

Analisis Peran Digitalisasi dalam Peningkatan Kinerja Manajemen Publik di Desa Kwangsan Kabupaten Sidoarjo

Fabima Rohmatimminallohi Lintalahum^{1*}, Adinda Eka Fadilah², Andina Rizki Nur Kharisa³, Aisyah Febbiyanti⁴, Meirinawati⁵, Trenda Aktiva Oktariyanda⁶

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3,4,5,6}

*Email: 25040674081@mhs.unesa.ac.id, 25040674079@mhs.unesa.ac.id, 25040674051@mhs.unesa.ac.id, 25040674049@mhs.unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Diterima: 24-04-2026 | Disetujui: 28-04-2026 | Diterbitkan: 30-04-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the State Administrative System in digital-based public services at the Village Head Office of Kwangsan, Sedati District, Sidoarjo Regency. The research method used includes direct observation and brief interviews with village officials at the Village Secretariat. The results show that the Kwangsan Village Government has implemented a structured administrative system through village development planning such as the RPJMDes and RKPDes, as well as digitally integrated budget management. Public services are carried out both manually and digitally through the integration of the SIPRAJA Sidoarjo application, the use of digital signatures, and the provision of complaint systems and community satisfaction surveys. This implementation reflects the principles of efficiency, effectiveness, transparency, and accountability. However, the digitalization process still faces challenges, including limited infrastructure, budget constraints, human resource capacity, and community resistance to change. Overall, the administrative system in Kwangsan Village shows a direction toward modernization but requires strengthened infrastructure, improved staff competencies, and community education for optimal implementation.

Keywords: state administrative system, public services, village digitalization, public administration, transparency.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Administrasi Negara dalam pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kepala Desa Kwangsan, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi langsung dan wawancara singkat dengan perangkat desa pada Sekretariat Desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Kwangsan telah menerapkan sistem administrasi yang terstruktur melalui perencanaan pembangunan desa seperti RPJMDes dan RKPDes serta pengelolaan anggaran yang terintegrasi secara digital. Pelayanan publik dilaksanakan secara manual dan digital melalui integrasi aplikasi SIPRAJA Sidoarjo, penggunaan tanda tangan digital, serta penyediaan sistem pengaduan dan survei kepuasan masyarakat. Penerapan ini mencerminkan prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, implementasi digitalisasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur, anggaran, kapasitas sumber daya manusia, serta resistensi masyarakat terhadap perubahan. Secara keseluruhan, sistem administrasi di Desa Kwangsan menunjukkan arah modernisasi, namun memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, dan edukasi masyarakat agar optimal.

Kata kunci: sistem administrasi negara, pelayanan publik, digitalisasi desa, administrasi publik, transparansi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Lintalahum, F. R., Fadilah, A. E., Kharisa, A. R. N., Febbiyanti, A., Meirinawati, M., & Oktariyanda, T. A. (2026). Analisis Peran Digitalisasi dalam Peningkatan Kinerja Manajemen Publik di Desa Kwangsan, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 1364-1370. <https://doi.org/10.63822/1e29sk22>

PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Negara merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mengelola struktur organisasi, fungsi, dan proses birokrasi dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari sistem ini adalah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Dwiyanto, 2017; LAN, 2020). Dalam konteks pemerintahan daerah, khususnya pada tingkat desa, sistem administrasi negara berperan sebagai instrumen pelaksanaan kebijakan pemerintah sekaligus sebagai media koordinasi antar lembaga dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat (Kurniawan, 2018).

Dengan kemajuan teknologi informasi, pemerintah dituntut berinovasi dalam sistem pelayanan publik, salah satunya dengan melakukan digitalisasi administrasi. Transformasi digital dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sudirman & Saidin, 2021; World Bank, 2016). Hal ini sejalan dengan konsep administrasi publik modern yang menekankan pada hasil kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Osborne, 2018).

