



# The Typology of Sabdopalon Innovation in Kedunglosari Village Tembelang Sub-District Jombang Regency

## Tipologi Inovasi Sabdopalon di Desa Kedunglosari Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang

Berinda Vega \*, Hermanto Rohman, Tree Setiawan Pamungkas

Universitas Jember

### ABSTRACT

One of the most important processes in efforts to realize improvements in the quality of public services is to carry out breakthrough innovations. The existence of statutory regulations governing regional innovation is a reference for Regional Governments to carry out innovations to improve the quality of public services. The Sabdopalon innovation is one of the public service innovations in Jombang Regency which is useful for improving the quality of electronic-based Village Government services by integrating several service scopes. This research aims to determine innovation and innovation typology based on the theory of Halvorsen, et al. (2005) in Kedunglosari Village, Tembelang District, Jombang Regency. This research uses a positivistic research approach with the type of research used is descriptive research and the data analysis used is qualitative. The research results show that the Sabdopalon innovation (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online*) is a manifestation of the Jombang Regency Smart City Masterplan in the public sector which involves the village government as the lowest level agency that is integrated with Jombang Regency government agencies. The Sabdopalon innovation in Kedunglosari Village, Tembelang District, Jombang Regency is by the six innovation typologies presented by Halvorsen, et al. (2005).

**Keywords:** Typology of Innovations, Public Service, Public Service Innovations

### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:  
Hasniati

Reviewed by:  
Theresia Octastefani and Ismi Dwi  
Astuti Nurhaeni

\*Correspondence:  
Berinda Vega

berindaamalia5@gmail.com

Published: 30 April 2024

Citation:

Vega, B., Rohman, H., &  
Pamungkas, T. S. (2024).

Tipologi Inovasi Sabdopalon di  
Desa Kedunglosari Kecamatan  
Tembelang Kabupaten Jombang.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan  
Manajemen Publik). 12:1.

doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1761

### ABSTRAK

Salah satu proses terpenting dalam upaya mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi terobosan. Adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang inovasi daerah menjadi acuan bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi Sabdopalon merupakan salah satu inovasi pelayanan publik di Kabupaten Jombang yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintahan Desa berbasis elektronik dengan mengintegrasikan beberapa cakupan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi dan tipologi inovasi berdasarkan teori Halvorsen, dkk. (2005) di Desa Kedunglosari Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian positivis dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online) merupakan wujud dari Masterplan Smart City Kabupaten Jombang pada sektor publik yang melibatkan pemerintah desa sebagai instansi tingkat paling bawah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah Kabupaten Jombang. Inovasi Sabdopalon di Desa Kedunglosari Kecamatan Tembelang Kabupaten Jombang melalui enam tipologi inovasi yang disampaikan Halvorsen, dkk. (2005).

**Kata Kunci:** Tipologi Inovasi, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk menerapkan amanat Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, pemerintah daerah dituntut untuk menerapkan kebijakan pelayanan masyarakat yang tepat agar pelayanan berjalan secara merata dan menyentuh wilayah desa yang masih mengalami kesenjangan pelayanan jika dibandingkan dengan wilayah perkotaan (Dewi, 2020). Hal ini lebih ditegaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa daerah diberikan kewenangan untuk bekerja memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara mandiri berdasarkan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan. Hal ini diperlukan bagi pemerintah daerah untuk terus menerus meningkatkan pelayanan publik (Anggadwita & Dhewanto, 2013; Yanuar, 2019; Sutrisno et al., 2015; Rahmawati & Suryawati, 2021).

Berangkat dari hal tersebut, pemerintah daerah memiliki semangat untuk melakukan terobosan demi terobosan berupa inovasi pelayanan publik (Dwiyanto, 2006; Saenab, 2017) tidak terkecuali Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. Perkembangan inovasi di Kabupaten Jombang saat ini, maka pemerintah Kabupaten Jombang menghadirkan inovasi Sabdopalon dengan mengintegrasikan beberapa inovasi sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang Nomor 188/1569/415.33/2019 Tentang Penetapan Inovasi Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online* (Sandopalon) yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan Pemerintah Desa berbasis elektronik dengan mengintegrasikan beberapa ruang lingkup pelayanan.

