

Implementasi Aplikasi SIMPELDESA Sebagai Inovasi Penyelenggaraan Layanan Publik Oleh Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis

Nesta Sintawati

Universitas Galuh Ciamis

Aan Anwar Sihabudin

Universitas Galuh Ciamis

Abdul Mutholib

Universitas Galuh Ciamis

Alamat: Jl. R. E. Martadinata No.150, Mekarjaya, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat

Korespondensi penulis: nnestasn@gmail.com

Abstract. *This study aims to find out the causes of the non-optimal implementation of the SIMPELDESA application as an innovation in the implementation of public services by the government of Sumberjaya Village, Cihaurbeuti District, Ciamis Regency. This study uses a qualitative research design. The primary data source was obtained through observation and interviews with seven informants. Secondary data is obtained from documents, laws, and journals that have relevance to the topic of research. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses triangulation techniques consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawn. The results of the study show that the implementation of SIMPELDESA as a public service innovation in Sumberjaya village is not optimal. This is evidenced by two indicators that are not optimal, namely Complexity, and Compability. The obstacles that occur are the lack of knowledge, understanding, internet infrastructure, socialization, and education to the community that has not reached the community completely. Efforts to overcome these obstacles are conducting training for village officials, community socialization, hybrid-based services, strengthening digital literacy, improving infrastructure, and developing the SIMPELDESA application to be more efficient, transparent, and accountable.*

Keywords: *Innovation, Service, Village Government.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab belum optimalnya implementasi aplikasi SIMPELDESA sebagai inovasi penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Sumber data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara terhadap tujuh informan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, undang-undang, jurnal yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan triangulasi teknik yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi SIMPELDESA sebagai inovasi layanan publik di desa Sumberjaya belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan dua indikator yang belum optimal yaitu *Complexity*, dan *Compability*. Hambatan yang terjadi yakni minimnya pengetahuan, pemahaman, infrastruktur internet, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat yang belum menjangkau secara menyeluruh. Upaya untuk mengatasi hambatan tersebut yakni melakukan pelatihan perangkat desa, sosialisasi masyarakat, pelayanan berbasis hybrid, penguatan literasi digital, peningkatan infrastruktur, dan pengembangan aplikasi SIMPELDESA menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, Pemerintah Desa.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah atau pihak yang diberikan kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Tujuan utamanya ialah untuk memberikan akses yang mudah, nyaman, dan pasti bagi masyarakat dalam memperoleh hak-hak dasar mereka, seperti

layanan pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, serta administrasi kependudukan (Apriansyah, 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terhadap layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum, meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia layanan. Dalam rangka menjawab tantangan dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan administratif kepada masyarakat, maka lahirlah berbagai inovasi pelayanan publik yang bersifat pembaruan (Heri, 2022).

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu kebijakan yang dirancang secara optimal untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah secara efektif, efisien, dan aman (Utami, 2020). Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus menjadi fokus utama, sehingga penerapan inovasi menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa dilepaskan oleh pemerintah untuk menjawab tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik. Adanya inovasi ini menjadi aspek penting dalam mendorong mutu pelayanan, yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik kepada instansi pemerintah. Maka dari itu, inovasi dalam sektor pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai bentuk pembaruan, hasil kreativitas, maupun penciptaan pemikiran baru. (Antoni, 2021)

Pemerintah Desa Sumberjaya, sebagai salah satu penyelenggara layanan publik, terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat melalui program-program inovatif yang digagas oleh kepala desa. Salah satu upaya yang dilakukan adalah pengembangan inovasi di bidang pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELDESA, yang mulai dikembangkan sejak tahun 2018. Kehadiran aplikasi SIMPELDESA diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kepada masyarakat, sekaligus membantu perangkat desa dalam menyelenggarakan pelayanan secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan Keputusan Kepala Desa Sumberjaya Nomor 16 Tahun 2024 tentang Penetapan dan Pengangkatan Operator Aplikasi SIMPELDESA, aplikasi ini adalah bentuk inovasi pelayanan publik di tingkat desa yang memanfaatkan teknologi digital, khususnya melalui perangkat *smartphone* dan jaringan internet. Aplikasi SIMPELDESA dikembangkan untuk mempermudah kinerja pemerintah desa agar lebih efisien dan terintegrasi, dengan platform berbasis *cloud* yang mudah diakses melalui web maupun aplikasi seluler. Dengan menerapkan prinsip digitalisasi, partisipasi, dan kemandirian, aplikasi ini menghadirkan fitur *Smart Governance* sebagai salah satu layanannya, yang bertujuan menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan warga. Selain memfasilitasi kemudahan dalam proses administrasi, aplikasi ini juga menjadi sarana dalam menyampaikan informasi, edukasi, dan sosialisasi kegiatan pemerintahan desa. Fitur-fitur yang tersedia dalam SIMPELDESA meliputi data kependudukan, layanan surat menyurat, informasi dan berita desa, pelaporan warga, forum tanya jawab, hingga survei desa.

