

# Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor

Vella Nur Cahya Ningtyas<sup>1</sup>, Ria Angin<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Jember; [vellanurcn@gmail.com](mailto:vellanurcn@gmail.com), [Ria.angin@unmuhjember.ac.id](mailto:Ria.angin@unmuhjember.ac.id)

**Abstrak:** Transformasi digital sebagian besar dilihat dari perubahan budaya yang mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi juga dapat memiliki implikasi yang luas, termasuk mengubah struktur dan budaya organisasi. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Jember dalam melakukan inovasi dalam transformasi digital yaitu dengan diluncurkan aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) untuk desa-desa yang ada di Kabupaten Jember, salah satunya Desa Balung Lor. Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya SIMPEDA di Desa Balung Lor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data secara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa inovasi SIMPEDA penerapannya sudah berjalan sangat baik di Desa Bakung Lor dan mendapatkan manfaat dari inovasi ini meskipun ada juga dampak negatifnya. Selain itu menurut temuan studi, peneliti menemukan kelemahan Teori yang dikemukakan oleh Rogers tidak mencakup tentang Innovation culture (budaya inovasi) teori Rogers tidak menjelaskan bagaimana budaya inovasi juga membutuhkan perubahan perilaku dalam memberikan pelayanan dari manual menjadi berbasis digital.

**Katakunci:** Inovasi, Transformasi Digital, Aplikasi SIMPEDA

DOI: <https://doi.org/10.47134/par.v1i1.1937>

\*Correspondensi: Ria Angin

Email: [ria.angin@unmuhjember.ac.id](mailto:ria.angin@unmuhjember.ac.id)

Received: 08-09-2023

Accepted: 16-10-2023

Published: 29-11-2024



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** Digital transformation is largely seen as a cultural shift that changes the way governments work, communicate, and deliver services, but can also have far-reaching implications, including changing organizational structures and cultures. One of the efforts made by the Jember Regency Government to innovate in digital transformation is by launching the SIMPEDA (Village Service Management System) application for villages in Jember Regency, one of which is Balung Lor Village. This research aims to describe the service transformation process before and after the existence of SIMPEDA in Balung Lor Village. This research uses a qualitative descriptive research method by collecting data through interviews, observation and documentation. The results of the research show that the implementation of the SIMPEDA innovation has gone very well in Bakung Lor Village and they have benefited from this innovation even though there are also negative impacts. Apart from that, according to the study findings, researchers found weaknesses. The theory put forward by Rogers does not cover innovation culture. Rogers' theory does not explain how innovation culture also requires changes in behavior in providing services from manual to digital-based.

**Keywords:** Innovation, Digital Transformation, SIMPEDA Application

## Pendahuluan

Digitalisasi merupakan kemajuan yang pesat dalam dunia industri TI dan komunikasi, dan tugas utamanya adalah membantu manusia memecahkan berbagai macam masalah saat ini. Tata kelola global berkembang pesat dengan dinamika yang terjadi

di dalam dan luar negeri. Indonesia merupakan negara berkembang yang mewujudkan tata kelola pemerintah menjadi hal yang tidak bisa dihindari lagi (Chai, 2021). Pergeseran arus dari sistem tradisional ke sistem modern di bawah pengaruh arus moderat yang kuat dan terjadi dalam tata kelola serta dinamika di negara-negara maju. Perubahan dalam cara penyampaian layanan dan bentuk platform baru untuk interaksi langsung dengan komunitas. Sektor publik berupaya membuat penyampaian layanan lebih efisien melalui transformasi digital ini. Sebagian besar perubahan ini ditujukan untuk memindahkan penawaran layanan dari offline ke online (Ratnayake, 2022).