Inovasi Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online*) merupakan salah satu wujud *Masterplan Smart City* Kabupaten Jombang (Laila & Habibi, 2023). Inovasi dalam sektor publik, melibatkan pemerintahan desa sebagai instansi terbawah yang saling terintegrasi dengan instansi pemerintah Kabupaten. (Suwarno, 2008). Seperti halnya Pemerintah Desa dan Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. Inovasi Sabdopalon adalah sebuah sistem integrasi data yang dapat diakses melalui alamat *website* berikut ini: <https://sabdopalon.jombangkab.go.id>. Selain itu, inovasi Sabdopalon digerakkan atau dimotori oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa (DPMD) Kabupaten Jombang. Inovasi Sabdopalon juga menyediakan pelayanan berupa E-Surat/usulan kegiatan Desa. Seperti diantaranya: E-Surat menyurat bagi masyarakat, E-Surat menyurat bagi Pemerintah Desa, integrasi data kependudukan, Profil Desa, dan E-Monitoring.bagi masyarakat, E-Surat menyurat bagi Pemerintah Desa, integrasi data kependudukan, Profil Desa, dan E-Monitoring(Fathurrobbani et al., 2023; Patricia et al., 2023).

Sejak awal peluncuran aplikasi Sabdopalon, simulasi dilakukan oleh 9 Desa yang menjadi pilot project. Desa Kedunglosari merupakan salah satu desa yang menjadi pilot project dari inovasi Sabdopalon. Ditunjuknya sebagai pilot project aplikasi Sabdopalon karena dalam beberapa tahun terakhir Desa Kedunglosari sudah berusaha secara optimal dalam hal mendukung penyediaan infrastruktur telekomunikasi dan informasi. Desa Kedunglosari sudah terlebih dahulu mengenal dan terbiasa menggunakan pelayanan berbasis elektronik, dalam hal ini yaitu *website* desa. Hadirnya inovasi Sabdopalon pada sembilan desa tersebut sebagai pilot project menjadi salah satu pengaruh pada kepuasan masyarakat desa dalam pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Desa.

Berikut Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) desa yang menjadi *pilot project* inovasi Sabdopalon.

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Tahun 2022

No.	Perangkat Daerah/ Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori
1	Desa Pulosari	88,97	A (Sangat Baik)
2	Desa Candimulyo	94,87	A (Sangat Baik)
3	Desa Kepatihan	94,22	A (Sangat Baik)
4	Desa Pulo Lor	91,29	A (Sangat Baik)
5	Desa Kedawong	89,28	A (Sangat Baik)
6	Desa Kebonagung	90,30	A (Sangat Baik)
<b>7</b>	<b>Desa Kedunglosari</b>	<b>94,89</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>
8	Desa Pacarpeeluk	87,74	B (Baik)
9	Desa Mojotrisno	90,54	A (Sangat Baik)

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa Desa Kedunglosari merupakan desa yang mempunyai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi di antara desa lainnya yang menjadi pilot project inovasi Sabdopalon. Hal tersebut menandakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Kedunglosari sudah sangat baik. Desa Kedunglosari juga merupakan salah satu desa yang mendapatkan penghargaan sebagai desa terbaik dalam pengelolaan informasi digital dan mampu mengelola pelayanan publik berbasis elektronik secara baik dalam puncak peringatan Hari Pers Nasional (HPN) 2022 oleh Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Jombang. Hal tersebut menandakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Desa Kedunglosari sudah sangat baik.

