

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PELAYANAN DESA (SIMPELDESA) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK**

(Studi di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh:

**DIAN AYU NABILA
NPM. 1961404100015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG**

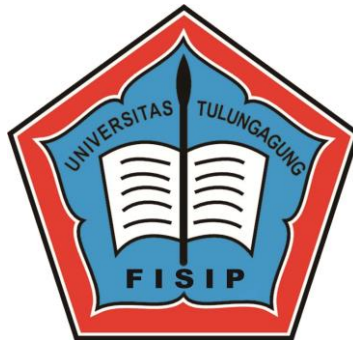
2023

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PELAYANAN DESA (SIMPELDESA) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK**

(Studi di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh:

**DIAN AYU NABILA
NPM. 1961404100015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG**

2023

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN DESA
(SIMPELDESA) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh:

**DIAN AYU NABILA
NPM. 1961404100015**

Pembimbing Utama,

Dra. Nunun Nurhajati, M.Si

NIDN. 0707116701

Pembimbing Pendamping,

Laily Purnawati, S.IP., M.Si

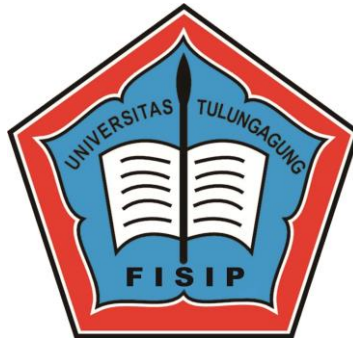
NIDN. 0723018201

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN DESA
(SIMPELDESA) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Dalam Administrasi Publik
Pada Universitas Tulungagung



Oleh:
DIAN AYU NABILA
NPM. 1961404100015

Pembimbing Utama,

Dra. Nunun Nurhajati, M.Si
NIDN. 0707116701

Pembimbing Pendamping,

Laily Purnawati, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

Dekan,

Dra. Nunun Nurhajati, M.Si

NIDN. 0707116701

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN DESA
(SIMPELDESA) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**
(Studi di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu
Kabupaten Tulungagung)

Yang dipertahankan dan disusun oleh :

Oleh:
DIAN AYU NABILA
NPM. 1961404100015

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim penguji

Pembimbing Utama,



Dra. Nunun Nurhajati, M.Si
NIDN. 0707116701

Anggota Tim Penguji Lain,



Drs. Andri Wahyudi, M.Si
NIDN. 0714066402

Pembimbing Pendamping,



Laily Purnawati, SIP., M.Si
NIDN. 0723018201

Dekan,



Dra. Nunun Nurhajati, M.Si
NIDN. 0707116701

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain, untuk mendapatkan karya ilmiah atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Tulungagung, 2023



Dian Ayu Nabila

NPM 1961404100015

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SimpelDesa) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung”.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Dr. Muharsono, M.Si selaku Rektor Universitas Tulungagung
2. Ibu Dra. Nunun Nurhajati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tulungagung serta selaku dosen pembimbing utama yang selalu membimbing sabar dan tak pernah bosan memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ibu Laily Purnawati, S.IP, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta selaku dosen pendamping ke II saya
4. Jajaran dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tulungagung.
5. Kepada seluruh informan dan seluruh pihak yang membantu memberikan data-data serta informasi yang penulis perlukan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Kedua orang tua kandung saya, Ayah Supriono dan Ibu Yayuk Setiyani tercinta. Serta Ibu Suharlin yang telah mendidik, mendukung, dan memberikan kasih sayang serta doa.
7. Keluarga serta saudara dan teman-teman yang telah mendoakan, memberikan semangat serta dukungan.
8. Sahabat dan kakak terkasih saya Rika Rizkyah, Andriana Meila dan Mas Zainul yang dengan tulus memberi dukungan dan do'a.
9. Norvian Fauzi, Rikky Mahilda Indranata, Reza Adelia, Erika Widya, Umi Masitoh dan Veni Aprianti serta rekan-rekan seperjuangan selama

masa perkuliahan yang telah membantu dan saling mendukung satu sama lain.

10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir Skripsi ini masih membutuhkan penyempurnaan, untuk itu maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan penulisan ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Ilmu Administrasi Publik.