Secara keseluruhan, pemanfaatan teknologi melalui inovasi pelayanan publik berbasis SIMPELDESA di Desa Sumberjaya, Kecamatan Cihaurbeuti, telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Namun, dalam pengimplementasiannya masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperbaiki. Permasalahan-permasalahan yang terjadi menghambat optimalisasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang telah dikembangkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil survei awal dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, terungkap bahwa sebanyak 425 (empat ratus dua puluh lima) warga telah melakukan aktivasi aplikasi SIMPELDESA. Namun dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai persoalan dalam implementasi pelayanan publik melalui inovasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi

SIMPELDESA di Desa Sumberjaya belum sepenuhnya optimal. Beberapa indikator yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi tersebut antara lain:

1. Masih terdapat wilayah dusun yang belum memiliki akses jaringan internet yang memadai;
2. Sebagian masyarakat belum mampu mengakses layanan secara daring karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi dan internet;
3. Jumlah sumber daya manusia, khususnya petugas atau operator yang bertugas mengelola aplikasi SIMPELDESA, masih tergolong minim.

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian yang dituangkan dengan Judul “Implementasi Aplikasi SIMPELDESA Sebagai Inovasi Penyelenggaraan Layanan Publik Oleh Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis”.

KAJIAN TEORITIS

Dalam menciptakan suatu inovasi, diperlukan pemahaman lebih dalam terhadap jenis inovasi yang tepat agar mampu meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanan, sehingga inovasi tersebut tidak hanya bermanfaat tetapi juga bersifat berkelanjutan. Robertson dalam Simon (2018:27) mengemukakan beberapa tipe inovasi yang dapat dijadikan referensi dalam merancang inovasi pelayanan publik secara lebih efektif. Jenis-jenis inovasi tersebut meliputi:

1. Inovasi Terus Menerus, merupakan bentuk inovasi berupa penyempurnaan atau modifikasi dari produk atau layanan yang sudah ada, bukan sepenuhnya hal baru. Inovasi ini memberikan dampak yang minim terhadap perubahan pola perilaku masyarakat yang sudah terbentuk.
2. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis, inovasi ini melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan signifikan pada produk yang telah ada, namun umumnya tidak mengganggu pola kebiasaan masyarakat, seperti dalam perilaku konsumsi atau penggunaan layanan.
3. Inovasi Terputus, inovasi ini mencakup pengenalan produk atau layanan yang benar-benar baru dan berbeda, yang mengharuskan masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan perubahan besar dalam pola perilaku mereka.

Inovasi memiliki sejumlah atribut atau karakteristik yang menjadi dasar dalam menilai efektivitas dan keberhasilannya, antara lain:

1. *Relative advantage* (kemanfaatan), inovasi seharusnya memiliki manfaat atau nilai tambah yang jelas dibandingkan dengan sistem atau inovasi sebelumnya. Nilai kebaruan inilah yang menjadi pembeda utama dan menunjukkan bahwa inovasi tersebut lebih unggul dari sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian), inovasi seharusnya memiliki keterkaitan atau kesinambungan dengan inovasi terdahulu. Hal ini penting agar inovasi yang lama tidak langsung ditinggalkan, baik karena pertimbangan biaya maupun sebagai bagian dari proses transisi. Dengan demikian, proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi baru dapat berlangsung lebih mudah dan cepat.
3. *Complexity* (kompleksitas), inovasi seharusnya memiliki unsur kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode atau sistem sebelumnya. Meski demikian, kompleksitas ini tidak menjadi kendala yang signifikan selama inovasi tersebut menawarkan manfaat dan efektivitas yang lebih baik.
4. *Triability* (aplikasi), inovasi seharusnya melewati tahap uji coba terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa inovasi tersebut memberikan manfaat nyata. Dalam tahap ini, berbagai pihak diberi kesempatan untuk mencoba dan menilai kualitas dari inovasi yang ditawarkan.
5. *Observability* (pengamatan), Inovasi yang baik harus dapat diamati secara langsung, baik dari sisi proses kerja maupun hasil yang dihasilkan. Hal ini penting agar