Sebelum adanya inovasi aplikasi Sabdopalon di Desa Kedunglosari, pelayanan kepada masyarakat sebagian besar masih dilakukan secara konvensional (manual). Untuk memperoleh sebuah pelayanan masyarakat harus datang sendiri ke kantor desa. Permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di desa didominasi dengan sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu lama. Hal tersebut tentunya akan menjadi kurang efektif dan efisien bagi masyarakat juga bagi perangkat desa yang melayani. Pandangan masyarakat tentang buruknya pelayanan publik merupakan dampak dari kinerja aparatur yang tidak optimal. Mulgan dan Albury berpendapat bahwa pelayanan yang cenderung lambat dan bertele-tele serta terkadang subyektif mengakibatkannya adanya tuntutan masyarakat yang secara tidak langsung dapat terlihat dari menurunnya tingkat kepercayaan terhadap pemerintah khususnya dalam konteks ini adalah pemerintah Desa Kedunglosari (Putri & Pambudi, 2018; Basuki et al., 2018; Wati, 2021).

Berbeda halnya setelah adanya inovasi Sabdopalon ini, proses pelayanan administrasi dapat dilakukan lebih cepat sehingga tidak terlihat lagi adanya antrian di Kantor Desa Kedunglosari. Desa Kedunglosari ini memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tidak dipungut biaya serta tidak mempersulit urusan yang sebenarnya mudah. Perubahan dari pelayanan yang sebelumnya masih sebagian besar dilakukan secara konvensional (manual) kini dengan adanya inovasi ini pelayanan bisa dilakukan melalui aplikasi Sabdopalon yang ada di smartphone serta bisa di akses dari rumah yang tentunya sudah terintegrasi. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, inovasi Sabdopalon merupakan pembaruan dari perbaikan pelayanan akan pelayanan sebelumnya. Halvorsen (2005) memandang bahwa bentuk perbaikan tersebut sebagai salah satu tipologi inovasi sehingga hal tersebut penting untuk diteliti. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tipologi inovasi pelayanan publik pada inovasi aplikasi Sabdopalon di Desa Kedunglosari berdasarkan tipologi inovasi .

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan positivistik dengan mengacu pada tipologi inovasi sektor publik yang diusulkan oleh Halvorsen (2005), yang mencakup enam jenis inovasi: (1) layanan baru atau yang diperbaiki, (2) inovasi proses, (3) inovasi administratif, (4) inovasi sistem, (5) inovasi konseptual, dan (6) perubahan radikal dalam rasionalitas. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk menjelaskan keenam tipologi inovasi tersebut dalam konteks aplikasi Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan *Online*) di Desa Kedunglosari, Kecamatan Tembelang, Kabupaten Jombang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan. Analisis data mengikuti model interaktif oleh Miles dan Huberman, yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles et al., 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *A new or improved service*

Tipologi inovasi pertama menurut Halvorsen (2005) yaitu *a new or improved service* berkaitan dengan perbaikan pelayanan atas inovasi sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut penelitian memfokuskan pada perbaikan pelayanan, pengembangan pelayanan, dan adaptasi teknologi yang relevan.

#### 1. Perbaikan pelayanan

Inovasi Sabdopalon terdapat 23 layanan terkait dengan surat administrasi yang dibutuhkan masyarakat dan dapat langsung diakses oleh masyarakat tanpa melakukan login atau proses memasukkan username dan password, namun terdapat beberapa menu yang mempunyai otorisasi khusus. Sebelumnya Desa Kedunglosari sudah mempunyai inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yaitu *website* desa. Akan tetapi dalam melakukan pelayanan administrasi pada *website* Desa Kedunglosari perlu melakukan proses login dengan menggunakan username dan password sehingga dinilai kurang efektif karena harus melakukan registrasi terlebih dahulu untuk dapat menggunakan pelayanan administrasi di dalamnya. *Website* desa Kedunglosari juga hanya menyediakan 10 layanan terkait dengan surat administrasi. Berikut merupakan pelayanan administrasi pada inovasi Sabdopalon dan *website* Desa Kedunglosari.

