LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi "SI POLO PENDEM"

Anggret Awelda Tainmeta[1*], Noora Fithriana[2], Dewi Citra Larasati[3]
[1,2,3]Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Abstract
The purpose of this study is to analyze the quality of public services through the "Si Polo Pendem" innovation, as well as to examine the factors that support or hinder it. The quality of service is assessed based on six standard indicators: service procedures, completion time, service costs, service outputs, facilities and infrastructure, and the competence of service personnel. This study employs a qualitative research method. Based on the research findings, it can be concluded that the quality of public services facilitated by the "Si Polo Pendem" innovation is good. Pendem Village has implemented the "Si Polo Pendem" application to provide online public services, which has proven to make these services both easier and faster to access. The research indicates that the quality of public services through the "Si Polo Pendem" innovation has yielded positive results across six standard public service indicators. 1). The public service procedures provided through the "Si Polo Pendem" innovation can be considered high-quality. The "Si Polo Pendem" service process functions effectively, is user-friendly, and does not burden the public. Residents can access services online without needing to visit the Village Office in person, as the entire process is managed through the "Si Polo Pendem" application. 2) The turnaround time for public services in Pendem Village via the "Si Polo Pendem" application is efficient and high-quality. 3) The cost of public services through the "Si Polo Pendem" application is also of high quality, as all services provided via the app are entirely free of charge. 4) The output of the public services provided through "Si Polo Pendem" consists of administratively valid PDF documents, such as certificates of domicile or business certificates, which can be accessed online directly from the users' mobile phones. 5) The infrastructure and facilities supporting the "Si Polo Pendem" service including computer equipment, Wi-Fi, and an easily accessible mobile application are adequate. 6) The staff responsible for delivering services through the "Si Polo Pendem" innovation possess strong competencies in both information technology and public service. While the quality of these services is supported by the aforementioned infrastructure, it is occasionally hindered by internal challenges such as network issues and server errors. Externally, a lack of public understanding regarding how to use the "Si Polo Pendem" application also serves as a barrier to the effective delivery of these online public services.

Keywords:
Service Innovation, Quality of Public Services, Village Government

Article History
Received 17 July 2026
Accepted 19 October 2026

***Corresponding Author:**
anggrettainmeta@gmail.com

Pendahuluan

Di Indonesia penyelenggaraan Pelayanan Publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan di Negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Pelayanan Publik yang maksimal tercermin dari sumber yang mampu untuk mengerjakan dan

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan berkualitas yang diinginkan oleh masyarakat (Sari, 2018). Masyarakat terus menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik dari birokrat namun, kenyataannya seringkali tidak sesuai dengan harapan tersebut. Sehingga, adanya permasalahan dalam pelayanan Publik seperti prosedur yang rumit, waktu penyelesaian yang lama, biaya tinggi, ketidakpastian, dan proses yang melelahkan (Mahsyar, 2011).

Perangkat Desa sebagai Aparatur Pemerintah Desa mempunyai tugas pokok antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga upaya-upaya Pemerintah Desa terhadap peningkatan kualitas Pelayanan Publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan.

Salah satunya adalah memperbaiki sistem pelayanan agar dapat memberikan kemudahan akses pelayanan publik yang belum maksimal terutama di daerah-daerah kepulauan ataupun daerah terpencil. Fenomena belum maksimalnya akses pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kurang baik termasuk pada pemerintaha desa sehingga, pemerintah mengamanatkan instansi pemerintahan untuk membuat inovasi pelayanan publik yang menggunakan berbagai aplikasi dengan tujuan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sesuai dengan visi misi dari Pemerintah setempat. Apalagi pada era *digitalisasi* seperti saat ini, kemajuan teknologi semakin canggih dan berkembang pesat mengikuti arus globalisasi. Sehingga, pengadaan inovasi pelayanan publik berbasis *digital* perlu dilakukan oleh pemerintah. Karena dengan adanya inovasi tersebut pemerintah dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik sehingga diharapkan sistem dan pelaksanaan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan berkualitas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Amanah pada Pasal 1 ayat (1) menekankan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pengembangan dan Pembangunan inovasi pelayanan publik di Kementerian/lembaga serta pemerintah daerah. Inovasi ini dimaksud untuk mempercepat dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Ayat (2) menyebutkan bahwa pembangunan dan pengembangan inovasi tersebut harus tertuang dalam pedoman yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari peraturan ini. Hal ini menunjukkan pentingnya pedoman sebagai acuan dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik. Sedangkan pada Pasal 2 ayat (1) mengatur bahwa pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara kompetitif, adaptif, berbasis pada pertukaran pengalaman, dan berkelanjutan. Artinya, setiap instansi atau daerah harus siap berkompetisi dalam menciptakan inovasi dan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Ayat (2) menegaskan bahwa fasilitas dalam pengembangan inovasi dilakukan melalui beberapa pendekatan, seperti kompetisi, inovasi pemanfaatan sistem informasi, pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan. Amanat dalam peraturan perundang-undangan ini bertujuan untuk memastikan inovasi yang diciptakan dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif bagi pelayanan publik. Adanya inovasi yang diterapkan oleh pemerintah bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik, mudah, serta terjangkau bagi masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yang menunjukkan kualitas yang baik ialah inovasi mobil keliling untuk melakukan pelayanan (Eva dan Fithriana, 2019). Dengan adanya inovasi pelayanan mobil keliling ini dapat memudahkan