masyarakat dapat melihat perubahan nyata yang ditawarkan oleh inovasi tersebut dalam menggantikan metode lama. Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa.

Inovasi dalam produk dan layanan mencakup perubahan pada bentuk, desain, serta elemen lainnya. Sementara itu, inovasi proses berkaitan dengan pembaruan yang terjadi dalam aspek organisasi, kebijakan, serta prosedur yang mendukung terwujudnya inovasi tersebut. Muluk (1985) dalam Reza (2019:7) mengidentifikasi lima bentuk inovasi yang umumnya ditemukan dalam organisasi sektor publik, antara lain:

1. Inovasi Produk, jenis inovasi ini muncul dari adanya perubahan pada desain atau bentuk suatu layanan, yang membedakannya dari produk atau layanan sebelumnya.
2. Inovasi Proses, mengacu pada pembaruan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan melalui kombinasi perubahan pada aspek kebijakan, prosedur, dan pola pengorganisasian dalam tubuh organisasi.
3. Inovasi dalam Metode Pelayanan, merupakan bentuk pembaruan dalam cara berinteraksi antara penyedia layanan dan pengguna, atau berupa metode baru dalam penyampaian layanan kepada masyarakat.
4. Inovasi Strategis atau Kebijakan, jenis inovasi ini berkaitan dengan perubahan dalam visi, misi, tujuan, serta strategi organisasi, dan biasanya muncul sebagai respons terhadap dinamika atau realitas baru yang berkembang di lapangan.
5. Inovasi Sistem, inovasi ini menekankan pada pembaruan dalam hubungan atau pola kerja sama antar aktor atau pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan organisasi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Dimana hal tersebut bertujuan untuk melihat suatu fenomena sosial. Sugiyono (2015:22) mengemukakan bahwa Penelitian kualitatif dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Sumber data diperoleh berdasarkan data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil observasi dan wawancara dari tujuh informan sebagai berikut:

1. Kepala Desa Sumberjaya, sebanyak 1 (satu) orang;
2. Sekretaris Desa Sumberjaya, sebanyak 1 (satu) orang;
3. Ketua BPD Desa Sumberjaya, sebanyak 1 (satu) orang;
4. Operator aplikasi SIMPELDESA, sebanyak 1 (satu) orang;
5. Kepala Dusun, sebanyak 1 (satu) orang; dan
6. Masyarakat, sebanyak 2 (dua) orang.

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti dokumen resmi, hasil penelitian sebelumnya, literatur ilmiah, buku, situs web, serta bahan bacaan lain yang relevan dan dapat mendukung informasi mengenai inovasi pelayanan publik.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan meliputi teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melakukan analisis data dengan pendekatan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2015:333), triangulasi dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai sumber dan melalui beragam teknik pengumpulan data, secara berkelanjutan hingga data yang diperoleh dianggap mencukupi atau jenuh. Tahapan analisis meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan atau hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis yang diukur melalui teori inovasi

dari Rogers dalam Simon (2018:29) menyatakan inovasi mempunyai beberapa atribut atau sejumlah karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut: *Relative advantage* (kemanfaatan), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kompleksitas), *Triability* (aplikasi), dan *Obervability* (pengamatan). Artinya dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada inovasi pelayanan publik pada Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis sesuai dengan permasalahan di lapangan.