Inovasi Sabdopalon juga terdapat fitur berita yang memuat berita desa dari mulai berbagai prestasi hingga kegiatan maupun acara terbaru tiap desa. Sebelum terdapat inovasi Sabdopalon untuk mempublikasikan berita dilakukan hanya lewat baliho atau papan pengumuman sehingga hal ini menyebabkan penyebaran berita kurang efektif karena penyebarannya terkadang hanya di titik tertentu. Dengan fitur berita pada inovasi Sabdopalon akan memudahkan masyarakat melihat terkait perkembangan dan inovasi tiap desa di Kabupaten Jombang. Fitur berita ini dapat membuat masyarakat untuk mengenal dan mengetahui informasi terbaru mengenai desa tersebut dengan mudah.

Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pembangunan Desa DPMD Kabupaten Jombang selaku penanggungjawab dan bidang yang mengelola serta merencanakan inovasi aplikasi Sabdopalon sebagai berikut:

*“Kalau Sabdopalon itu fungsinya tidak hanya memudahkan pelayanan kepada masyarakat tetapi pada Sabdopalon itu pelayanan terhadap pemerintah desa. Yang melatarbelakangi yaitu kita sekarang sudah di era digital, jadi semua harus serba cepat. Pemerintah sekarang ini dituntut untuk melakukan pelayanan publik berbasis elektronik dan meningkatkan pelayanan yang serba cepat. Ada yang namanya indeks SPBE agar pemerintah dalam hal kecepatannya sama dengan era-era sekarang dan sudah meninggalkan yang hubungannya dengan alat tulis dan semacamnya atau lebih paperless. Jadi aplikasi Sabdopalon ini dibuat agar masyarakat pada saat meminta pelayanan pada*

*pemerintah desa atau pemerintah kabupaten hanya dari rumah.” (A. Herlambang, wawancara, 4 April 2023).*

Dari wawancara dengan Kepala Bidang Pembangunan Desa DPMD Kabupaten Jombang, dapat disimpulkan bahwa pembuatan inovasi aplikasi Sabdopalon bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah desa. Era digitalisasi menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan publik berbasis elektronik yang cepat dan efisien. Aplikasi Sabdopalon juga diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas dan proses manual, sehingga masyarakat dapat meminta pelayanan dari rumah dengan lebih mudah.

## 2. Pengembangan pelayanan

Inovasi Sabdopalon telah melakukan beberapa perbaikan pelayanan yang di dalamnya memuat beberapa fitur hasil dari pengembangan sistem. Pengembangan tahap 2 pada inovasi Sabdopalon yaitu pada tahun 2022 dikembangkan fitur E-Buk Kades dan E-Monev Pembangunan Desa. E Buk Kades merupakan sebuah sistem yang dikembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Jombang dan bertujuan untuk memantau proses perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan pertanggungjawaban penerimaan pendapatan desa melalui Bantuan Keuangan Khusus secara cepat dan efektif. Sehingga pengajuan usulan dan pengajuan pencairan dana bantuan keuangan yang diberikan ke desa dapat berjalan secara optimal. Sedangkan E-Monev Pembangunan Desa adalah pengembangan fitur dalam inovasi Sabdopalon untuk pelaporan data Realisasi Belanja Desa berbasis spasial yang di dalamnya memuat pelaporan data pelaksanaan realisasi belanja desa yang berguna untuk pemantauan, pengendalian pelaksanaan, dan evaluasi kinerja pembangunan pemerintah desa. Namun fitur-fitur pengembangan sistem tersebut mempunyai otorisasi khusus, hal itu dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data kependudukan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan tentang data penduduk.

## 3. Adaptasi teknologi yang relevan

Inovasi Sabdopalon telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Inovasi Sabdopalon sudah terintegrasi menggunakan API (*Application Programming Interfac*). Dengan menggunakan layanan integrasi API, maka fitur-fitur dalam inovasi Sabdopalon bisa mengintegrasikan data dari dua sistem yang berbeda. Hal ini penting untuk digunakan sebagai fungsi pengembangan suatu inovasi pelayanan publik. Dalam fitur pelayanan administrasi surat sistem integrasi data dengan menggunakan data yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Integrasi API membuat kerja sistem informasi dua arah menjadi lebih cepat dan efisien.

