



Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Suket Di Balai Desa Jekawal

Sri Wahyuni¹⁾, Kuni Fatonah²⁾

Manajemen Pendidikan Islam¹⁾, STIT Muhammadiyah Tempurejo Ngawi²⁾

Email : sriwahyuni@gmail.com

Abstract:

The aim of this research is to find out and explain Public Service Innovation through the Suket Application at the Jekawal Village Office, Sragen Regency. The subjects in this research include the Village Head, the Head of Administration (Public Services) who functions as the Suket application manager, and the Head of the Financial Agency. The method used in this research is qualitative, with an emphasis on interviews and descriptions. Data was successfully collected through observation and documentation techniques. This research shows that innovation in public services through the Suket Application at the Jekawal Village Hall has provided many benefits for the community and a number of village officials. Apart from that, accountability in service as a whole is considered good. This is evident from the way village officials provide services to the community in meeting the needs of local residents with a friendly and polite attitude. With services that meet standards, the service process can run effectively and be accountable. Apart from that, in implementing public services at the Jekawal Village Hall, they have utilized an online application, namely Suket, which is an application introduced by KOMINFO to make it easier to process and issue various types of certificates, but unfortunately access is only limited to village admins and local residents cannot access it from home.

Keyword: Public Service Assistance; Innovation; Suket Application

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Suket di Kantor Desa Jekawal, Kabupaten Sragen. Subjek dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa, Kepala Tata Usaha (Pelayanan Umum) yang berfungsi sebagai pengelola aplikasi Suket, dan Kepala Badan Keuangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan penekanan pada wawancara dan deskripsi. Data berhasil dikumpulkan melalui teknik observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dalam layanan publik melalui Aplikasi Suket di Balai Desa Jekawal telah memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat dan sejumlah perangkat desa. Selain itu, akuntabilitas dalam pelayanan secara keseluruhan tergolong baik. Hal ini terbukti dari cara aparat desa memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan warga setempat dengan sikap ramah dan santun. Dengan pelayanan yang memenuhi standar, proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, dalam implementasi pelayanan publik di Balai Desa Jekawal sudah memanfaatkan aplikasi daring yakni Suket, yang merupakan aplikasi yang diperkenalkan oleh KOMINFO untuk mempermudah pengurusan dan penerbitan berbagai jenis surat keterangan,



tetapi sayangnya aksesnya hanya terbatas untuk admin desa dan warga setempat tidak dapat mengaksesnya dari rumah.

Kata Kunci: Pendampingan Pelayanan Publik; Inovasi; Aplikasi Suket

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya di tingkat desa sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah desa dituntut untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan transparan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan teknologi digital dalam pengurusan administrasi desa, seperti pengelolaan surat keterangan (SUKET).

Balai Desa Jekawal, yang terletak di Kecamatan Tangen, Kabupaten Sragen, menjadi salah satu contoh desa yang mengadopsi inovasi teknologi melalui pengembangan aplikasi SUKET. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses penerbitan berbagai jenis surat keterangan, seperti surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, dan dokumen administrasi lainnya. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak lagi harus melalui proses yang panjang dan berbelit-belit, karena pelayanan dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan efisien.

Inovasi ini menjadi langkah penting dalam mewujudkan prinsip good governance di tingkat desa, terutama dalam aspek pelayanan publik. Namun demikian, implementasi aplikasi SUKET juga tidak lepas dari tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia di lingkungan perangkat desa. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana aplikasi SUKET diimplementasikan di Balai Desa Jekawal, serta sejauh mana dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi SUKET, mengevaluasi efektivitas penggunaannya, serta mengidentifikasi hambatan dan solusi dalam implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain dalam mengembangkan pelayanan berbasis teknologi, guna mewujudkan pemerintahan desa yang modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap proses, bentuk, dan dampak inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SUKET di lingkungan pemerintah desa. Penelitian deskriptif mengutamakan penyajian informasi secara objektif guna memberikan gambaran yang akurat mengenai suatu kondisi. Sugiyono (2005:21) (Mahdi et al., 2025) menjelaskan bahwa metode deskriptif dimanfaatkan untuk mendeskripsikan atau mengevaluasi temuan penelitian, namun tidak dimaksudkan untuk