Transformasi digital sebagian besar dilihat sebagai perubahan budaya yang perlu dilakukan dalam suatu organisasi. Penggunaan alat digital akan mengubah cara pemerintah bekerja, berkomunikasi, dan memberikan layanan, tetapi juga dapat memiliki implikasi yang luas, termasuk mengubah struktur dan budaya organisasi, atau melibatkan dan mengintegrasikan penduduk negara dan mitra lainnya dalam desain bersama dan penyampaian layanan publik (Terada, 2023). Kemudahan akses informasi baik lokal maupun global, membuka peluang masyarakat bertransformasi menjadi masyarakat berpengetahuan. Pemerintah berusaha untuk melayani warganya dengan lebih baik dalam otomatis sistem dan terus berusaha berinovasi untuk memberikan layanan dan mekanisme layanan yang lebih baik (Lu, 2022). Pemerintah juga membutuhkan sistem pelayanan yang efektif untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Perkembangan zaman saat ini pemerintah memiliki akses ke semua informasi melalui smartphone. Pemerintah melihat hal ini sebagai peluang untuk menyediakan akses pelayanan publik yang efektif melalui penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yang disebut e-government. Salah satu langkah untuk mendukung kebijakan pembangunan berkelanjutan adalah penerapan e-government, dengan tujuan agar lembaga pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih baik (SPBE, 2022). Keterkaitan ini membutuhkan komitmen pemerintah yang cukup kuat untuk memulai dan menginisiasi hal-hal baru dalam pelayanan publik. Seluruh sektor pelayanan publik termasuk dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik menggunakan artificial intelligence (Angin, 2021). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini telah membagikan solusi untuk membangkitkan kinerja pelayanan publik berbasis tata kelola yang lebih baik. Oleh karena itu, pelayanan pemerintah memenuhi kepuasan masyarakat ketika apa yang diberikan pemerintah sesuai dengan harapan (Supriyanto, 2016). Indonesia pernah menduduki peringkat ke-70 dalam Electronic Government Development Index (EGDI). Kendati demikian, posisi Indonesia di EGDI sangat fluktuatif, dan cenderung menurun hingga menduduki peringkat 107 pada 2018, dan terakhir naik menjadi peringkat 88 dalam laporan EGDI 2020.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Infrastruktur Elektronik Pemerintah (SPBE) berdasarkan Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Peraturan Presiden RI, 2018). Penerapan layanan e-government atau SPBE tidak hanya dianggap sebagai jenis peralihan operasional instansi pemerintah dari sistem manual ke sistem berbasis komputerisasi atau online. Namun secara filosofis, penerapan e-government merupakan salah satu bentuk

kerja birokrasi ketika ada distorsi dinamis dalam lingkungan eksternal organisasi atau ketika perubahan diperlukan. (Peraturan Presiden RI, 2018). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjelaskan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintahan. Definisi lain dari SPBE adalah wujud upaya pemerintah untuk meningkatkan kemitraan antara warga dan sektor publik. Instansi pemerintah mulai menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada publik, membangkitkan hubungan dengan bisnis dan industri, dan meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan. Sebelum adanya Sistem Infrastruktur Pemerintahan Elektronik (SPBE), interaksi antara masyarakat dan pemerintah biasanya terjadi di instansi pemerintah. Namun, perkembangannya mengarah pada akses langsung ke layanan pemerintah secara online (Arief & Yunus Abbas, 2021).

Jawa Timur menjadi provinsi dengan jumlah instansi pemerintah terbanyak dengan skor SPBE di bawah target nasional pada akhir tahun 2021, 23 instansi pemerintah dengan skor indeks di bawah 2,6. Semua otoritas pusat dan daerah menerima hasil evaluasi nilai SPBE. Hasil evaluasi SPBE dituangkan dalam Kepmen PANRB No. 1503/2021 untuk hasil penilaian SPBE kementerian dan pemerintah daerah tahun 2021 (KEMENPAN-RB, 2021). Hasil evaluasi menghasilkan Indeks SPBE sebesar 2,24 dari target Indeks SPBE yang ditetapkan sebesar 2,6. Penilaian dilakukan di 425 provinsi, kabupaten, dan kota di 92 kementerian dan 33 provinsi di seluruh Indonesia (KEMENPAN-RB, 2021). Hasil skor SPBE tentunya menunjukkan kematangan implementasi SPBE di instansi pemerintah. Berbagai aspek pelaksanaan SPBE di instansi pemerintah perlu ditingkatkan dan diperkuat untuk memastikan pelaksanaan SPBE berjalan sesuai dengan tujuan SPBE. (SPBE, 2022)

Inovasi yang meningkatkan kualitas juga diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Inovasi ini bisa disebut strategi baru atau kombinasi dari yang lama dan baru yang dapat mengatasi masalah atau memberikan opsi otomatis baru bagi pemerintah untuk lebih memajukan publik dan mengelola dampaknya (Ding, 2022). Penggunaannya yaitu sektor publik dan pejabat negara yang berperan dalam pelaksanaan misi nasional. Inovasi dalam konteks ini tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk khusus. Inovasi dan layanan organisasi tidak hanya didasarkan pada produk yang tidak terlihat, tetapi juga pada perubahan subyektif, yaitu antara divisi organisasi dan mitranya (Nugraha, 2021).