## Process innovation

Tipologi inovasi kedua menurut Halvorsen (2005) yaitu process innovation berkaitan dengan perubahan cara menghasilkan atau menyediakan sebuah pelayanan atau produk. Berdasarkan hal tersebut, penelitian memfokuskan pada cara baru atau yang diubah untuk menyelesaikan tugas, memberikan sebuah pelayanan, atau berinteraksi dengan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dengan adanya inovasi Sabdopalon maka terdapat perubahan proses dalam memberikan sebuah pelayanan, terutama pada transaksi permohonan cetak surat. Sebelumnya permohonan pembuatan surat harus dilakukan secara langsung dengan membawa beberapa persyaratan atau bisa dengan menggunakan *website* desa. Tetapi dengan menggunakan *website* desa dalam input data harus dilakukan satu per satu oleh masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan surat dan proses cetak permohonan surat harus menunggu selama kurang lebih 15 menit. Berbeda dengan inovasi Sabdopalon dalam permohonan pengajuan surat dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan memasukkan NIK dan Nomor KK maka otomatis data terlengkapi karena sudah terintegrasi. Permohonan cetak surat terdapat pada fitur pelayanan *online* dengan output berupa *QR-Code* sebagai tanda bukti permohonan pembuatan surat yang dilengkapi dengan kode yang nantinya digunakan sebagai nomor permohonan pada surat. *QR-Code* digunakan untuk mencetak surat hanya dengan melakukan proses pemindaian. Setelah inovasi Sabdopalon

hadir, masyarakat hanya perlu melakukan pengajuan permohonan surat lewat smartphone melalui inovasi Sabdopalon kemudian setelah mendapatkan QR-Code maka surat bisa langsung dicetak di balai desa. Dalam proses cetak memakan waktu kurang lebih 5 menit dan setelah cetak surat selesai maka operator bisa langsung memberikan surat tersebut sesuai nomor permohonan dari masyarakat.

Dalam penerapan inovasi aplikasi Sabdopalon belum sepenuhnya menjadi jaminan pelayanan pada masyarakat, karena perlu adanya adaptasi akan perubahan pola pelayanan dari yang sebelumnya masih berbelit-belit menjadi lebih mudah karena menggunakan sistem *online*. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh Kepala Bidang Pembangunan Desa DPMD Kabupaten Jombang sebagai berikut:

*“Untuk sekarang dalam menjamin masih belum. Tapi ada perubahan pola pelayanan yang nantinya akan menjadi lebih baik kepada masyarakat. Jadi pandangan masyarakat kepada pemerintah yang dulunya mbulet, inginnya kita 68 kesampingkan itu dengan pelayanan yang cukup di rumah dengan sistem online sudah mendapatkan fasilitasnya. Jadi semuanya butuh proses.” (A. Herlambang, wawancara, 4 April 2023).*

Pernyataan tersebut didukung oleh Kepala Seksi Inovasi Sabdopalon DPMD kabupaten Jombang yang mengatakan sebagai berikut:

*“Dilihat dari perkembangan jaman saat ini ranahnya sudah bukan manual lagi tetapi secara elektronik dan sudah terintegrasi secara online. tentunya diharapkan dari perpindahan dari manual ke online ini sistem pelayanannya bisa lebih efisien, cepat, dan mudah. Oleh karenanya dalam Sabdopalon sudah dilengkapi dengan fitur pelayanan surat yang cetaknya bisa menggunakan barcode, jadi bisa mempersingkat waktu dan bisa mengurangi antrean.” (F. Rohman, wawancara, 31 Maret 2023)*

