

## Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Semanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember

Husnul Hotimah<sup>1</sup>, Abdul Latib<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Jember, Indonesia

\*Corresponding author email: [hotimahhusnul916@gmail.com](mailto:hotimahhusnul916@gmail.com)

---

### Article info

Article history:

Received : 28 Juli 2025

Accepted : 25 Oktober 2025

Published : 30 Desember 2025

---

---

### Keywords:

SIMPEDA; SIM;  
Manajemen Publik;  
Pelayanan Publik

---

---

### Abstrak

*Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketetentuan yang berlaku. Pelayanan publik di Desa Karang Semanding, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, kini sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) sejak januari 2023, tetapi pelayanan di Desa Karang Semanding meskipun sudah menerapkan SIMPEDA kini sering kali di hadapkan dengan berbagai kendala, seperti sistem sering gangguan atau troble, Jaringan internet sering tidak stabil dan sarana prasarana yang kurang memadai. Oleh karena itu, pelayanan di Desa Karang Semanding menjadi tidak optimal, dengan situasi ini maka diperlukan solusi yang lebih serius seperti evaluasi menyeluruh terhadap penerapan SIMPEDA guna meningkatkan kualitas pelayanan yang baik. Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Karang Semanding. Teori pada penelitian ini yaitu Manajemen Publik, Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIMPEDA masih menghadapi berbagai kendala meskipun telah menggunakan inovasi terbaru yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di setiap Desa. Penerapan Simpeda di Desa Karang Semanding belum optimal dalam penerapannya akibat permasalahan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur dan dukungan teknis sangat dibutuhkan untuk mengoptimalkan kinerja SIMPEDA dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat*

---

DOI:

---

---

### Abstract

Public service is a series of activities carried out to meet

---

---

community needs in accordance with applicable regulations. Since January 2023, the village of Karang Semanding has implemented the Village Service Management Information System (SIMPEDA) as part of its public service delivery. However, despite the implementation of SIMPEDA, public services in Karang Semanding still face several challenges, including frequent system disruptions, unstable internet connections, and inadequate infrastructure. As a result, the quality of public service delivery remains suboptimal. This situation calls for a more serious solution, such as a comprehensive evaluation of SIMPEDA implementation, to improve service quality. Based on this background, the researcher conducted a study to describe and identify the implementation of SIMPEDA in public service delivery in Karang Semanding Village. This study is grounded in the theories of Public Management, Management Information Systems (MIS), and Public Service. The research employs a qualitative method with a descriptive approach. The findings indicate that although SIMPEDA incorporates recent innovations intended to enhance public service quality, its implementation in Karang Semanding has not been fully effective due to persistent issues. Therefore, improvements in infrastructure and technical support are essential to optimize SIMPEDA's performance and ensure better service delivery to the community.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan proses penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan partisipasi aktif dalam proses pelayanan. Pelayanan publik di Indonesia, khususnya di desa, masih menghadapi berbagai kendala seperti birokrasi yang rumit, keterlambatan dalam proses administrasi, serta kurangnya transparansi dan efisiensi. Hal ini juga terjadi di Desa Karang Semanding, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, yang sebelumnya menerapkan sistem pelayanan secara manual. Proses yang lambat dan bergantung pada kehadiran fisik pejabat menyebabkan masyarakat harus menunggu lama hanya untuk mendapatkan layanan dasar. Permasalahan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan serta penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan desa. Akan tetapi, seiring dengan berjalannya perkembangan teknologi informasi, ada harapan baru untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Karang Semanding. Teknologi digital dapat digunakan untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Saat ini, desa dianggap memiliki potensi untuk berkembang dan berinovasi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Oleh

karena itu, setiap desa didorong untuk menjadi mandiri dan maju dalam mengembangkan potensi yang ada demi kemajuan pelayanan yang diberikan. Pemerintah juga telah memberikan dukungan bagi kemajuan desa melalui penerapan sistem informasi manajemen pelayanan desa (Simpeda). Sistem informasi manajemen pelayanan desa (Simpeda) dikembangkan sebagai Upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di desa melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas dan efisiensi.