1. *Relative advantage* (Kemanfaatan)

Relative Advantage menjelaskan bahwa inovasi seharusnya memiliki manfaat atau nilai tambah yang jelas dibandingkan dengan sistem atau inovasi sebelumnya. Nilai kebaruan inilah yang menjadi pembeda utama dan menunjukkan bahwa inovasi tersebut lebih unggul dari sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan, diketahui bahwa aplikasi SIMPELDESA memberikan banyak manfaat bagi masyarakat Desa Sumberjaya dalam mengakses pelayanan administrasi desa. Para informan menyatakan bahwa aplikasi ini sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang sedang berada di luar kota atau memiliki kesibukan pekerjaan, karena mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, aplikasi ini juga dinilai mampu mendorong masyarakat agar lebih melek teknologi serta membantu perangkat desa dalam memberikan pelayanan secara cepat, efisien, dan terorganisir.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti menguatkan pernyataan para informan. Penggunaan aplikasi SIMPELDESA memang memberikan manfaat langsung, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Beberapa fitur dalam aplikasi ini terbukti mampu menunjang kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Fitur seperti pengeditan data, pemasaran produk, hingga peringatan tanda bahaya, menjadi daya tarik tersendiri yang membedakan aplikasi ini dengan inovasi pelayanan lainnya.

Kemanfaatan atau *perceived usefulness* sebagaimana dijelaskan oleh Davis (1989) dan Adam et al. (1992) dalam Latifah (2020:84), merujuk pada persepsi bahwa suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan. Dalam konteks SIMPELDESA, aplikasi ini telah memenuhi unsur tersebut karena terbukti mempermudah penyelesaian tugas, menyederhanakan proses pelayanan, serta mengurangi beban kerja perangkat desa. Lebih lanjut, Robey dan Azevedo (1994) dalam Setiadi (2024:87) juga menyebutkan bahwa keunggulan teknologi informasi memengaruhi struktur dan proses organisasi. SIMPELDESA telah menunjukkan peran pentingnya dalam membentuk struktur pelayanan publik yang lebih sistematis dan terintegrasi.

Dari keseluruhan temuan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator *Relative Advantage* atau kemanfaatan pada aplikasi SIMPELDESA telah berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari persepsi positif masyarakat dan perangkat desa, serta adanya fitur-fitur unggulan yang tidak hanya memberikan kemudahan tetapi juga membedakan aplikasi ini dari layanan konvensional lainnya. Keunggulan tersebut memperkuat posisi SIMPELDESA sebagai inovasi layanan publik digital yang relevan dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat desa.

Meskipun aplikasi ini menawarkan banyak manfaat, namun beberapa hambatan tetap ditemukan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah desa, gangguan teknis akibat pembaruan sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital. Faktor-faktor ini menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar manfaat aplikasi bisa dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pemerintah Desa Sumberjaya telah melakukan sejumlah upaya. Salah satunya adalah menyediakan alternatif pelayanan melalui WhatsApp dan

pelayanan langsung di kantor desa ketika aplikasi mengalami kendala. Selain itu, pemerintah desa juga aktif berkoordinasi dengan admin pusat serta pihak pengelola sistem untuk memperbaiki gangguan teknis. Tak hanya itu, pemerintah desa merencanakan pemasangan tower jaringan tambahan untuk memperluas jangkauan internet di seluruh dusun, guna memastikan bahwa aplikasi SIMPELDESA dapat diakses secara merata dan efektif oleh seluruh warga desa.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility menjelaskan bahwa Inovasi seharusnya memiliki keterkaitan atau kesinambungan dengan inovasi terdahulu. Hal ini penting agar inovasi yang lama tidak langsung ditinggalkan, baik karena pertimbangan biaya maupun sebagai bagian dari proses transisi. Dengan demikian, proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi baru dapat berlangsung lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di Desa Sumberjaya, diketahui bahwa aplikasi SIMPELDESA secara umum dinilai sesuai dengan harapan masyarakat. Aplikasi ini dianggap mampu mempermudah pelayanan administrasi desa, mempercepat proses birokrasi, dan mendukung digitalisasi pemerintahan desa. Bahkan pelaku UMKM juga merasakan manfaatnya dalam hal informasi dan pengurusan administrasi. Meski demikian, beberapa informan menyampaikan harapan agar fitur-fitur aplikasi terus dikembangkan, seperti penambahan fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE), untuk mendukung pelayanan yang sepenuhnya berbasis digital. Namun, kebutuhan tambahan fitur ini tidak dianggap sebagai hambatan utama terhadap kesesuaian konsep.

