

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi digital SIMAPDES dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pekuwon, Kecamatan Sumberrejo, Kabupaten Bojonegoro, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMAPDES telah berjalan cukup baik dan menjadi bagian penting dalam pelayanan administrasi desa. Sistem ini membantu aparatur dalam pengelolaan data penduduk, pembuatan surat, penyimpanan arsip, serta penyusunan rekapitulasi data. Penerapan SIMAPDES berdasarkan lima karakteristik inovasi Rogers dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*)

SIMAPDES terlihat dari pelayanan yang menjadi lebih cepat, praktis, dan tertib dibandingkan dengan cara manual. Data penduduk yang telah tersimpan dalam sistem memudahkan aparatur melakukan pencarian data dan menyusun dokumen tanpa mengetik identitas warga secara berulang. Bagi masyarakat, kondisi tersebut mengurangi waktu tunggu dan membuat proses pelayanan menjadi lebih sederhana selama persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap.

2. Kesesuaian (*compatibility*):

SIMAPDES ditunjukkan oleh fungsi sistem yang selaras dengan kebutuhan administrasi Desa Pekuwon dan pola kerja aparatur desa. Jenis layanan surat, pengelolaan data kependudukan, dan pengarsipan yang tersedia

telah mendukung kebutuhan pelayanan masyarakat. Meskipun demikian, kesesuaian sistem perlu terus dijaga melalui pembaruan data, format surat, dan fitur pelayanan agar tetap mengikuti perubahan kebutuhan serta ketentuan administrasi.

3. Kerumitan (*complexity*)

Penggunaan SIMAPDES relatif dapat diatasi setelah aparaturnya melewati masa penyesuaian dan menggunakan sistem secara rutin. Menu pencarian data dan pembuatan surat pada umumnya mudah dioperasikan. Kendala yang masih ditemukan terutama berupa jaringan internet yang kurang stabil, data penduduk yang belum diperbarui, serta beberapa jenis pelayanan yang membutuhkan pemeriksaan lebih teliti. Kendala tersebut dapat memperlambat pelayanan, tetapi tidak menghentikan keseluruhan proses pelayanan.

4. Kemungkinan untuk dicoba (*trialability*)

Terlihat dari tahap uji coba SIMAPDES yang dimulai pada awal tahun 2006 dan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan. Dalam tahap tersebut, aparaturnya mempelajari penggunaan sistem, melakukan penyesuaian, dan mengevaluasi fungsi sebelum diterapkan secara rutin. Kesempatan mencoba juga tetap tersedia ketika terdapat perubahan format surat atau kebutuhan fitur baru, sehingga risiko kesalahan pelayanan dapat dikurangi.

5. Kemudahan untuk diamati (*observability*)

Terlihat dari perubahan pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh aparaturnya dan masyarakat. Pelayanan menjadi lebih cepat, pencarian data lebih mudah, arsip lebih tertata, dan dokumen pelayanan dapat diselesaikan

dengan lebih efisien. Masyarakat juga menilai pelayanan lebih mudah dan tidak berbelit-belit. Meskipun demikian, hasil tersebut belum diperkuat dengan survei kepuasan masyarakat dan pengukuran kinerja pelayanan yang dilakukan secara berkala.

Secara keseluruhan, SIMAPDES telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Pekuwon, khususnya pada aspek kecepatan, kemudahan, ketertiban administrasi, ketepatan data, dan kejelasan proses pelayanan. Penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kondisi jaringan, pemutakhiran data, dukungan teknis, dokumentasi pengembangan, dan belum adanya evaluasi pelayanan yang terukur. Oleh karena itu, keberlanjutan SIMAPDES perlu didukung dengan pengelolaan sistem dan data yang lebih konsisten.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah Desa Pekuwon perlu melakukan pemutakhiran dan verifikasi data penduduk secara berkala, memperkuat jaringan internet, menyediakan pencadangan data, serta menyusun langkah pelayanan alternatif ketika sistem atau jaringan mengalami gangguan. Pemerintah desa juga perlu mendokumentasikan setiap pembaruan, uji coba, dan pengembangan SIMAPDES agar riwayat perubahan sistem dapat diketahui dengan jelas.
2. Aparatur dan pengelola SIMAPDES perlu meningkatkan kemampuan teknis melalui pembelajaran dan penyegaran secara berkala, terutama dalam

penggunaan fitur, verifikasi data, penanganan kesalahan, dan perlindungan data pribadi. Pembagian pengetahuan antaraparatur desa juga perlu dilakukan agar pelayanan tidak bergantung pada satu orang yang paling memahami sistem.