Diskominfo Kabupaten Jember Bobby Arie Sandy (Hirna Ramadhianto, 2022) pemerintah mulai melakukan sosialisasi penggunaan Simpeda ke sejumlah Desa yang ada di Kabupaten Jember. Meskipun kemungkinan belum semua desa menerapkan sistem ini, hingga saat ini sekitar 85% atau 17 kecamatan di Kabupaten Jember telah mampu mengimplementasikannya. Langkah ini merupakan bagian dari strategi percepatan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa, dengan harapan seluruh desa di Kabupaten Jember dapat memanfaatkan layanan secara mudah, cepat, dan efisien. Simpeda merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 61 Tahun 2021 tentang pemanfaatan sertifikat elektronik. Sistem ini telah diterapkan di sebagian besar desa, termasuk Desa Karang Semanding sejak Januari 2023. Simpeda menyediakan 18 jenis layanan administrasi desa secara online yang telah dilengkapi fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE), sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada kehadiran fisik perangkat desa. Inovasi ini menjadi bagian dari upaya transformasi pelayanan publik desa yang lebih modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (Simpeda) di Desa Karang Semanding sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peneliti ingin mengidentifikasi sejauh mana penerapan sistem ini dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan manual, kepuasan masyarakat terhadap layanan digital, serta mengevaluasi tantangan dan hambatan yang masih dihadapi selama proses penerapannya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital di tingkat desa, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Semua warga negara dan penduduk berhak memperoleh pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah serta Lembaga penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik menunjukkan tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan pokok setiap warganya. Di berbagai negara, termasuk Indonesia, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting

untuk mendukung pelayanan publik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan publik dalam pemerintahan dapat diukur sejauh mana pelayanan publik memenuhi tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, di Desa Karang Semanding, dalam pelayanan publik masih menghadapi kendala seperti proses manual yang lambat dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Untuk itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (Simpeda) diharapkan dapat menjadi solusi dalam mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara digital, sekaligus mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat.

## KAJIAN TEORI

### Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan kumpulan praktik, proses, dan aktivitas yang bertujuan untuk mengelola sumber daya publik secara efisien dan efektif guna untuk mencapai tujuan pemerintah dan meningkatkan pelayanan publik. menurut Stoner (Dr. Iwan Satibi, 2021) manajemen merupakan suatu proses yang komprehensif tentang bagaimana mengelola suatu organisasi, baik terkait dengan penentuan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian maupun terkait dengan penggunaan sumber daya organisasi lainnya. Sedangkan menurut Handoko (Firdausijah, 2023) manajemen merupakan proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan terhadap para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya, guna untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### *New Public Management (NPM)*

*New Public Management (NPM)* adalah suatu pendekatan dalam pengelolaan sektor publik yang mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta, dengan penekanan pada efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan orientasi pada hasil untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintahan. Menurut Ewalt & Jo (Fahlevi & Satispi, 2024) NPM merupakan aspek operasional dari model administrasi publik yang sepenuhnya baru.

### *New Public Service (NPS)*

*New Public Service (NPS)* merupakan suatu pendekatan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip yang dasarnya sejalan dengan nilai-nilai yang dianut oleh Masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (Sudarmanto et al., 2020) New Public Service (NPS), yaitu untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis. Sedangkan menurut Denhardt J. V and R. B Denhardt (Liana & Chilmy,

2024) *New Public Service (NPS)* merupakan sebuah konsep atau gagasan tentang pelayanan publik.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang pelaksanaannya diatur oleh peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh instansi yang berwenang. Menurut Mahmudi (andi Anugrah et al., 2023) pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan Masyarakat serta menjalankan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan Menurut Siagian (Supriadi et al., 2021) Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

### Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyajikan informasi dan data yang diperlukan oleh manajemen dalam rangka untuk mendukung proses pengambilan keputusan secara efektif. Singkatnya, SIM merupakan sekelompok proses di mana data diperoleh, dianalisa, dan ditampilkan dengan cara yang berguna untuk tujuan pengambilan Keputusan, Handayani (Yoraeni et al., 2023). Menurut Sholeh & Wahyudin (Aswiputri, 2022), Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan, data yang relevan untuk mendukung manajemen dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengendalikan aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh organisasi, Lembaga atau instansi.