Hasil observasi menunjukkan bahwa konsep aplikasi SIMPELDESA telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di Desa Sumberjaya. Hal ini terlihat dari pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara digital. Namun, peneliti juga mencatat bahwa proses transformasi dari pelayanan manual ke digital masih menghadapi tantangan, khususnya pada kompetensi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Meski demikian, sebagian besar layanan berbasis aplikasi ini telah terintegrasi dengan baik dan dirasakan manfaatnya, menunjukkan bahwa secara keseluruhan aplikasi SIMPELDESA memiliki tingkat kesesuaian yang cukup tinggi terhadap kebutuhan desa.

Kesesuaian inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELDESA dapat dijelaskan melalui pandangan Nugroho (2010:85), yang menyatakan bahwa reliabilitas adalah kemampuan sistem untuk memberikan hasil yang konsisten dalam proses berulang. Selain itu, Nugroho (2010:91) juga menegaskan bahwa sistem informasi adalah bentuk otomasi administrasi melalui teknologi informasi. Dalam konteks ini, SIMPELDESA telah memberikan fungsi otomasi terhadap prosedur administrasi yang sebelumnya manual, meskipun belum sepenuhnya diterima oleh semua kalangan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan wawancara dan observasi, indikator *Compatibility* (Kesesuaian) dari aplikasi SIMPELDESA dapat dinyatakan belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat adaptasi masyarakat terhadap pelayanan digital. Meskipun sebagian besar masyarakat, khususnya generasi muda dan pelaku usaha, merasa terbantu, sebagian lainnya terutama lansia dan masyarakat dengan keterbatasan pemahaman teknologi masih mengalami kesulitan. Oleh karena itu, meski kesesuaian konsep telah dirancang dengan baik, penerapannya belum sepenuhnya mencapai titik optimal.

Hambatan utama yang menghambat optimalisasi kesesuaian aplikasi SIMPELDESA adalah kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Hal ini menyebabkan masih adanya ketergantungan pada pelayanan langsung (*offline*), karena tidak semua masyarakat terbiasa atau nyaman menggunakan aplikasi digital. Kendala ini semakin

diperparah oleh keterbatasan literasi digital di kalangan warga yang berusia lanjut atau berpendidikan rendah.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Sumberjaya perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan bagi masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIMPELDESA. Pelatihan penggunaan teknologi digital secara sederhana dan inklusif perlu dilakukan secara berkala, khususnya bagi kelompok masyarakat yang rentan terhadap perubahan teknologi. Selain itu, integrasi antara pelayanan offline dan online perlu terus dikembangkan agar pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik, sambil secara bertahap mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem digital yang lebih efisien dan transparan.

3. Complexity (Kompleksitas)

Complexity menjelaskan bahwa inovasi seharusnya memiliki unsur kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode atau sistem sebelumnya. Meski demikian, kompleksitas ini tidak menjadi kendala yang signifikan selama inovasi tersebut menawarkan manfaat dan efektivitas yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat dan perangkat desa secara umum menilai bahwa aplikasi SIMPELDESA cukup mudah diakses dan digunakan. Kemudahan tersebut didukung oleh fitur login yang sederhana seperti menggunakan NIK dan tanggal lahir, serta adanya aktivasi akun sesuai fungsi pengguna. Pemerintah desa juga telah memberikan panduan dan sosialisasi yang memadai. Meningkatnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat turut mendukung penerimaan aplikasi ini secara positif. Sosialisasi dilakukan melalui forum-forum desa seperti posyandu, pengajian, musyawarah dusun, dan rapat desa, bahkan melibatkan PKK dalam penyebaran informasi.

Dari hasil observasi peneliti, kemudahan akses terhadap aplikasi SIMPELDESA memang telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Terdapat dua dusun di Desa Sumberjaya yang belum memiliki akses internet memadai, sehingga masyarakat di wilayah tersebut kesulitan mengakses aplikasi. Selain itu, saat proses pembaruan sistem atau penambahan fitur, terkadang muncul gangguan teknis yang menyebabkan aplikasi sulit diakses sementara waktu. Meski sosialisasi dinilai efektif dan merata, akses fisik terhadap aplikasi tetap menjadi persoalan di daerah dengan keterbatasan infrastruktur jaringan.