menyusun kesimpulan yang lebih umum. Subjek penelitian merupakan sumber data utama, yaitu pihak-pihak yang memiliki informasi yang berkaitan dengan aspek atau isu spesifik yang menjadi fokus dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, istilah "informan" lebih umum digunakan daripada "narasumber" atau "subjek wawancara". Informan adalah individu yang memberikan informasi terkait data yang dibutuhkan peneliti dalam penelitiannya. Anggota struktur pemerintahan Desa Jekawal yang berada di Kecamatan Tangen, Kabupaten Sragen, termasuk Kepala Desa, Kepala Tata Usaha (Pelayanan Umum) dan Kepala Urusan Keuangan, menjadi subjek dalam penelitian ini. Dalam memperoleh data yang relevan, studi penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan penelaahan dokumen. Analisis data kualitatif adalah proses untuk mengungkap makna dari data penelitian melalui pengumpulan data yang diklasifikasikan sesuai dengan kategori tertentu. Menurut Sugiyono (2005:24) (Mua'mar et al., 2024), analisis deskriptif adalah cara untuk menjelaskan atau menganalisis hasil penelitian tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Jekawal, Kecamatan Tangen, Kabupaten Sragen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Letak Dan Kondisi Geografis Desa Jekawal

Jekawal, yang berlokasi di Kecamatan Tangen, Kabupaten Sragen, memiliki total area 960 hektar. Area ini dipergunakan untuk berbagai keperluan, meliputi tempat tinggal, aktivitas pertanian, perkebunan, dan juga area persawahan. Secara administratif, Desa Jekawal terbagi atas empat wilayah dusun, yaitu Silibau, Jekawal, Ngrancang, dan Blontah.

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari kantor administrasi Desa Jekawal hingga bulan April tahun 2025, populasi penduduk tercatat sejumlah 3.941 individu. Rinciannya adalah 1.921 orang berjenis kelamin laki-laki dan 2.020 orang berjenis kelamin perempuan, yang terhimpun dalam 1.092 unit kepala keluarga. Data mengenai latar belakang pendidikan formal warga menunjukkan bahwa terdapat 574 orang yang lulus Sekolah Dasar (SD), 732 orang lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 327 orang lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), serta 21 orang yang telah menyelesaikan pendidikan Diploma atau Sarjana. Jika diakumulasikan, sebanyak 1.727 penduduk Desa Jekawal telah menyelesaikan pendidikan formal mulai dari jenjang SD hingga Sarjana. Kendati demikian, proporsi warga dengan pendidikan Sarjana di desa ini masih relatif sedikit. Sementara itu, mayoritas perangkat atau staf Desa Jekawal memiliki latar pendidikan setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) atau yang sederajat.

Profesi utama sebagian besar penduduk Desa Jekawal adalah sebagai petani, dengan jumlah mencapai 1.570 orang, terdiri dari laki-laki maupun perempuan. Selain itu, tercatat ada 1.190 orang yang berprofesi sebagai buruh tani (laki-laki dan perempuan), 7 orang berwirausaha, 7 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan 16 orang pensiunan. Dengan demikian, sumber penghidupan utama masyarakat cenderung bergantung pada sektor agraris, seperti bercocok tanam, berkebun, dan mengolah ladang.