Dalam Penelitian menggunakan indikator SIM Menurut Sholeh & Wahyudin (Aswiputri, 2022), yaitu sebagai berikut:

- 1) Kecepatan Akses Data dan Respon Waktu: Menilai seberapa cepat sistem dapat memberikan informasi atau memproses permintaan pengguna. Kecepatan akses yang tinggi akan meningkatkan efisiensi pelayanan.
- 2) Keandalan Sistem: Mengukur sejauh mana sistem dapat beroperasi tanpa gangguan. Sistem yang andal dan memiliki ketersediaan tinggi memastikan bahwa pengguna dapat mengakses informasi kapan saja dibutuhkan.

- 3) Akurasi Data dan Keamanan Data: Mengukur sejauh mana data yang disajikan dalam sistem adalah benar, lengkap, dan bebas dari kesalahan. Kualitas keputusan yang diambil sangat bergantung pada akurasi data yang diproses oleh SIM.
- 4) Kemudahan Penggunaan : Salah satu indikator dalam menilai SIM adalah Kemudahan penggunaannya. Sistem yang mudah digunakan memungkinkan pengguna untuk mengoperasikan sistem tanpa banyak kesulitan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.
- 5) Kepuasan Pengguna dan Pelanggan: Mengukur seberapa puas pengguna dan pelanggan pada akhir terhadap kualitas sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna dan pelanggan bisa diukur melalui survei atau feedback yang mengindikasikan apakah SIM sudah memenuhi kebutuhan mereka.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2017 ; 9), metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan filosofi post-positive dan digunakan untuk mengeskplorasi keadaan alamiah suatu objek (sebagai lawan dari eksperimen) Teknik pengumpulan akan dilakukan. Sedangkan jenis penelitian pendekatan deskriptif merupakan nilai dari setiap variable satu atau lebih yang bersifat bebas dan mampu memberikan Gambaran secara terstruktur dan tepat tentang suatu populasi atau objek tertentu. Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Karang Semanding Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Yang beralamat di Jl. Sholehuddin No. 04 Karang Semanding, Balung.

Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Teknik *Purposive Sampling*, dimana *Purposive Sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang di anggap relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, ada tiga tahapan dalam analisis yaitu reduksi data, display data (penyajian data) dan verifikasi data. Untuk menguji kredibilitas penelitian ini juga menggunakan keabsahan data, pemeriksaan terhadap keabsahan data menunjukkan bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan secara keseluruhan. Dengan ini ada tiga jenis triangulasi yang tersedia dapat digunakan untuk menguji kredibilitas data yaitu : triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian

ini, Uji kredibilitas data yang digunakan peneliti adalah Triangulasi Sumber, yaitu dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda namun menggunakan teknik yang sama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Simpeda dalam Pelayanan Publik Di Desa Karang Semanding

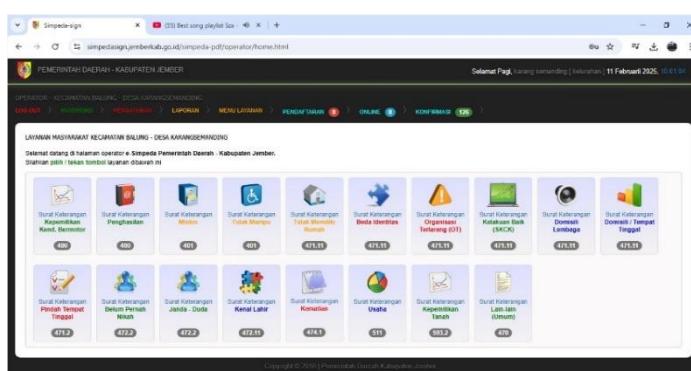
Penerapan pelayanan Simpeda di Desa Karang Semanding dapat dikaitkan dengan indikator-indikator sistem informasi manajemen (SIM) Menurut Sholeh & Wahyudin (Aswiputri, 2022) Yaitu:

#### 1. Kecepatan data dan respon waktu

Penerapan Simpeda di Desa Karang Semanding menunjukkan peningkatan yang efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Sistem ini mampu merespon permintaan data dengan cepat dan mendukung kelancaran operasional dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, namun, dalam penerapannya masih ditemui beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan perangkat pendukung, yang bisa menghambat proses input dan akses data secara optimal.

#### 2. Keandalan sistem

Penerapan Simpeda di Desa Karang Semanding menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan terhadap Masyarakat. Sistem ini mampu menyajikan data dengan cepat, akurat, dan dapat diakses oleh petugas pelayanan di kantor Desa secara relevan, sehingga mempermudah proses pengelolaan permohonan Masyarakat dan memiliki 18 jenis pelayanan yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan mudah.