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi dan segala dokumen-dokumen terkait kependudukan.

Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang disajikan dalam teori Standar Pelayanan Publik menurut Mukaron dan Laksana (2016), merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan/ atau penerima pelayanan antara lain meliputi 1) Prosedur Pelayanan; dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; 2) Waktu Penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan; 3) Biaya Pelayanan; termasuk perincian tarif yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan; 4)Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuanyang telah ditetapkan; 5) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi "Si Polo Pendem", serta menganalisis faktor pendukung dan penghambatnya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian Kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Fokus Penelitian pada 6 (enam) standar pelayanan publik, yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Jenis dan Sumber Data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dan teknik penentu informan adalah *purposive sampling.* Instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri, *interview guide,* buku catatan dan alat tulis, *recorder* Hp, kamera Hp dan catatan lapangan. Teknik analisis data menggunakan beberapa langkah sebagai berikut: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan atau verifikasi data. Teknik Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif dengan Triangulasi Teknik yaitu wawancara dokumentasi dan observasi (Moleong, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Publik "SI POLO PENDEM"

Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi pemerintah karena mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat akan muncul apabila Pelayanan publik yang diberikan berkualitas. Desa Pendem telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan digital (Si Polo Pendem). Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan pelayanan secara *online,* sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal kemudahan dan kecepatan.

LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509



Gambar 1.
Fitur dan Tampilan "Si Polo Pendem"
Sumber : Data Sekunder, 2026

Pelayanan publik melalui aplikasi "Si Polo Pendem" dikatakan berkualitas karena mampu memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor desa, cukup mengakses aplikasi dari rumah masing-masing untuk mengurus surat-menyurat. Proses yang sebelumnya memakan waktu kini dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Kemudahan penggunaan aplikasi serta respon cepat dari petugas Desa Pendem membuktikan bahwa pelayanan yang di berikan telah memenuhi standar kualitas pelayanan publik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Termasuk masyarakat desa yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakatnya.

Pelayanan Publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah desa di mata masyarakatnya.

Konsep pelayanan publik dimana Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Nurkholis et al 2022:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitaas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang tejadi sebagai akibat adanya interaksi antara karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh pemerintah pemberi pelayanan publik yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan mayarakat. Dikatakan pelayanan itu berkualitas karena sudah mememuhi

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

indikator pelayanan berkualitas seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta petugas pemberi pelayanan.

Inovasi digital governance merupakan penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Inovasi bagi pemerintah menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dan diprioritaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat. Selain itu inovasi juga sangat berpengaruh untuk tetap eksis dalam persaingan yang kian kompleksnya. Pengembangan inovasi berbasis digital ini pada awalnya ditandai dengan pengembangan berbagai *wesite* pada instansi pemerintahan. Dikatakan berkualitas karena aplikasi "Si Polo Pendem" dapat diakses oleh masyarakat tanpa harus datang ke Kantor Desa, aplikasi ini bisa diakses dimana saja dan kapanpun serta proses surat - menyurat menjadi mudah dan cepat.

Dalam penelitian ini penenliti menggunakan sala satu teori yaitu tentang Standar Pelayanan Publik menurut Mukarom dan Laksana (2016), merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan/ atau penerima pelayanan antara lain meliputi hal-hal berikut: Prosedur Pelayanan; dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan,Waktu Penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan, Biaya Pelayanan; termasuk perincian tarif yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan, Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuanyang telah ditetapkan, Sarana dan Prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Kualitas pelayanan publik melalui aplikasi "Si Polo Pendem" dapat dilihat dengan indikator 6 (enam) standar pelayanan

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan-tahapan dalam pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dimengerti dalam proses pelayanan sehingga pelayanan publik menjadi efesien dan efektif. Pelayanan akan terasa mudah apabila prosedur pelayanan disusun sesederhana mungkin demi menunjang terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan bahwa prosedur pelayanan Publik Melalui Inovasi 'Si Polo Pendem" berjalan dengan baik, mudah dan tidak menyulitkan masyarakat. Masyarakat dapat mengakses layanan secara online tanpa datang langsung ke kantor desa sehingga lebih efisien dari segi waktu dan tenaga.

LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509



Gambar. 2. Prosedur dan Layanan
Sumber : Data Sekunder, 2026

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku atau standar operasional prosedur (SOP). sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan. Proses pengajuan surat yang sebelumnya memerlukan waktu beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam, bahkan kurang dari satu hari untuk surat-surat tertentu. Hal ini menunjukkan adanya percepatan pelayanan berkat pemanfaatan teknologi digital yang memudahkan masyarakat dan mengurangi waktu tunggu secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa waktu penyelesaian pelayanan publik di desa pendem melalui aplikasi si polo pendem tergolong cepat dan efisien. Proses pengajuan surat yang sebelumnya memerlukan waktu beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam, bahkan kurang dari satu hari untuk surat-surat tertentu. Hal ini menunjukkan adanya percepatan pelayanan berkat pemanfaatan teknologi digital yang memudahkan masyarakat dan mengurangi waktu tunggu secara signifikan.

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah diatur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukannya. Dalam proses pelayanan publik rincian biaya sangat penting untuk diminimalkan serendah mungkin sehingga masyarakat tidak merasa terbebani saat mengurus administrasi kependudukannya.

Berdasarkan hasil peneliti dilapangan bahwa seluruh layanan yang disediakan melalui

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

aplikasi “Si Polo Pendem” tidak dikenakan biaya atau gratis. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk datang ke kantor desa ataupun biaya administrasi tambahan. Kebijakan ini menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang terjangkau dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan untuk menunjang segala bentuk kepentingan masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan pemerintah bermacam-macam sesuai dengan kepentingan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, mulai dari administrasi kependudukan dan administrasi perizinan yang kesemuanya berhubungan dengan kubutuhan masyrakat akan pelayanan. Desa Pendem menunjukkan komitmennya dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakatnya. Ini adalah contoh nyata bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Aplikasi ini dapat diakses melalui website resmi Desa Pendem. Dengan adanya aplikasi "Si Polo Pendem", masyarakat Desa Pendem dapat menikmati kemudahan dan efisiensi dalam mengurus dokumen-dokumen penting tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa. Ini menunjukkan upaya desa dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Hasil penelitian yang diperoleh bahwa produk pelayanan yang disediakan melalui aplikasi “Si Polo Pendem” bermacam-macam dan mencakup kebutuhan administrative Masyarakat desa, seperti surat keterangan domisisli, surat kerangan usaha. Produk-produk layanan tersebut dapat diajukan secara daring dan diproses dengan standar pelayanan yang jelas.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang segala bentuk dan jenis pelayanan sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana tersebut. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai demi terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien yang memuaskan bagi masyarakat saat menerima pelayanan. Dengan lengkapnya sarana dan prasarana di Desa Pendem, pelayanan baik secara online maupun offline dapat berjalan dengan lebih cepat dan efisien. Fasilitas yang memadai dapat mendukung proses pelayanan, sehingga masyarakat desa dapat menikmati kemudahan dan kecepatan dalam mengurus kebutuhan mereka. Sarana dan prasarana yang berkualitas juga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Pendem. Dengan demikian, masyarakat desa dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah desa.

Berdasarkan Hasil penelitian yang diperoleh peneliti bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi “Si Polo Pendem” didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti adanya komputer, wifi dan aplikasi yang mudah diakses melalui ponsel.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas pelayanan dalam melaksanakan semua tugasnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

LENVARI: Jurnal of Social Science
P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

berdasarkan pada keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan guna terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan Hasil penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan melalui inovasi "Si Polo Pendem" memiliki kompetensi yang baik di bidang teknologi informasi serta pelayanan publik. Mereka mampu menjelaskan secara professional, membantu Masyarakat dengan responsif dan memberikan edukasi terkait penggunaan aplikasi. Kemapuan petugas ini berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan aplikasi berjalan optimal.

Tabel 1. Sistem Informasi Manejemen Pelayanan
Perbandingan Layanan Konvensional dan Menggunakan SIM (SI POLO PENDEM)

Input

Konvensional	**Si Polo Pendem**
Konvensional: Input data dilakukan secara manual, seperti pencatatan data pada buku atau formulir.	SIM "Si Polo Pendem": Input data dilakukan secara digital, seperti penginputan data melalui aplikasi atau sistem informasi**.**

Proses

Konvensional	**Si Polo Pendem**
Proses data dilakukan secara manual, seperti pengolahan data dengan menggunakan kalkulator atau penghitungan manual.	SIM "Si Polo Pendem": Proses data dilakukan secara otomatis, seperti pengolahan data dengan menggunakan algoritma dan sistem informasi.