Salah satu inisiatif inovasi Pemerintah Kabupaten Jember tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 61 Tahun 2021 yaitu penggunaan sertifikat elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi SIMPEDA (Sistem Manajemen Pelayanan Desa) yang diluncurkan pada akhir tahun 2021 melalui server Layanan Komunikasi dan Informatika, meliputi tingkat kecamatan dan desa di Kabupaten Jember (Wicaksono, 2021). Layanan elektronik ini sejalan dengan program Bupati untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat transisi menuju desa digital. Keberadaan SIMPEDA menarik teknologi yang terus berkembang akan mempermudah pengurusan beragam permintaan pelayanan administrasi. Munculnya inovasi pada aplikasi SIMPEDA yang sudah menggunakan layanan tanda tangan

elektronik (TTE) kini dapat dijalankan secara online, dengan harapan membuat layanan lebih hemat waktu dan biaya serta lebih aman, legal dan ramah lingkungan.

Aplikasi SIMPEDA ini belum semua desa bisa mengaksesnya, namun hampir 50 persen atau 17 kecamatan di Jember saat ini sudah bisa menerapkan aplikasi ini. Desa Balung Lor merupakan salah satu desa yang memanfaatkan inovasi tersebut, sebelum Desa Balung Lor menggunakan aplikasi SIMPEDA pelayanan masih dilakukan secara manual. Desa Balung Lor saat ini sudah merubah sistem pelayanannya menjadi sistem berbasis digital dengan memanfaatkan inovasi dalam aplikasi SIMPEDA tersebut. Inovasi ini merupakan terobosan baru yang dapat di manfaatkan di tingkat desa, mengingat pelayanan di desa yang masih berbelit-belit, pelayanan yang memakan waktu lama, dan penumpukan dokumen atau arsip yang begitu banyak karena masih dilakukan secara manual. Masyarakat biasanya juga masih harus menunggu kepala desa untuk mendapatkan tanda tangan, belum lagi ketika kepala desa sedang dinas di luar kota masyarakat masih harus menunggu lebih lama, akibatnya masyarakat sering bolak-balik untuk mendapat tanda tangan di Balai Desa. Transformasi digital di desa sangat dibutuhkan untuk mengurangi keresahan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang rumit.

Berlandaskan fenomena diatas maka tujuan penelitian untuk mengetahui dan mengidentifikasi bagaimana transformasi pelayanan sebelum dan sesudah adanya program Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA), khususnya di Desa Balung Lor, Kecamatan Balung. Desa Balung Lor dipilih karena termasuk desa pertama di Kecamatan Balung yang menggunakan Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) sehingga dapat memberikan contoh kepada desa-desa lain untuk menggunakan aplikasi SIMPEDA sebagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik ditingkat desa.

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang proses inovasi Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) (Sugiyono, 2020). Penelitian yang menggunakan jenis deskriptif menggunakan survei, observasi, wawancara, dan studi kasus (Sugiyono, 2019). peneliti menggunakan informan sebagai sumber data untuk menyempurnakan penelitian mereka hingga tahap penyusunan kesimpulan. Peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk memilih informan, informan sumber primer yaitu: 1. Kepala desa Balung Lor, 2. Operator atau perangkat desa bidang pelayanan, 3. Sekretaris desa Balung Lor, 4. Masyarakat desa Balung Lor. Selain menjadi informan, peneliti harus meminta informan tersebut untuk merupakan petunjuk utama dan mampu diterapkan untuk memeriksa kembali kebenaran data yang ada pada informan pokok. Beberapa penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, dan situs web dengan sumber penelitian ini digunakan menjadi sumber data sekunder untuk penelitian ini. Penelitian deskriptif kualitatif menganut paham fenomenologis dan postpositivisme yang bermaksud akan mengkritik penelitian kuantitatif yang terlalu berfokus pada observasi sembari menjelaskan, menggambarkan, dan meringkas kembali beragam keadaan dan fenomena yang terjadi di masyarakat dan bidang lain, tetapi tidak menitik beratkan hubungan kausalitas.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori Rogers (2015) yang mengemukakan bahwa inovasi dapat menunjukkan transformasi aplikasi melalui beberapa indikator sebagai berikut:

### *Relative Advantage (Keuntungan Relatif)*

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) Keuntungan relatif adalah tingkatan dimana suatu ide baru dianggap satu yang lebih baik daripada ide-ide sebelumnya. Tingkat keuntungan relatif seringkali dinyatakan dengan beberapa faktor bentuk keuntungan seperti faktor ekonomis, faktor waktu (Iivari, 2020). Prinsip dalam atribut ini menunjukkan bahwa inovasi yang telah di adopsi memiliki beberapa keuntungan dimana perangkat desa dan masyarakat dapat menghemat biaya dan waktu sehingga pelayanan yang diberikan berjalan lebih efisien dan efektif dari sebelumnya.

Keuntungan relatif dari aplikasi SIMPEDA adalah adanya kemudahan dalam hal teknis. Hadirnya aplikasi SIMPEDA pekerjaan mereka lebih efektif dan efisien karena tidak lagi mengerjakan secara manual. Keuntungannya juga lebih menghemat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun sebenarnya perangkat desa lebih menghabiskan banyak waktu untuk selalu memeriksa surat yang akan di proses melalui komputer atau handphone (Kabyemela, 2020). keuntungan relatif dari aplikasi SIMPEDA ini dapat menghemat waktu dan dapat mempercepat dalam proses pemberian tanda tangan kepada masyarakat, karena aplikasi ini didalamnya sudah menggunakan sistem tanda tangan elektronik sehingga dapat diakses dimana saja secara fleksibel dengan menggunakan handphone. Oleh karena itu proses tanda tangan terus berjalan meskipun kepala Desa sedang dinas atau berkegiatan di luar kota.

Aplikasi SIMPEDA ini pada faktor waktu lebih cepat, karena sistem teknis dalam pelayanannya sudah bertransformasi menggunakan sistem digital. Jadi, prosesnya menjadi cukup praktis sehingga dapat menghemat waktu (Maharani, 2020). Data atau dokumen masyarakat juga sudah mengurangi penumpukan di balai desa selain itu lebih ramah lingkungan dan terlihat lebih rapi dari sebelumnya. keuntungan relatif dari inovasi transformasi digital dalam aplikasi SIMPEDA menunjukkan bahwa perubahan dalam faktor waktu dan faktor ekonomi sudah dapat dirasakan oleh masyarakat. Keuntungan dalam faktor waktu tidak perlu menunggu lama dalam proses tanda tangan kepala desa karena sistemnya sudah menggunakan tanda tangan elektronik. Keuntungan lainnya dalam sistem tanda tangan elektronik masyarakat tidak perlu bolak-balik ke balai desa untuk menunggu proses tanda tangan oleh kepala desa (Aliyah, 2019). Sekarang hanya perlu datang ke balai desa satu kali untuk memberikan dokumen yang dibutuhkan kemudian masyarakat akan mendapat file berupa file PDF, dalam hal ini dapat menghemat biaya bensin karena tidak perlu lagi mengambil dokumen di balai desa.

Selain itu seiring dengan aplikasi SIMPEDA telah terimplementasi dengan baik, perangkat desa juga dapat merasakan keuntungan relatifnya dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan secara mudah dan fleksibel sehingga dalam proses pelayanannya dapat menghemat waktu. Masyarakat juga merasakan keuntungan dari segi

waktu lebih cepat tidak perlu antri sehingga dapat menghemat biaya. Hal ini sudah selaras dengan keinginan Bupati Jember untuk meningkatkan percepatan layanan kepada masyarakat dan lebih cepat menuju desa digital.

### ***Compatability (Kesesuaian)***

*Compatability* (Kesesuaian) yaitu bagaimana inovasi dapat sesuai dengan kebutuhan dan keadaan masyarakat (Mergel, 2019). Inovasi yang tidak memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dan keadaan tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Prinsip ini mendukung upaya dalam transformasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas apa yang mereka keluhkan selama ini. pelayanan mengenai compability (kesesuaian) mengatakan bahwa aplikasi SIMPEDA ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dimana masyarakat selama ini membutuhkan pelayanan yang cepat. Aplikasi ini juga memiliki nilai yang sesuai bagi perangkat dengan kebutuhan yang ada di kantor desa. Mereka merasa lebih cepat dan sanagt membantu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efisien dari sebelumnya.