Gambar di atas merupakan 18 jenis pelayanan yang tersedia dalam aplikasi SIMPEDA (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa). SIMPEDA dirancang sebagai sebuah platform digital untuk mempermudah proses administrasi dan pelayanan publik di tingkat desa. Jenis-jenis pelayanan yang ditampilkan meliputi berbagai aspek kebutuhan masyarakat desa, seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat

pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, dan lainnya. Selain itu, keberadaan layanan yang terintegrasi dalam satu sistem ini juga mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan mendapatkan layanan secara cepat tanpa harus melalui proses manual yang memakan waktu. Dengan adanya 18 jenis layanan ini, SIMPEDA berperan sebagai solusi inovatif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di desa serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi.

### 3. Akurasi data dan Keamanan data

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pedesaan (Simpeda) di Desa Karang Semanding memberikan dampak positif terhadap pengelolaan data yang lebih akurat dan terstruktur. Sistem ini memungkinkan pencatatan data terdokumentasi dengan baik. Meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kesalahan penulisan akibat kurangnya ketelitian petugas pelayanan, hal ini tidak mengurangi kemampuan Simpeda dalam menjaga integritas dan validitas data yang tersimpan. Selain itu, Simpeda juga dilengkapi dengan sistem keamanan digital yang cukup memadai, sehingga mampu memberikan perlindungan terhadap data-data penting milik masyarakat dari potensi kehilangan, manipulasi, maupun akses yang tidak sah. Keandalan sistem ini menjadikan pengelolaan administrasi desa lebih efisien, transparan, dan terpercaya.

### 4. Kemudahan penggunaan

Simpeda mampu memudahkan pengguna, terutama petugas pelayanan di Desa Karang Semanding, menunjukkan kontribusi positif dalam memfasilitasi pengelolaan berbagai jenis data administrasi di Desa. Hal ini sangat membantu terutama bagi petugas pelayanan yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan teknologi informasi, sehingga mampu mempercepat proses input, pemrosesan, dan pencarian data secara efisien. Namun demikian, hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis dalam penerapan Simpeda. Beberapa permasalahan yang muncul antara lain gangguan koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat keras seperti komputer dan server yang tidak memadai, serta adanya bug atau kesalahan dalam sistem yang menghambat kelancaran operasional. Kendala-kendala ini tidak hanya mempengaruhi efektivitas sistem, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan petugas terhadap keberlanjutan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan strategi pendukung seperti penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, layanan bantuan teknis yang responsif, serta pelatihan rutin bagi petugas desa guna meningkatkan kapasitas mereka dalam mengoperasikan sistem secara optimal. Upaya-

upaya ini penting untuk menjamin keberlanjutan penerapan Simpeda sebagai solusi digital dalam pengelolaan administrasi desa secara efektif dan berkelanjutan.

#### 5. Kepuasan pengguna dan pelanggan

Petugas pelayanan di Desa Karang Semanding merasa puas dengan penggunaan Simpeda karena sistem ini mempermudah pekerjaan mereka dalam pengelolaan data. Namun, petugas pelayanan juga menginginkan peningkatan fitur dan dukungan teknis agar sistem dapat berjalan lebih lancar dan efisien dan lebih cepat. Sementara itu, Masyarakat sebagai penerima layanan juga menunjukkan merasa puas terhadap penggunaan sistem ini, karena pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Meskipun beberapa Masyarakat masih mengalami kendala dalam proses pelayanan. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah gangguan pada sistem atau perangkat komputer yang digunakan, terutama saat masyarakat sedang membutuhkan pelayanan. Ketika terjadi gangguan teknis, masyarakat harus menunggu cukup lama hingga sistem kembali normal, sehingga situasinya tidak jauh berbeda dengan pelayanan manual yang memakan waktu lebih lama. Maka perlunya peningkatan stabilitas sistem dan kesiapan teknis agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tidak mengurangi kenyamanan pengguna serta pelanggan.