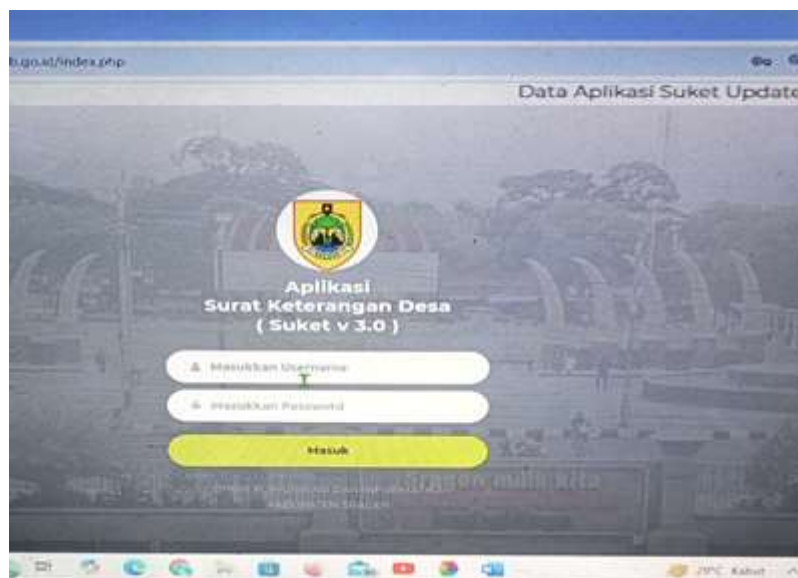
Gambar .1. Wawancara Kepala Desa Jekawal

Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Desa Jekawal sangat menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan adat istiadat sebagai pedoman dan norma bermasyarakat. Hal ini dianggap penting untuk memelihara solidaritas dan hubungan baik antarwarga. Agama berperan sebagai penuntun kehidupan bermasyarakat, mengingat Desa Jekawal dihuni oleh masyarakat yang memeluk agama Kristen dan Islam.

Implementasi Aplikasi SUKET Di Balai Desa Jekawal

Pemerintah desa memiliki tanggung jawab dalam mengelola pemerintahan, melakukan pembangunan, memberdayakan, dan membina masyarakat. Tujuan utama dari pemerintah desa adalah memberikan pelayanan publik kepada warga serta melaksanakan program pembangunan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala desa, layanan yang disediakan telah diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 mengatur standar pelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah desa kepada warganya. Pasal 29 menekankan bahwa administrasi pemerintahan desa harus fokus pada pelayanan kepentingan masyarakat setempat. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi pelayanan publik di tingkat desa secara keseluruhan.

Inovasi Pelayanan publik di balai Desa Jekawal sudah menggunakan aplikasi SUKET (Surat Keterangan) berbasis online. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan perangkat desa, aplikasi SUKET mulai diterapkan di Balai Desa Jekawal sejak tahun 2018 sebagai bagian dari program digitalisasi layanan publik. Aplikasi ini dikembangkan untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan surat-surat keterangan bagi warga, seperti : Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Pindah/Datang, dan Surat keterangan lainnya. Aplikasi ini digunakan secara internal oleh perangkat desa untuk menginput data warga, mencetak surat, dan menyimpan arsip secara digital. Warga tetap datang ke balai desa, namun proses administrasi berlangsung lebih cepat karena data mereka telah terinput dan tersimpan secara sistematis.



Gambar .2. Tampilan halaman utama aplikasi SUKET

Dampak Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik

Dampak terhadap efisiensi pelayanan publik menunjukkan bahwa setelah penggunaan aplikasi SUKET, waktu pelayanan surat berkurang secara signifikan. Sebelum adanya aplikasi SUKET, proses pembuatan surat keterangan dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data warga, pengetikan surat, hingga pencetakan dan pengarsipan. Proses ini memakan waktu antara 15 hingga 30 menit per dokumen, tergantung pada jenis surat dan kelengkapan berkas. Setelah aplikasi SUKET diterapkan, Waktu pelayanan rata-rata turun menjadi 5–10 menit per dokumen, karena data warga sudah tersimpan dan bisa diakses kembali tanpa input ulang, Template surat yang tersedia dalam aplikasi mempercepat proses pembuatan karena hanya memerlukan pengisian beberapa kolom data. Kemudian, efisiensi juga terlihat dari penurunan kesalahan penulisan atau input data. Sistem aplikasi memiliki validasi dasar untuk mencegah data kosong atau tidak sesuai format, Data warga dapat ditarik dari basis data sebelumnya, sehingga menghindari duplikasi dan kesalahan nama, alamat, atau NIK. Hal ini memperkecil risiko administrasi seperti : Surat harus diketik ulang karena kesalahan nama, Warga harus kembali membawa dokumen pelengkap karena kelalaian pencatatan.