Kompleksitas sistem berkaitan dengan tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan suatu inovasi. Menurut Nugroho (2010:85), salah satu faktor utama dalam membangun sistem informasi adalah *availability*, yaitu kondisi di mana pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengakses sistem. Dalam hal ini, SIMPELDESA belum sepenuhnya memenuhi prinsip *availability* tersebut karena masih terdapat masyarakat yang terkendala jaringan. Sementara itu, teori dari Sumaryo (2009) dalam Setiadi (2024:103) menyatakan bahwa diseminasi informasi yang efektif harus menyasar kelompok sasaran secara langsung, yang dalam konteks ini telah berhasil dilakukan oleh pemerintah desa melalui berbagai pendekatan komunitas.

Dari keseluruhan hasil temuan, indikator *Complexity* (Kompleksitas) dalam penerapan aplikasi SIMPELDESA belum optimal. Meskipun secara fitur aplikasi mudah digunakan dan sosialisasi telah dilakukan secara luas, masih terdapat hambatan akses pada masyarakat yang tinggal di dusun tanpa jaringan internet memadai. Hal ini menghambat pemerataan pemanfaatan aplikasi dan menandakan bahwa kemudahan akses masih perlu diperbaiki agar seluruh masyarakat benar-benar dapat menggunakannya secara mandiri dan konsisten.

Hambatan utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi SIMPELDESA berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur jaringan internet di dua dusun, yang menyebabkan sebagian

masyarakat tidak dapat mengakses layanan digital. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem saat pembaruan aplikasi juga menjadi masalah yang cukup mengganggu kelancaran pelayanan. Meskipun masyarakat telah memiliki perangkat seperti smartphone, keterbatasan konektivitas tetap menjadi tantangan signifikan dalam memastikan aksesibilitas yang setara.

Pemerintah Desa Sumberjaya telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan tersebut. Salah satunya adalah bekerja sama dengan BUMDesa untuk merencanakan pemasangan tower jaringan di wilayah yang belum terjangkau internet. Langkah ini diharapkan dapat memperluas akses layanan digital ke seluruh wilayah desa. Sebagai solusi sementara, pemerintah desa juga tetap menyediakan layanan offline di kantor desa agar masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi tetap mendapatkan pelayanan. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjamin layanan publik tetap berjalan meskipun teknologi belum dapat digunakan secara merata.

4. Tribility (Aplikasi)

Tribility menjelaskan bahwa inovasi seharusnya melewati tahap uji coba terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa inovasi tersebut memberikan manfaat nyata. Dalam tahap ini, berbagai pihak diberi kesempatan untuk mencoba dan menilai kualitas dari inovasi yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi SIMPELDESA memberikan berbagai keuntungan nyata dalam pelayanan publik di Desa Sumberjaya. Keuntungan tersebut meliputi efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi perangkat desa dan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Aplikasi ini dinilai praktis karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Fitur-fitur seperti “Pentongan Online” untuk situasi darurat dan fasilitas promosi produk UMKM menjadi nilai tambah yang memperkuat fungsi aplikasi. Selain mendukung administrasi dan kearsipan, aplikasi ini juga mempercepat proses layanan publik secara keseluruhan. Tahapan uji coba telah dilakukan secara bertahap, dimulai dari perangkat desa dan kemudian melibatkan masyarakat, guna memastikan kesiapan penggunaan aplikasi secara luas.

Dari hasil observasi, aplikasi SIMPELDESA terbukti memberikan nilai lebih baik bagi masyarakat maupun pemerintah desa. Pemerintah desa merasa terbantu dalam proses pembangunan dan komunikasi sosial, sedangkan masyarakat merasakan kemudahan dalam pengurusan administrasi. Uji coba terhadap aplikasi juga berjalan dengan baik, diawali dari internal perangkat desa, lalu diperluas ke masyarakat umum. Proses ini memungkinkan penyesuaian dari sisi teknis dan pelayanan, serta menjadi bagian dari pengembangan berkelanjutan terhadap kualitas aplikasi. Hingga saat ini, SIMPELDESA masih digunakan dan terus ditingkatkan kualitasnya, menandakan bahwa tahapan awal implementasi telah berhasil dilalui.