Aplikasi SIMPEDA ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kepala desa. Hadirnya aplikasi ini, kepala desa sudah bisa mengoptimalkan untuk memberikan tanda tangannya kepada masyarakat dengan cepat. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi dalam proses pemberian tanda tangan (Vial, 2019). Karena, kepala desa sudah bisa mengaksesnya dimana saja secara fleksibel dan tentunya lebih efektif dan efisien. aplikasi SIMPEDA sudah sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini di tunjukkan dengan proses tanda tangan yang sebelumnya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lama karena kepala desa terkadang tidak berada di kantor desa. Sedangkan saat ini sudah menggunakan tanda tangan elektronik, kepala desa dapat melakukan tanda tangan dimana saja dan kapan saja secara fleksibel sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dan tidak perlu bolak-balik datang ke kantor desa untuk meminta tanda-tangan karena dapat dikirm melalui file PDF.

### ***Complexity (Kerumitan)***

*Complexity* (Kerumitan) Inovasi yang mudah dipahami maka inovasi akan lebih mudah diadopsi dan diterima, sebaliknya jika inovasi memiliki kerumitan untuk di pahami maka akan sulit hal tersebut untuk diadopsi. Prinsip ini menunjukkan bahwa setiap inovasi pasti memiliki kerumitan dari sebelumnya, karena sebelumnya menerapkan proses manual menjadi proses digital membutuhkan penyesuaian. Terkait Complexity (Kerumitan) dalam aplikasi. Aplikasi ini mudah dipahami, hanya membutuhkan penyesuaian karena penerapannya berbeda dari sebelumnya dan juga terkendala SDM tetapi perangkat desa Balung Lor sudah menyesuaikan transfromasi dalam proses pelayanan yang diterapkan. Jadi, kerumitan dalam aplikasi SIMPEDA ini terletak dari segi penyesuaian (Verhoef, 2021). Aplikasi SIMPEDA ini cukup mudah di pahami dalam proses penggunaannya dan juga dapat diakses 24 jam menggunakan handphone maupun Laptop. Perangkat desa hanya kesulitan dalam menyesuaikan cara mekanisme kerjanya, karena sistem yang digunakan

dulu dan sekarang berbeda (Hanelt, 2021). Perangkat desa Balung Lor dalam mengatasi kesulitan penyesuaian pada aplikasi ini dengan cara melakukan BIMTEK (Bimbingan Teknis) secara rutin, agar semua perangkat desa mampu medalami proses mekanismenya. Perangkat desa Balung Lor yang sudah sepuh bukan menjadi suatu hambatan untuk belajar menyesuaikan penggunaan aplikasi ini. Perangkat desa Balung Lor memiliki semangat yang tinggi untuk beradaptasi dan terus mengikuti perkembangan jaman. dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIMPEDA ini tidak memiliki kerumitan atau masalah yang fatal (Frank, 2019). Kerumitan yang dialami selama menggunakan aplikasi ini tentunya ketika terjadi gangguan internet sehingga dapat menghambat proses pelayanannya, kerumitan yang terutama yaitu dalam proses penyesuaian dan adaptasi, karena inovasi ini sebuah transformasi yang sebelumnya manual menjadi digital merupakan hal yang baru bagi perangkat desa Balung Lor.

### ***Triability (Kemungkinan di coba)***

Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dengan inovasi yang lama. Individu atau kelompok tidak akan mengadopsi inovasi baru tanpa adanya uji coba sebelumnya. Prinsip ini dalam pengamatan peneliti telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum benar-benar menerapkan inovasi baru dari sistem manual menjadi sistem digital. Terkait atribut Triability (Kemungkinan di coba) pada aplikasi SIMPEDA. Aplikasi SIMPEDA ini sebelum di terapkan di desa Balung Lor sudah melewati uji coba terlebih dahulu (Nambisan, 2019). Uji coba dengan cara BIMTEK (Bimbingan Teknis) bersama seluruh perangkat desa untuk sama-sama belajar cara menggunakan aplikasi ini dan melihat keuntungan dari diterapkannya aplikasi SIMPEDA ini. Setelah di uji coba ternyata aplikasi ini memiliki keuntungan dari sistem yang digunakan sebelumnya yaitu lebih cepat dan praktis dalam pemberian pelayanan.