Dampak Sosial Dan Pemerataan Layanan

Aplikasi SUKET memungkinkan pelayanan publik dilakukan lebih cepat dan tertib, sehingga warga dari golongan ekonomi rendah, masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil, Pelayanan dilakukan secara seragam bagi semua warga, tanpa diskriminasi, karena sistem sudah terstandarisasi. Dan dampaknya mengurangi ketimpangan akses pelayanan antara warga yang "dekat" dan "jauh" dari kekuasaan desa. Kemudian dampaknya lagi, dengan sistem pelayanan yang cepat, rapi, dan terdokumentasi, masyarakat menjadi lebih percaya pada integritas perangkat desa, lebih sadar hukum dan administrasi karena layanan bersifat resmi dan terdokumentasi dengan baik, lebih aktif berpartisipasi dalam proses administratif seperti mengurus KTP, KK, izin usaha, dll. Hal ini memperkuat hubungan antara pemerintah



desa dan masyarakat melalui interaksi layanan yang lebih profesional. Walaupun aplikasi SUKET belum bisa diakses langsung oleh warga secara daring, penerapannya di lingkungan desa yaitu mengenalkan masyarakat terhadap proses digitalisasi dalam pelayanan, mendorong generasi muda desa untuk terlibat dalam membantu orang tua atau tetangga dalam mengakses layanan digital, memicu diskusi dan kesadaran kolektif tentang pentingnya modernisasi sistem desa.

Analisis Kritis

Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Suket di Desa Jekawal menunjukkan langkah maju menuju e-Government di tingkat desa. Dengan pendekatan berbasis teknologi, pelayanan menjadi lebih efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Namun, tanpa dukungan yang memadai dalam aspek pelatihan SDM, infrastruktur teknologi, dan literasi digital masyarakat, keberlanjutan inovasi ini akan menghadapi hambatan. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada aktor pelaksana dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan holistik yang mencakup kebijakan desa, pemberdayaan masyarakat, dan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan.

Aplikasi Suket adalah wujud nyata dari inovasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa. Namun keberhasilannya tidak cukup diukur dari kecepatan pelayanan saja, melainkan juga dari sejauh mana aplikasi ini mampu meningkatkan keadilan akses, memperkuat kapasitas kelembagaan, menghargai nilai-nilai sosial, dan menjamin keberlanjutan jangka panjang. Inovasi yang tidak disertai dengan pendekatan sistemik dan inklusif hanya akan menjadi gimmick digitalisasi tanpa dampak nyata bagi tata kelola desa yang lebih baik

Strategi

Peningkatan Kapasitas SDM Desa. Diperlukan pelatihan berkala bagi perangkat desa dalam penggunaan aplikasi SUKET dan teknologi informasi secara umum. Hal ini penting untuk memastikan semua petugas mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Pengembangan Aplikasi ke Arah Layanan Digital Mandiri (Online). Pemerintah desa dan pengembang aplikasi disarankan mengembangkan SUKET menjadi layanan berbasis daring (online), agar warga bisa mengajukan permohonan surat dari rumah, sehingga efisiensi pelayanan semakin meningkat dan akses layanan menjadi lebih luas

Peningkatan Keamanan Data dan Perlindungan Privasi. Mengingat aplikasi SUKET mengelola data pribadi masyarakat, maka perlu ditingkatkan sistem keamanan digital dan manajemen akses pengguna untuk menghindari potensi kebocoran atau penyalahgunaan data.