Hasil penelitian Secara keseluruhan, SIMPEDA terbukti mampu mempercepat proses pelayanan melalui respon data yang cepat, penyajian informasi yang akurat, dan kemudahan akses bagi petugas pelayanan. Keandalan sistem juga ditunjukkan melalui kemampuan SIMPEDA dalam menyediakan 18 jenis layanan yang mencakup berbagai kebutuhan administratif masyarakat desa. Selain itu, sistem ini turut mendukung pengelolaan data yang lebih terstruktur dan terdokumentasi, serta memiliki perlindungan keamanan digital yang cukup baik. Namun demikian, pelaksanaan SIMPEDA masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. Kendala teknis seperti gangguan koneksi internet, keterbatasan perangkat keras, serta bug atau kesalahan sistem masih kerap menghambat kelancaran operasional. Selain itu, meskipun tingkat kepuasan pengguna baik dari petugas pelayanan maupun Masyarakat cukup tinggi, tetap terdapat harapan akan peningkatan fitur, stabilitas sistem, dan dukungan teknis yang lebih responsif. Oleh karena itu, untuk menjamin keberlanjutan dan optimalisasi SIMPEDA sebagai solusi digital pelayanan desa, diperlukan strategi penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perbaikan sistem secara berkala agar pelayanan publik di desa dapat berjalan secara efektif, modern, dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Karang Semanding secara umum memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. SIMPEDA terbukti mampu mempercepat proses pelayanan melalui kecepatan respon data, keandalan sistem dalam penyajian informasi, serta kemudahan penggunaan bagi petugas desa. Sistem ini juga mendukung pengelolaan data yang lebih akurat, terstruktur, dan aman. Sebanyak 18 jenis layanan administratif telah terintegrasi dalam SIMPEDA, memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih efisien tanpa harus melalui proses manual yang memakan waktu. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperhatikan, seperti gangguan koneksi internet, keterbatasan perangkat keras, serta adanya bug sistem yang dapat menghambat kelancaran operasional. Selain itu, meskipun tingkat kepuasan pengguna relatif tinggi, baik dari sisi petugas maupun masyarakat, terdapat harapan akan peningkatan fitur dan dukungan teknis yang lebih maksimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMPEDA di Desa Karang Semanding telah memenuhi sebagian besar indikator sistem informasi manajemen menurut Sholeh & Wahyudin. Sistem ini efektif dalam meningkatkan kecepatan layanan, keandalan dan keamanan data, serta kemudahan akses informasi bagi pengguna. Kepuasan pengguna juga menunjukkan bahwa SIMPEDA memiliki dampak nyata dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan publik desa. Namun, untuk mencapai penerapan yang optimal dan berkelanjutan, dibutuhkan strategi pendukung seperti penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan pelatihan petugas desa, serta perbaikan sistem secara berkala. Dengan demikian, SIMPEDA memiliki potensi besar untuk menjadi model digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## Daftar Pustaka

### BUKU

- Dr. Iwan Satibi, Ms. (2021). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. In *Unpas Press*.
- Firdausijah, R. T. (2023). Konsep Dasar Manajemen Publik. In *Manajemen Sektor Publik*.
- Sudarmanto, E., Mawati, A. T., Nurgraha, N. A., & Purba, P. B. (2020). *Manajemen Sektor Publik*.
- Sugiyono, A. (2017). Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA. In *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue January).
- Yoraeni, A., Handayani, P., Riza, F., Rakhmah, S. N., Siregar, J., Al Afghani, D. Y., Rianto, H., Yuswanto, A., Saputra, E. P., Prayitno, E., & others. (2023). *Sistem*

*Informasi Manajemen.*

## JURNAL

- Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, & Andi Faradillah Putri. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105.
- Aswiputri, M. (2022). Literature Review Determinasi Sistem Informasi Manajemen: Database, Cctv Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 312–322.
- Fahlevi, R., & Satispi, E. (2024). Penerapan New Public Management di Pendidikan Tinggi Studi Kasus di STIA & P Annisa Dwi Salfaritzi Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(3), 228–234.
- Liana, U., & Chilmy, N. W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi J-SIP Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1–14.

## UNDANG-UNDANG

- Indonesia, Peraturan Perundang-undangan, Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Jember, 2021. Peraturan Bupati Jember Nomor 61 Tahun 2021 Tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Jember

## INTERNET :

- Hirna Ramadhianto, N. I. (2022). *Hirna Ramadhianto, 2022 Percepat dan Permudah Layanan Administrasi di Desa, Diskominfo Jember Sosialisasikan Pengguna Simpeda.* <https://newsindonesia.co.id/read/berita-jember/percepat-dan-permudah-layanan-administrasi-di-desa-diskominfo-jember-sosialisas>.