Inovasi ini sudah melewati uji coba melalui BIMTEK (Bimbingan Teknis) yang di laksanakan di Balai Desa Balung Lor guna mengenal dan memahami cara penggunaan aplikasi SIMPEDA. Setelah melewati uji coba ditemukan beberapa keunggulan dari aplikasi ini yaitu perangkat desa dalam hal teknis lebih praktis untuk proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setelah melewati fase uji coba dengan cara BIMTEK (Bimbingan Teknis) maka ditemukan beberapa keunggulan dari aplikasi SIMPEDA ini, sehingga perangkat desa sangat antusias dan mensupport untuk bertransformasi menggunakan inovasi SIMPEDA (Li, 2018).

### ***Observability (Kemudahan diamati)***

Rogers mengungkapkan bahwa Observability adalah melihat sejauh mana hasil inovasi, dari segi bagaimana menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Apabila individu atau kelompok melihat inovasi itu mudah maka semakin besar pula kemungkinan untuk mengadopsi suatu inovasi tersebut. Prinsip ini merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Setelah melihat proses masuknya aplikasi SIMPEDA tentunya dengan proses yang mudah dijalankan atau diamati sejauh

mana aplikasi ini dapat memberikan keuntungan serta kemudahan bagi perangkat desa maupun masyarakat dalam melakukan suatu pengurusan dan aplikasi ini mudah diamati dengan sosialisasi yang dijalankan oleh Kepala Desa (Warner, 2019).

Inovasi ini merupakan cara baru dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu, perangkat desa dapat merasakan bahwa aplikasi ini sudah menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari cara yang sebelumnya. Mereka mendapatkan kemudahan karena aplikasi SIMPEDA ini mudah diakses atau praktis dari proses yang digunakan sebelumnya, dapat diamati bahwa menggunakan aplikasi ini sudah merasakan dampak atau sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya. proses kerjanya yang sudah bertransformasi digital membuat perubahan bahwa aplikasi ini mudah diakses dan dapat diakses dimana saja. Terlebih Kepala Desa dapat secara fleksibel menggunakan aplikasi ini karena penggunaannya sudah secara digital dari ini sudah terlihat bahwa penggunaan aplikasi SIMPEDA menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya (Hinings, 2018).

Penelitian Nursari Ahmad menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik pada aplikasi digital desa berupa pelayanan pengurusan administrasi surat menyurat yang terdiri dari : 1) Relative Advantage (Keuntungan Relatif); 2) Compability (Kesesuaian); 3) Complexity (Kerumitan); 4) Triability (Kemungkinan dicoba) ; 5) Observability (Kemudahan diamati) dapat dikatakan berkualitas karena dapat memberikan kepuasan pada masyarakat dan Staf yang ada di Kantor Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru. peneliti menemukan data bahwa proses pengurusan administrasi yang saat ini diterapkan di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru telah mengalami pergeseran sistem, dari yang sebelumnya masih menggunakan sistem manual, saat ini telah beralih ke sistem aplikasi DIGIDES dan sudah menerapkan empat indikator teori Rogers, tetapi masih belum melakukan satu indikator uji coba (Rogers, 2015). Sedangkan pada penelitian saya sudah melakukan uji coba aplikasi sebelum menerapkan inovasi sebagai perubahan transformasi pelayanan dari sistem manual berubah menjadi sistem digital melalui aplikasi SIMPEDA. Partisipatif perangkat desa Balung Lor lebih kuat untuk melakukan uji coba terhadap suatu inovasi dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

## Simpulan

Aplikasi SIMPEDA telah terimplementasi dengan baik, perangkat desa juga dapat merasakan keuntungan relatifnya dalam proses pemberian pelayanan yang dilakukan secara mudah dan fleksibel sehingga dalam proses pelayanannya dapat menghemat waktu. Aplikasi SIMPEDA juga ramah lingkungan karena dapat mengurangi tumpukan dokumen. kepala desa dapat melakukan tanda tangan dimana saja dan kapan saja secara fleksibel sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dan tidak perlu bolak-balik datang ke kantor desa untuk meminta tanda-tangan karena dapat dikirim melalui file PDF. Inovasi ini sudah mendapatkan hasil yang lebih baik dan menguntungkan masyarakat dan perangkat desa hal ini juga dapat menunjukkan perubahan pola pikir dalam budaya kerja perangkat agar lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan berkembang terhadap transformasi digital di era digitalisasi.