Pada tingkat desa, penerapan sistem administrasi berbasis digital menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung inisiatif program pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) (Setiawan, 2020). Namun, dalam pelaksanaannya, proses modernisasi administrasi di desa sering kali menghadapi sejumlah kendala, seperti kurangnya infrastruktur teknologi, terbatasnya kemampuan sumber daya manusia aparatur desa, dan tingkat kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital (Pratama, 2019; Nugroho, 2022).

Desa Kwangsan di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang mulai menerapkan sistem pelayanan administrasi berbasis digital melalui integrasi dengan platform layanan pemerintah daerah, seperti SIPRAJA Sidoarjo. Implementasi sistem ini menunjukkan adanya upaya modernisasi administrasi desa dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana penerapan Sistem Administrasi Negara di tingkat desa, terutama terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kepala Desa Kwangsan, serta menemukan berbagai faktor pendukung dan hambatan dalam implementasinya (Sari & Putra, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggabungkan tiga teknik utama: observasi lapangan, wawancara mendalam, dan Systematic Literature Review (SLR). Langkah awal dilakukan melalui SLR untuk memetakan teori administrasi publik modern mengenai implementasi SIPRAJA atau platform serupa di tingkat desa. Proses ini bertujuan untuk menemukan celah penelitian serta membangun kerangka evaluasi yang objektif mengenai efisiensi dan transparansi layanan digital.

Data primer dikumpulkan melalui observasi langsung di Kantor Kepala Desa Kwangsan untuk melihat bagaimana aparatur desa mengoperasikan sistem digital dalam keseharian serta bagaimana interaksi warga saat mengakses layanan tersebut. Pengamatan ini difokuskan pada alur birokrasi, ketersediaan perangkat teknologi, dan kendala teknis yang muncul di lapangan. Data tersebut kemudian diperdalam melalui wawancara semi-terstruktur dengan perangkat desa selaku pelaksana kebijakan dan perwakilan masyarakat sebagai pengguna layanan. Wawancara ini bertujuan menggali perspektif subjektif mengenai

kesiapan sumber daya manusia, hambatan infrastruktur, serta dampak nyata digitalisasi terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

Seluruh data yang terkumpul dari literatur, pengamatan visual, dan hasil percakapan kemudian diolah menggunakan teknik analisis interaktif. Peneliti melakukan reduksi data untuk membuang informasi yang tidak relevan, menyajikannya dalam narasi yang sistematis, dan menarik kesimpulan mengenai sejauh mana digitalisasi telah memperkuat manajemen publik di Desa Kwangsan. Dengan bukti empiris dari lapangan, penelitian ini mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika transformasi digital di level pemerintahan paling bawah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan digitalisasi dalam manajemen publik di Kantor Desa Kwangsan, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan perkembangan yang signifikan. Proses pelayanan administrasi kepada masyarakat telah bertransformasi dari sistem manual menuju sistem berbasis digital.

Pengajuan dan pengolahan berbagai dokumen seperti surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat domisili, serta administrasi kependudukan lainnya, Desa Kwangsan telah memanfaatkan sistem elektronik. Berdasarkan hasil observasi, proses pelayanan yang sebelumnya relatif lama kini karena adanya sistem digital yang terintegrasi, pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat.

Hasil wawancara dengan perangkat desa menunjukkan bahwa proses validasi dokumen mampu dipercepat dengan penggunaan tanda tangan elektronik tanpa harus menunggu kehadiran para pejabat terkait secara fisik. Selain itu, masyarakat dapat mengetahui status permohonan layanan secara langsung, hal ini karena sistem pelayanan yang dilengkapi dengan fitur pelacakan berkas secara real-time.

