



**INOVASI MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
PUBLIK KAJIAN SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN DESA (SIMPEDA)
DI DESA BALUNG LOR**

SKRIPSI

OLEH

VELLA NUR CAHYA NINGTYAS

NIM. 1910511048

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

2023



**INOVASI MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
PUBLIK KAJIAN SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN DESA (SIMPEDA)
DI DESA BALUNG LOR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Program Studi
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember**

OLEH

VELLA NUR CAHYA NINGTYAS

NIM. 1910511048

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

TAHUN 2023

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Ayah saya Achmad Yasid dan mama saya Fransiske Kurniawati yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, serta pengorbanan sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya meraih S1 di perguruan tinggi.

Adik saya Ahmad Kevin Yanuar Ibrahim yang selalu memberikan doa dan semangat untuk kakaknya menyelesaikan skripsi serta kasih sayang hingga saat ini.

Dosen pembimbing Dr Ria Angin, M.Si yang telah sabar dan telaten dalam membimbing saya, dan memberi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dosen-dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah sabar dan ikhlas dalam membagi ilmunya.

Pemerintah Desa Balung Lor dan masyarakat desa Balung Lor yang telah bersedia saya jadikan narasumber untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan ini sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.

Teman-teman seperjuanganku penghuni kost tomat (Ranti, Vriza, Uli, Windi) terimakasih telah saling menopang satu sama lain, selalu memberi semangat, bertukar pikiran dan berjuang sama-sama untuk menyelesaikan skripsi masing-masing. Terimakasih ya sudah menjadi teman tanpa grup tapi selalu ada satu sama lain.

Almamater tercinta kampus biru Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

“Bukan seberapa pintar kamu, tetapi bagaimana cara kamu bisa dan berani mengatasinya”

Vella Nur Cahya Ningtyas



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Vella Nur Cahya Ningtyas
Tempat/Tanggal Lahir : Jember/ 07 Mei 1999
Universitas (Fakultas) : Universitas Muhammadiyah Jember (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) Di Desa Balung Lor” belum pernah dipublikasikan sebelumnya serta tidak mengandung unsur plagiasi di dalamnya.

Jember, 2 Agustus 2023



METERAI
TEMPEL
A6CAKX518214342

Vella Nur Cahya Ningtyas
NIM. 1910511048

**INOVASI MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN
PUBLIK KAJIAN SISTEM MANAJEMEN PELAYANAN DESA (SIMPEDA)
DI DESA BALUNG LOR**

SKRIPSI

Oleh
Vella Nur Cahya Ningtyas
NIM. 1910511048

Dosen Pembimbing,



Dr. Ria Angin, M.Si

NPK. 87 04 115

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) Di Desa Balung Lor” ini telah diuji dan disahkan:

Hari, tanggal : jumat, 11 Agustus 2023

Tempat : Ruang 3 Gedung B FISIP Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji
Ketua


Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NPK. 95 05 243

Sekretaris,


Dr. Ria Angin, M.Si
NPK. 87 04 115

Anggota,


Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos, M.Si
NPK. 198510261 1703806

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Drs. Itok Wicaksono, M.Si
NPK. 95 05 243

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vella Nur Cahya Ningtyas
NIM : 1910511048
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) Di Desa Balung Lor.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember
Pada tanggal : 2 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Vella Nur Cahya Ningtyas
NIM. 1910511048

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridho dan hidayah-Nya yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menjalani studi di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) Di Desa Balung Lor” dapat di selesaikan dengan baik. Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan didalamnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari Bapak/Ibu Dosen serta rekan-rekan mahasiswa lainnya. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr Ria Angin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam proses penyusunan skripsi.
2. Segenap Bapak Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan atas didikan dan bimbingannya selama ini.
3. Bapak Ibu pemerintah desa Balung Lor, yang murah hati dalam membagikan informasi seputar judul yang penulis teliti.
4. Orang tua saya yang selalu memberikan ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik, dan pengorbanan sehingga saya bisa menyelesaikan masa studi saya meraih S1 di perguruan tinggi.
5. Terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman Ranti,Vriza,Uli,Windi terimakasih telah memberi canda tawa, semangat, bertukar pikiran dan berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi masing-masing.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kontribusi dan semangatnya.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut tidak lepas dari kemampuan dan keterbatasan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga

Allah SWT membalas segala amal kebaikan kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Jember, 2 Agustus 2023

Vella Nur Cahya Ningtyas

NIM. 1910511048



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| COVER | ii |
| SKRIPSI | ii |
| MOTTO | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| PENGESAHAN | vii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.3 Kerangka Berfikir..... | 24 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Teknik Penentuan Informan..... | 26 |
| 3.3 Teknik pengumpulan data..... | 27 |
| 3.4 Teknik Analisis Data..... | 28 |
| 3.5 Keabsahan Data..... | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Gambaran Lokasi Penelitian..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2 Aplikasi SIMPEDA..... | 36 |
| 4.3 Proses Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Adanya Program SIMPEDA Di Desa Balung Lor..... | 39 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 48 |
| BAB V PENUTUP..... | 52 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 52 |
| 5.2 Saran..... | 53 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 54 |
| LAMPIRAN..... | 56 |



DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| Tabel 2 Pertumbuhan Penduduk..... | 31 |
| Tabel 3 Tingkat Pendidikan..... | 31 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Aplikasi SIMPEDA | 22 |
| Gambar 2 Struktur Desa Balung Lor..... | 33 |
| Gambar 3 Dasbor Aplikasi SIMPEDA..... | 36 |
| Gambar 4 Menu Aplikasi SIMPEDA..... | 37 |
| Gambar 5 Menu Pendaftaran..... | 38 |
| Gambar 6 Validasi Surat | 39 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto wawancara penelitian