## Daftar Pustaka

- Aliyah, F. (2019). The Sustainability of Photovoltaic System at Rawasari Village, Tanjung Jabung Timur through Student Community Service - Community Empowerment Learning Program. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 353(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/353/1/012053>
- Angin, R. (2021). Artificial Intelligence and Human Resources: A Challenge in Implementing Artificial Intelligence in Village Government. *IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci.*, 717, 12044. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012044>
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.33387/protek.v8i1.1978>
- Chai, Y. (2021). Payments for ecosystem services programs, institutional bricolage, and common pool resource management: Evidence from village collective-managed irrigation systems in China. *Ecological Economics*, 182. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2020.106906>
- Ding, X. (2022). Research on Peak Experience Design in Rural Cultural Tourism Service System: Take Diejiao Water Village of Foshan as an Example. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 13322, 388–402. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-05900-1\\_27](https://doi.org/10.1007/978-3-031-05900-1_27)
- Frank, A. (2019). Servitization and Industry 4.0 convergence in the digital transformation of product firms: A business model innovation perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 141, 341–351. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.01.014>
- Hanelt, A. (2021). A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159–1197. <https://doi.org/10.1111/joms.12639>
- Hinings, B. (2018). Digital innovation and transformation: An institutional perspective. *Information and Organization*, 28(1), 52–61. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2018.02.004>
- Iivari, N. (2020). Digital transformation of everyday life – How COVID-19 pandemic transformed the basic education of the young generation and why information management research should care? *International Journal of Information Management*, 55. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102183>
- Kabyemela, M. (2020). Traditional medicine: A complementary and accommodating health services delivery system at the village level of Tanzania. *African Studies Quarterly*, 19(2), 1–16.
- KEMENPAN-RB. (2021). *Keputusan Menteri Nomor 1503 Tahun 2021 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2021*.
- Li, L. (2018). Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective. *Information Systems Journal*, 28(6), 1129–1157. <https://doi.org/10.1111/isj.12153>

- Lu, C. Y. (2022). An Automated Pricing System for a Buffet Restaurant with Daily Menu Updates in Health Village using Incremental Learning and Cloud Service. *Proceedings - 2022 IEEE International Conference on Consumer Electronics - Taiwan, ICCE-Taiwan 2022*, 237–238. <https://doi.org/10.1109/ICCE-Taiwan55306.2022.9869254>
- Maharani, D. (2020). Application of E-Government Management System in Improving Village Capacity Service to the Community to Support Industrial Revolution 4.0. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(5). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052026>
- Mergel, I. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nambisan, S. (2019). The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes. *Research Policy*, 48(8). <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.03.018>
- Nugraha, U. (2021). Analysis with the Pieces Framework in the Xyz Village Service Information System. *Review of International Geographical Education Online*, 11(6), 132–137. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.16>
- Peraturan Presiden RI. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Ratnayake, S. S. (2022). Land Use-Based Participatory Assessment of Ecosystem Services for Ecological Restoration in Village Tank Cascade Systems of Sri Lanka. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16). <https://doi.org/10.3390/su141610180>
- Rogers, E. M. (2015). Evolution: Diffusion of Innovations. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (pp. 378–381). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.81064-8>
- SPBE. (2022). *Kemenpan-RB Rilis Hasil Evaluasi SPBE, Jawa Timur jadi Provinsi dengan Instansi Terbanyak di Bawah Target*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>
- Terada, S. (2023). A study on the spatial configuration and collective system of street space in Tsutsuishi fishing village in relation to the service wet spaces. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*. <https://doi.org/10.1080/13467581.2023.2229403>
- Verhoef, P. C. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

- 
- Warner, K. S. R. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>
- Wicaksono, I. (2021). The Capacity of the Jember Regency Community and Village Empowerment Service (DPMD) in Using Artificial Intelligence to Strengthen the Village Financial System. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012043>