ABSTRAK

Nabila, Dian, Ayu. 2023. *Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa (SIMPELDESA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Pembimbing I : Dra. Nunun Nurhajati, M.Si, Pembimbing II : Laily Purnawati, S.IP., M.Si.*

Latar belakang penelitian ini didasari dengan seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui sistem informasi manajemen. Tujuan dalam penelitian ini, yaitu : 1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa efektivitas pelaksanaan aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan desa (SimpelDesa) di desa Kendalbulur 2) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan aplikasi (SimpelDesa). Penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas berdasarkan Teori Duncan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang di dapat dalam penelitian ini berasal dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian tersebut adalah : 1) Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Simpel Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di desa Kendalbulur sudah efektif terlihat bahwa dari segi kegunaan masyarakat kendalbulur saat ini memudahkan pelayanan surat menyurat, tanpa harus mengantre atau menunggu lama di kantor untuk menyelesaikan administrasi dan keperluan lainnya dengan efektif dan efisien. 2) Faktor Pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan aplikasi simpel desa yaitu faktor pendorong sarana dan prasarana yang memadai dan SDM pegawai yang berkompeten dan kerja sama antara pegawai perangkat desa yang terlaksana dengan baik. Selanjutnya faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi (SimpelDesa) di desa Kendalbulur yaitu minimnya tingkat Partisipasi Masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen

ABSTRACTION

Nabila, Dian, Ayu. 2023. The Effectiveness of Implementation of the Village Service Management Information System (SIMPELDESA) Application in Improving the Quality of Public Services in Kendalbulur Village, Boyolangu District, Tulungagung Regency. Advisor I : Dra. Nunun Nurhajati, M.Si, Advisor II : Laily Purnawati, S.IP., M.Sc.

.The background of this research is based on the development of information and communication technology, the activities of human life in various sectors are undergoing changes. Likewise in the public service sector carried out by the government, the development of information and communication technology has spawned a public service model that is carried out through a management information system. The objectives of this study are: 1) To find out, describe, and analyze the effectiveness of implementing the village service management information system application (SimpelDesa) in Kendalbulur village 2) To find out, describe, and analyze the driving and inhibiting factors in implementing the application (SimpelDesa). This study uses effectiveness measurement based on Duncan's Theory. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The data obtained in this study came from observations, interviews, and documentation. Data analysis used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are: 1) The Effectiveness of Implementing the Simple Village Application in Improving the Quality of Public Services in Kendalbulur village has been effective, it can be seen that from the point of view of the usability of the Kendallur community, correspondence services are now facilitated, without having to queue or wait long at the office to complete administration and needs. others effectively and efficiently. 2) The driving and inhibiting factors in the implementation of the simple village application are the driving factors for adequate facilities and infrastructure and competent human resources and well-implemented cooperation between village officials. Furthermore, the inhibiting factor in implementing the application (SimpelDesa) in Kendalbulur village is the lack of community participation.

Keyword : Effectiveness, Service, Management Information System

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINIL	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACTION</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Efektivitas	8
B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)	15
C. Aplikasi	16
D. Pelayanan Publik	22
E. Kualitas Pelayanan	27
F. Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Fokus Penelitian	35
C. Lokasi Penelitian	35
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisa Data	40
H. Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Sejarah Desa Kendalbulur	45
2. Letak Geografis	46

3. Visi dan Misi Desa Kendalbulur	45
4. Pemerintahan desa Kendalbulur	46
5. Kepegawaian	51
6. Keadaan Demografi (kependuduk)	52
7. Sejarah Desa Kendalbulur	53
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Simpel Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	54
2. Faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan aplikasi simpel desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	63
C. Pembahasan	66
1. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Simpel Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	45
2. Faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan aplikasi simpel desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Kendalbulur Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung	72
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka berpikir	33
Gambar 2 Komponen-komponen Analisis Data : Model Interaktif.....	42
Gambar 3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Kendalbulur	51
Gambar 4 Tampilan Aplikasi SempelDesa	56
Gambar 5 Tampilan beranda aplikasi SempelDesa	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nama dan Masa Kepemimpinan Kepala Desa	46
Tabel 2 Data Kepegawaian Desa Tingkat Pendidikan	52
Tabel 3 Jumlah Penduduk	53