Menurut Rogers dalam Simon (2018:29), sebuah inovasi dikatakan berhasil apabila memiliki keunggulan atau nilai tambah dibandingkan inovasi sebelumnya, termasuk adanya nilai kebaruan. SIMPELDESA telah memenuhi unsur tersebut melalui fitur-fitur unik dan dampak signifikan terhadap pelayanan desa. Selain itu, Nugroho (2010:96) menyatakan bahwa uji coba merupakan bagian penting dari studi kelayakan suatu sistem untuk memastikan tujuannya dapat dicapai secara efektif. Dalam konteks ini, tahapan uji coba SIMPELDESA telah dilakukan sesuai teori, memastikan aplikasi siap diterapkan secara menyeluruh di lingkungan desa.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator *Trialability* (aplikasi) dalam aplikasi SIMPELDESA dapat dinyatakan optimal. Aplikasi ini tidak hanya diuji secara bertahap sebelum diterapkan, tetapi juga menunjukkan nilai tambah nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Proses implementasi yang dilakukan secara sistematis serta dukungan fitur

yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan desa menunjukkan bahwa aplikasi ini merupakan inovasi yang berhasil diterapkan dengan efektif.

Meski uji coba dan penerapan aplikasi berjalan dengan baik, masih terdapat hambatan seperti belum meratanya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Masyarakat di wilayah yang memiliki keterbatasan akses jaringan tetap menghadapi kesulitan meskipun telah memiliki perangkat digital. Selain itu, masih terdapat kalangan yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, terutama warga usia lanjut, yang memerlukan pendampingan tambahan.

Pemerintah Desa Sumberjaya terus berupaya untuk mengatasi hambatan tersebut melalui sosialisasi berkelanjutan, peningkatan pemahaman teknologi, serta penguatan infrastruktur jaringan. Uji coba aplikasi digunakan juga sebagai langkah untuk melakukan evaluasi teknis dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, pengembangan aplikasi terus dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta memperluas cakupan manfaatnya, termasuk memperkuat fitur-fitur yang menjawab kondisi darurat dan kebutuhan ekonomi lokal.

5. *Observability* (Pengamatan)

Observability menjelaskan bahwa inovasi yang baik harus dapat diamati secara langsung, baik dari sisi proses kerja maupun hasil yang dihasilkan. Hal ini penting agar masyarakat dapat melihat perubahan nyata yang ditawarkan oleh inovasi tersebut dalam menggantikan metode lama. Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak, diperoleh informasi bahwa implementasi aplikasi SIMPELDESA telah memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat dan pemerintah desa. Aplikasi ini dinilai mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi, baik untuk perangkat desa yang dapat mengelola dokumen secara lebih fleksibel, maupun bagi masyarakat yang kini tidak harus datang langsung ke kantor desa untuk mengurus keperluan administrasi. Namun demikian, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan pemahaman teknologi pada kalangan lansia, gangguan jaringan internet, serta kekurangan pegawai/operator yang mengelola aplikasi.

Melalui hasil observasi lapangan, diketahui bahwa aplikasi SIMPELDESA menunjukkan kesesuaian dengan tujuan awal yang diharapkan. Aplikasi ini terbukti mendukung pelayanan publik secara digital dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan signifikan yang teridentifikasi, seperti keterbatasan tenaga operator yang menyebabkan ketidakseimbangan antara tugas dan teknologi. Pengawasan dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi dilakukan secara rutin oleh Kepala Desa bersama perangkat desa untuk memastikan kelangsungan dan efektivitas aplikasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Menurut Hamzah (2009) dalam Setiadi (2024:115), kesesuaian antara tugas dan teknologi berhubungan dengan beberapa aspek seperti kemudahan menemukan data, otoritas akses, kecepatan kerja, kemudahan pengoperasian, dan reliabilitas sistem. Teori ini menguatkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital seperti SIMPELDESA sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Selanjutnya, Nugroho (2010:102) menekankan pentingnya proses evaluasi dalam implementasi kebijakan publik. Evaluasi yang baik akan mendukung efektivitas operasional sistem pelayanan dan dapat meminimalkan risiko-risiko selama pelaksanaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis teori, dapat disimpulkan bahwa indikator *Observability* dari aplikasi SIMPELDESA berada dalam kategori cukup optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil pelayanan yang sebagian besar sesuai dengan ekspektasi pengguna baik dari kalangan masyarakat maupun pemerintah desa. Aplikasi ini telah memberikan manfaat

praktis dan efisien dalam penyelenggaraan layanan publik. Namun, efektivitas ini belum maksimal karena masih terdapat sejumlah kendala yang belum sepenuhnya diatasi, terutama dalam hal teknis dan sumber daya manusia.