3. Masyarakat Desa Pekuwon diharapkan segera melaporkan perubahan data kependudukan dan melengkapi persyaratan sebelum mengajukan pelayanan. Pemerintah desa perlu menyediakan informasi persyaratan pelayanan secara jelas melalui papan informasi maupun media komunikasi desa agar masyarakat memperoleh kepastian sebelum datang ke kantor desa.
4. Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian melalui pengukuran waktu penyelesaian pelayanan, survei kepuasan masyarakat, kajian keamanan data, atau perbandingan dengan sistem administrasi desa lainnya. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan campuran agar manfaat dan kendala SIMAPDES dapat dinilai secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2024). Coping with digital transformation in frontline public services: A study of user adaptation in policing. *Government Information Quarterly*, 41(4), 101977. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101977>
- Alfira, N., & Adni, D. F. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital desa (DIGIDESA) di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(4). <https://doi.org/10.70248/jogapa.v1i4.1084>
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2024). *Indonesia naik 13 peringkat pada UN E-Government Survey 2024, Menteri PANRB: Kolaborasi akselerasi transformasi digital pemerintah melalui SPBE*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2025). *Indeks SPBE nasional meningkat, Menteri Rini: Penguatan integrasi pelayanan publik berbasis digital*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-spbe-nasional-meningkat-menteri-rini-penguatan-integrasi-pelayanan-publik-berbasis-digital>
- Bojonegoro, B. P. S. K. (2024). *Kecamatan Sumberejo dalam angka 2024*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Bojonegoro. <https://bojonegorokab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/6f17797d532d0594f025aa22/kecamatan-sumberejo-dalam-angka-2024.html>
- Bojonegoro, D. K. dan P. S. K. (2025). *PANAH SRIKANDI*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. <https://panahsrikandi.bojonegorokab.go.id/>

- Bojonegoro, D. P. M. dan D. K. (2025). *SIAP Desa*. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bojonegoro. <https://siapdesa.bojonegorokab.go.id/>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE. <https://study.sagepub.com/creswellrd4e>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE. <https://edge.sagepub.com/creswellqi4e>
- Escobar, F. G. M., Almeida, W. H. C., & Varajão, J. (2023). Digital transformation success in the public sector: A systematic literature review of cases, processes, and success factors. *Information Polity*, 28(1), 61–81. <https://doi.org/10.3233/IP-211518>
- Fahmi, F. Z., & Mendrofa, M. J. S. (2024). Digitalisation and rural livelihood transformation: Evidence from Indonesia. *International Journal of Rural Management*, 20(3), 313–334. <https://doi.org/10.1177/09730052231223822>
- Hajar, S., & Arma, N. A. (2024). Co-creating public value into digital-based public service innovation in the village governance. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(3), 516–538. <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i3.15891>
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Pemerintah Republik Indonesia. <https://www.peraturan.go.id/id/uu-no-25-tahun-2009>
- Iswanto, D., & Miskan, M. (2025). From smart city to smart village: Akselerasi transformasi digital dalam optimalisasi pelayanan publik di Desa Kepatihan Kabupaten Gresik. *Contemporary Public Administration Review*, 2(2), 170–186. <https://doi.org/10.26593/copar.v2i2.8794.170-186>
- Johnston, L., & Fenwick, J. (2024). New development: Public service innovation. *Public Money & Management*, 45(2), 151–156. <https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2362873>

- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen satisfaction research in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *The American Review of Public Administration*, 54(5), 460–485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Mergel, I., Edelmann, 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>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. SAGE. <https://study.sagepub.com/miles4e>
- Misra, H., & Singh, S. (2024). Understanding role of digital asset and LOSI for rural areas: An evidence-based study in Indian context. *International Journal of Rural Management*, 20(1_suppl), S12–S32. <https://doi.org/10.1177/09730052241247895>
- Nadhira, R., Hamdi, H., Putri, S. A. E., & Ervi, T. S. (2024). Enhancing citizen satisfaction and loyalty in e-government: Lessons learned from Jakarta COVID-19 website. *Information Services & Use*, 44(2), 121–138. <https://doi.org/10.3233/ISU-240229>
- Nations, U. (2024). *UN E-Government Survey 2024*. United Nations. <https://publicadministration.desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2024-0>
- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Village information system (SID) effectiveness in improving village administrative services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1367>
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42, 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://zenodo.org/records/14579730>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press. <https://www.simonandschuster.com/books/Diffusion-of-Innovations-5th-Edition/Everett-M-Rogers/9780743222099>
- Sampetoding, E. A. M., & Er, M. (2024). Digital transformation of smart village: A systematic literature review. *Procedia Computer Science*, 239, 1336–1343. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.06.304>
- Setyoningasih, A., & Mursyidah, L. (2024). Implementation of the PLAVON Dukcapil program in population administration services. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3). <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1094>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/153136/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d.html>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Tuckman, B. W. (1988). *Conducting Educational Research* (3rd ed.). Harcourt Brace Jovanovich. https://openlibrary.org/books/OL2415240M/Conducting_educational_research
- Weigl, L., Roth, T., Amard, A., & Zavolokina, L. (2024). When public values and user-centricity in e-government collide: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101956. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101956>