Replikasi Program ke Desa Lain. Aplikasi SUKET dapat dijadikan model inovasi pelayanan publik yang layak direplikasi ke desa-desa lain di Kabupaten Sragen atau wilayah sekitarnya. Namun, replikasi harus disesuaikan dengan kesiapan infrastruktur dan SDM tiap desa



Pemantauan dan Evaluasi Berkala. Pemerintah desa disarankan melakukan evaluasi rutin terhadap implementasi aplikasi SUKET, baik dari sisi teknis maupun kepuasan masyarakat, agar inovasi ini terus berkembang sesuai kebutuhan dan tantangan lapangan.

PENUTUP

Penerapan aplikasi SUKET (Surat Keterangan) di Balai Desa Jekawal merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan pemerataan akses layanan administrasi bagi masyarakat. Aplikasi ini berhasil menyederhanakan proses pembuatan surat keterangan dengan mempercepat waktu pelayanan, mengurangi beban kerja perangkat desa, serta meminimalkan kesalahan input data dan pengarsipan. Secara sosial, aplikasi SUKET mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, memperkuat partisipasi warga dalam proses administrasi, serta mengurangi kesenjangan pelayanan antarwarga. Dari sisi pemerataan, layanan menjadi lebih inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan karena keterbatasan waktu, jarak, atau informasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti ketergantungan terhadap infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital yang belum merata di kalangan perangkat desa maupun masyarakat, serta perlunya penguatan sistem keamanan data. Ke depan, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, pengembangan fitur layanan berbasis daring (online), dan kolaborasi lintas sektor agar inovasi ini dapat berkelanjutan serta direplikasi di desa-desa lain. Dengan demikian, aplikasi SUKET tidak hanya menjadi solusi teknis dalam pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi tata kelola desa menuju pemerintahan yang lebih terbuka, adaptif, dan berpihak pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press <https://doi.org/10.1234/jiap.v15i2.5678>.
<https://kemendes.go.id> <https://kominfo.go.id>. <https://peraturan.bpk.go.id/>
<https://www.menpan.go.id>.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Jakarta: Penerbit Andi.
- Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT). (2021). Pedoman Umum Sistem Informasi Desa (SID). Jakarta: Kemendes PDTT.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2020). Panduan Umum Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPAN-RB.
- Kominfo RI. (2021). Strategi Nasional Transformasi Digital untuk Pelayanan Publik Desa. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Mahdi, Darmanto, Nuri, S. A., & Musfirotul, F. I. (2025). "Perkembangan Kreativitas Ibu-Ibu



PKK Desa Kandang sapi Melalui Pelatihan Pembuatan Buket Snack.” *Journal Al-Maun: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 9–16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.63353/almaun.v4i1.502>

- Mua'mar, R. A., Nuri, S. A., Evvy, L., & Agus, S. (2024). “Sosialisasi Efek Penggunaan Gadget Terhadap Tumbuh Kembang Anak Tingkat Sekolah Dasar Desa Kandang sapi Kecamatan Jenar.” *Journal Al-Maun: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 13–20.
<https://ejournal.stitmuhngawi.ac.id/index.php/Al-Maun/article/view/339>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Y. (2020). Peran E-Government dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Transparan dan Akuntabel di Tingkat Desa. *Jurnal Administrasi Negara*, 22(1), 85–93
- Pemerintah Kabupaten Sragen. (2023). *Laporan Kinerja Pemerintah Desa Jekawal Tahun 2023*. Sragen: Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Sragen.
- Prasetyo, A. T., & Wicaksono, F. (2022). Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Surat Keterangan Elektronik di Pemerintahan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik dan Inovasi*, 10(3), 211–223.
- Rasyid, M. (2022). Literasi Digital sebagai Tantangan Inovasi Pelayanan Publik di Desa. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 4(1), 45–58
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Widodo, J. (2018). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Yulianto, B. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 15(2), 134–147.