Output

Konvensional	**Si Polo Pendem**
Konvensional: Output data disajikan dalam bentuk laporan atau dokumen yang dicetak.	SIM "Si Polo Pendem": Output data disajikan dalam bentuk digital, seperti laporan online atau dashboard yang dapat diakses secara real-time.

Sumber: Olahan peneliti, 2026

Dengan demikian, SIM "Si Polo Pendem" dapat memberikan beberapa kelebihan dibandingkan dengan pengelolaan konvensional, seperti peningkatan efisiensi: Pengolahan data dapat dilakukan secara otomatis, sehingga lebih cepat danefisien. Peningkatan akurasi: Pengolahan data dapat dilakukan dengan menggunakan algoritma dan sistem informasi, sehingga lebih akurat dan minim kesalahan. Peningkatan aksesibilitas: Output data dapat diakses secara online, sehingga lebih mudah dan cepat.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya dan Faktor pendukung dapat dikatakan juga sebagai motivasi untuk tetap konsisten dalam melaksanakan hal-hal tertentu, juga dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Khususnya

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

pelayanan dalam hal pengurusan surat dan dokumen. Seperti keterangan usaha, izin keramaian, surat domisili dan lainnya. Selain bisa digunakan untuk mengurus berbagai dokumen. Lewat aplikasi tersebut, masyarakat juga bisa mengetahui progres dokumen yang sedang diurus. sesuatu yang ada di sekitar atau yang memengaruhinya

Pelaksanaan pelayanan publik melalui inovasi "Si Polo Pendem" di Desa Pendem didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Faktor pendukung tersebut meliputi adanya jaringan *wifi* yang menunjang konektivitas internet, seperangkat komputer yang digunakan oleh operator dalam mengelola permohonan masyarakat, serta aplikasi "Si Polo Pendem". Ketiga saran ini menjadi komponen penting dalam menunjang kelancaran pelayanan publik secara *online*.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah suatu hal atau peristiwa yang ikut menyebabkan suatu keadaan yang menghambat dalam mengaplikasikannya pada saat proses berlangsung. Pada dasarnya sikap itu selalu mengalami perubahan, bahwa manusia mudah dipengaruhi oleh

Dalam penerapannya masih ditemukan faktor pengahambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu kendala utama adalah gangguan jaringan internet yang menyebabkan aplikasi sulit diakses, khususnya saat pembaharuan data sedang dilakukan. Selain itu, masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi juga menjadi hambatan tersendiri. Sebagian masyarakat, khususnya lansia (lanjut usia) atau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi.

Kesimpulan

Pelayanan publik di Desa Pendem melalui inovasi aplikasi "Si Polo Pendem" sudah berkualitas. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat menyurat sehingga tidak perlu datang ke Kantor Desa. Desa ini kini menggunakan aplikasi "Si Polo Pendem" untuk memberikan layanan secara *online* yang terbukti cepat dam mudah. Aplikasi "Si Polo Pendem" memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-menyurat, seperti permohonan izin dan keterangan usaha, serta menyediakan informasi ekonomi. Standar pelayanan di Desa Pendem mengikuti prosedur yang ditetapkan, visi misi dan standar pelayanan umum, hal ini juga didukung oleh sarana dan prasarana di desa yang sudah baik dalam mendukung pelayanan yang cepat dan mudah. Pemerintah desa berkomitmen untuk terus pelaksanaan layanan yang baik untuk masyarakat dengan komptensi aparatur desa yang sesuai keahlian masing-masing. Faktor yang mendukung kualitas pelayanan yaitu sarana dan prasarana berupa *wifi*, seperangkat komputer dan aplikasi itu sendiri. sedangkam Faktor penghambat adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi.

Daftar Pustaka

Eva, V. & Fithriana, N. (2019). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,* Vol. 8, No. 3, pp. 83-87

Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV.Alfabeta

Mahsyar, A. (2018). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, *Jurnal Otoritasi,* Vol. 1, No 2, 81-90.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

P-ISSN: 2988-5353 | E-ISSN: 2988-5361
Vol 4 No 2 (2026) | Page 46-55
DOI: https://doi.org/10.61105/jss.v4i2.509

Mukarom, Z. & Laksana, M, W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.

Nurkholis, A. Jupriyadi. Budiman, A. Pasha, D. Andika, R & Amalia Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat pada Desa Bandarsari. *Journal OF Technology and Social Community Service (JTSCS),* Vol.3, No.1, 21-28.

Sari, M, E, P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, Vol. 2, No. 1, 1-12.