Melalui platform SIPRAJA integrasi sistem antara pemerintah desa dan pemerintah kabupaten turut memperkuat efektivitas pelayanan. Aparatur desa menyatakan bahwa sistem ini mempermudah koordinasi administratif serta mengurangi potensi kesalahan dalam penginputan data. Dalam aspek manajemen internal, penyusunan dokumen perencanaan desa seperti RPJMDes dan RKPDes, serta pengelolaan keuangan desa, digitalisasi juga diterapkan. Berdasarkan hasil observasi, pencatatan dan pelaporan dilakukan secara lebih sistematis, transparan, serta mudah diaudit karena penggunaan aplikasi keuangan desa.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan perangkat desa, diketahui bahwa tidak seluruh masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Masih terdapat warga yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis aplikasi, terutama karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi, hal ini disampaikan oleh perangkat desa. Di samping itu, hambatan dalam pelaksanaan digitalisasi layanan tersebut juga ditunjukkan dengan adanya kendala infrastruktur, seperti jaringan internet yang belum stabil.

Dengan demikian, meskipun digitalisasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi agar implementasinya berjalan optimal.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja manajemen publik di tingkat desa, khususnya dalam aspek efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Transformasi dari sistem manual ke sistem digital memungkinkan terjadinya penyederhanaan prosedur birokrasi serta percepatan waktu pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks Desa Kwangsan, penggunaan sistem digital seperti tanda tangan elektronik dan layanan berbasis aplikasi terbukti mampu mempercepat proses administrasi secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Ines Margel yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor publik berkontribusi pada peningkatan efisiensi organisasi serta kualitas layanan kepada masyarakat.

Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa. Ketersediaan informasi layanan secara digital serta adanya fitur pelacakan berkas memungkinkan masyarakat untuk memantau proses administrasi secara lebih terbuka. Hal ini sejalan dengan temuan John Carlo Bertot yang menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat memperkuat transparansi serta meminimalisir potensi penyalahgunaan kewenangan dalam sektor publik.

Namun demikian, implementasi digitalisasi di Desa Kwangsan belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat dualisme antara sistem manual dan digital yang menunjukkan bahwa proses transformasi masih berada pada tahap transisi. Sebagaimana dijelaskan oleh Fred W. Riggs melalui konsep *prismatic society*, di mana sistem tradisional dan modern berjalan secara bersamaan, kondisi ini mencerminkan karakteristik masyarakat berkembang.

Selain itu, adanya kesenjangan antara desain sistem digital dengan kondisi nyata di lapangan juga menjadi kendala dalam implementasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Richard Heeks yang menyatakan bahwa banyak inisiatif e-government di negara berkembang mengalami *design-reality gap*, yaitu ketidaksesuaian antara perencanaan sistem dengan kesiapan organisasi dan masyarakat.

Dalam menentukan keberhasilan digitalisasi faktor sumber daya manusia menjadi aspek yang sangat penting. Berdasarkan hasil wawancara, kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem digital masih belum merata. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, sebagaimana dikemukakan oleh J. Ramon Gil-Garcia.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan perspektif aparatur desa, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, digitalisasi dalam manajemen publik di Desa Kwangsan tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari proses reformasi administrasi publik. Namun, diperlukan dukungan yang optimal untuk mencapai hasil yang komprehensif, meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur, serta peningkatan literasi digital masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan digitalisasi dalam manajemen publik di Desa Kwangsan sudah menunjukkan kemajuan yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perubahan dari sistem manual ke sistem digital membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses, terutama dalam pengurusan administrasi. Selain itu, adanya integrasi dengan sistem kabupaten seperti SIPRAJA juga membantu memperkuat koordinasi antar instansi pemerintahan.

Digitalisasi ini juga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik, khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Informasi layanan yang dapat diakses secara digital serta fitur pelacakan proses administrasi memberi kesempatan bagi masyarakat untuk lebih mengetahui dan mengawasi jalannya pelayanan publik.

Namun, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kemampuan digital masyarakat, serta kapasitas aparatur desa yang belum merata. Selain itu, masih digunakannya sistem manual bersamaan dengan sistem digital menunjukkan bahwa proses digitalisasi masih dalam tahap penyesuaian.

Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesiapan dari berbagai aspek, seperti peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur, serta dukungan dari masyarakat. Jika hal-hal tersebut dapat terpenuhi, maka digitalisasi dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kinerja manajemen publik dan pelayanan di tingkat desa secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa hal yang bisa dilakukan supaya penerapan digitalisasi manajemen publik di Desa Kwangsan bisa berjalan lebih maksimal.

Pertama, pemerintah desa perlu meningkatkan kemampuan aparatur desa lewat pelatihan atau pendampingan terkait penggunaan teknologi digital. Hal ini penting supaya mereka lebih siap dan terampil dalam mengoperasikan sistem serta bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kedua, perlu adanya perbaikan dan pemerataan infrastruktur teknologi, seperti akses internet dan perangkat pendukung. Infrastruktur yang memadai akan sangat membantu agar sistem digital bisa berjalan dengan lancar dan tidak menghambat pelayanan.

Ketiga, pemerintah desa juga perlu lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan digital. Tujuannya agar masyarakat lebih paham, terbiasa, dan tidak ragu untuk beralih dari sistem manual ke sistem digital.

Keempat, integrasi sistem dengan pemerintah daerah perlu terus ditingkatkan supaya tidak terjadi tumpang tindih antara layanan manual dan digital. Dengan sistem yang lebih terkoordinasi, pelayanan bisa menjadi lebih efektif dan terarah.

Kelima, evaluasi dan pengembangan sistem digital perlu dilakukan secara rutin. Hal ini penting agar sistem tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan bisa terus diperbaiki jika masih ada kekurangan.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan digitalisasi tidak hanya menjadi perubahan sementara, tetapi benar-benar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pemerintah desa secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Gadjah Mada University Press.
- Kurniawan, T. (2018). Administrasi publik: Konsep dan perkembangan. Rajawali Pers.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (2020). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di era digital.

LAN RI.

- Nugroho, R. (2022). Public policy dan digital governance. Elex Media Komputindo.
- Osborne, S. P. (2018). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. Routledge.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Public Policy and Administration*, 18(2), 45–60.
- Sari, D. M., & Putra, R. A. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 9(1), 12–25.
- Setiawan, W. (2020). Implementasi e-government dalam pelayanan publik desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 101–115.
- Sudirman, A., & Saidin, S. (2021). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 389–402.
- World Bank. (2016). Digital dividends. World Bank Publications.
- Saadah, M. A., et al. (2024). Implementation of Smart Government Through Digital Village Information System. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 5(4), 556–566. DOI: <https://doi.org/10.33394/jpu.v5i4.13000>
- Mustanir, A., et al. (2024). Is it possible for Village Government Public Services to Be Qualified using Digital-Based Applications? *Jurnal Studi Pemerintahan*, 15(3), 249–281. DOI: <https://doi.org/10.18196/jsp.v15i3.381>
- Putri, A., et al. (2024). Smart Village Program: Challenges of Implementation in Digitalization Era. *Jurnal Governansi*, 10(1), 41–54. DOI: <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i1.11565>
- Jatnika, D. C., et al. (2024). Empowerment Theory and Digital Village: Insights from West Java's Digital Village Programme. *Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 5(3), 227–245. DOI: <https://doi.org/10.46456/jisdep.v5i3.623>
- Abdussamad, Z., et al. (2024). E-Government di Indonesia: Analisis Bibliometrik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2). DOI: <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.111>
- Adni, D. F., et al. (2024). Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services. *Journal of Local Government Issues*, 7(1), 54–67. DOI: <https://doi.org/10.22219/logos.v7i1.29404>
- Saadah, M. A., et al. (2025). Building Smart Village Governance Beyond Technology. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*. DOI: <https://doi.org/10.33394/jpu.v7i1.18877>
- Malizal, Z. Z., et al. (2024). From National Strategy to Local Reality: E-Government in Indonesia. *Politeia Journal*. DOI: <https://doi.org/10.61978/politeia.v2i3.828>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. *The Information Society*, 18(2), 101–112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>