Hambatan utama dalam pelaksanaan aplikasi SIMPELDESA mencakup rendahnya pemahaman teknologi oleh kelompok lansia, gangguan jaringan internet di wilayah tertentu, serta minimnya jumlah operator atau pegawai yang bertanggung jawab mengelola aplikasi. Hambatan ini berdampak pada kelancaran akses layanan dan menimbulkan beban kerja berlebih bagi operator yang ada. Selain itu, kondisi geografis dan infrastruktur teknologi yang belum merata menjelaskan kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi ini.

Sebagai upaya, pemerintah Desa Sumberjaya melakukan evaluasi secara rutin setiap bulan, melibatkan kepala desa, perangkat desa, dan operator aplikasi SIMPELDESA. Evaluasi ini mencakup identifikasi hambatan serta tindak lanjut perbaikan sistem pelayanan. Selain itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi melalui himbauan untuk menyampaikan keluhan atau kendala penggunaan. Langkah ini merupakan bentuk *continuous improvement* dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi di desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Aplikasi SIMPELDESA Sebagai Inovasi Penyelenggaraan Layanan Publik Oleh Pemerintah Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal. Hal ini dibuktikan dengan beberapa dimensi yang belum optimal diantaranya *Complexity*, dan *Compability*. Pada indikator *complexity*, sebagian masyarakat, terutama dari kalangan lansia dan warga dengan literasi digital rendah, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Sementara pada indikator *compatibility*, belum semua perangkat desa sepenuhnya siap dalam mengoperasikan sistem digital, dan masih terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung karena belum terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi SIMPELDESA belum sepenuhnya terintegrasi dalam ekosistem sosial dan budaya pelayanan publik desa.

Hambatan utama dalam implementasi aplikasi SIMPELDESA meliputi keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama lansia dan warga dengan latar belakang pendidikan rendah, serta kurangnya kesiapan perangkat desa dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, infrastruktur penunjang seperti koneksi internet dan perangkat teknologi yang belum merata juga menjadi kendala dalam penerapan layanan online secara maksimal. Hambatan lainnya adalah minimnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat serta tata cara penggunaan aplikasi, yang menyebabkan adopsi SIMPELDESA berjalan lambat dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Pemerintah Desa Sumberjaya telah melakukan sejumlah upaya, seperti memberikan pelatihan kepada perangkat desa, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan menyediakan pelayanan hybrid (gabungan online dan offline) agar pelayanan tetap dapat diakses oleh semua kalangan. Ke depannya, diperlukan penguatan literasi digital masyarakat melalui pendampingan langsung, penambahan fitur aplikasi yang lebih sederhana dan ramah pengguna, serta peningkatan infrastruktur teknologi desa. Selain itu, pengembangan aplikasi dengan fitur tambahan seperti Tanda Tangan Elektronik (TTE) juga menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, akuntabel, dan sepenuhnya digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652-1659.
- Apriyansyah, A., Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 10-24.
- Heri, H., Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(1), 1-20.
- Keputusan Kepala Desa Sumberjaya Nomor 16 Tahun 2024 tentang Penetapan dan Pengangkatan Operator Aplikasi SIMPELDESA
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh perceived usefulness dan trust terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82-91.
- Nugroho, A. (2010). Rekayasa Perangkat Lunak Berbasis Objek dengan Metode. *USDP. Andi. Yogyakarta*.
- Mochammad Yanuar, Reza. 2019. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan Dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 4 (1) : 1-20.
- Setiadi, A. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Indromatika Kabupaten Ciamis (studi kasus pada layanan publik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Ciamis). *SKRIPSI.tidak dipublikasikan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh.
- Simon Sumanjoyo, H., & Dedy, H. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish (CV Budin Utama).
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Utami, B. C. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara*, 13(1), 237-244.