## Administrative innovation

Tipologi inovasi ketiga menurut Halvorsen (2005) yaitu administrative innovation berkaitan dengan perubahan sistem yang adanya perubahan cara bekerjasama dan berinteraksi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian memfokuskan pada perubahan cara bekerjasama dan berinteraksi dalam memberikan pelayanan sebelum dan setelah inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kebijakan sebelum adanya inovasi Sabdopalon adalah beberapa desa mempunyai sistem pelayanan publik berbasis elektronik masing-masing sehingga belum terintegrasi dengan baik dan membuat anggaran biaya yang dibutuhkan untuk keperluan pelayanan publik berbasis elektronik tersebut cenderung lebih besar. Sistem pelayanan berbasis elektronik tersebut adalah *website* desa. Pada *website* desa hanya memuat beberapa pelayanan publik yang menggunakan sistem *online* dan sebagian besar pelayanan masih bersifat manual. Karena keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan desa yang sudah mempunyai *website* desa sendiri dalam pengembangannya masih menggunakan jasa pihak ketiga. Kelemahan dalam penggunaan jasa pihak ketiga yaitu apabila tidak berkelanjutan dalam melakukan kerja sama maka mengakibatkan sistem pada pelayanan publik berbasis elektronik tersebut menjadi tidak bisa berkembang atau mengalami stagnan.

Berkaitan dengan kerjasama dalam inovasi diperoleh bahwa tidak ada kerjasama khusus. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pembangunan Desa DPMD Kabupaten Jombang sebagai berikut:

*“Untuk membuat organisasi khusus sih tidak ada. Tetapi ada tambahan pekerjaan yang akhirnya bukan berupa organisasi tetapi berupa meningkatkan koordinasi antar OPD. Oh iya pernah dengan Kabupaten Sumedang itu hanya melakukan adopsi dan MoU tapi untuk pengembangan Sabdopalon kita pure mengembangkan sendiri dengan bekerjasama antar OPD di kabupaten Jombang. Jadi yang semula data itu diam dan tidak terintegrasi tetapi dengan adanya Sabdopalon data itu bisa objektif, bisa bergerak, bisa dianalisa bersama-sama kalau dari sisi datanya. Sedangkan untuk sisi pelayanannya di desa akhirnya tidak perlu membuat aplikasi tentang pelayanan tetapi sudah disediakan pemerintah kabupaten dan itu sudah terintegrasi.” (A. Herlambang, wawancara, 4 April 2023).*

Kepala Seksi Inovasi Sabdopalon DPMD kabupaten Jombang menyampaikan bahwa pemerintah Kabupaten Jombang dengan kabupaten Sumedang dilakukan hanya untuk mengadopsi sistem pelayanan yang ada di Kabupaten Sumedang. Untuk pengembangan

sistem inovasi pelayanan, pemerintah Kabupaten Jombang memberikan kesempatan serta kepercayaan kepada OPD yang bersangkutan, sebagai berikut:

*“Adanya bentuk kerjasama kita dengan Kabupaten Sumedang yang beberapa hari lalu sudah dilakukan MoU (Memorandum of Understanding) dengan Kabupaten Sumedang. Disitu kita mengadopsi sistem yang ada disana, tetapi untuk alur dan pengembangannya tetap kita lakukan secara mandiri di Kabupaten Jombang. Untuk partner yang menjalankan hanya lingkup OPD 73 (Organisasi Perangkat Daerah) Kabupaten Jombang seperti DPMD, Diskominfo, Dinsos, Disdukcapil.”* (F. Rohman, wawancara, 31 Maret 2023).

Perlu diadakan banyak pelatihan maupun sosialisasi kepada para pelayan publik maupun masyarakat selaku penerima layanan tersebut. Seperti pernyataan ini begitupun Kepala Seksi Inovasi Sabdopalon DPMD kabupaten Jombang sebagai berikut:

*“Mungkin tidak semudah dan secepat kita membalikkan telapak tangan. Di desa hambatan pertama yang kita lalui adalah SDM nya karena memang transisi antara manual ke elektronik itu sangat sulit karena memang generasi-generasi yang sudah biasa melakukan ataupun membuat habit dengan adanya pelayanan manual ini. Jadi harapan kedepannya dengan aplikasi ini pelayanan akan lebih cepat, efisien, dan inovatif jika SDM yang ada di desa bisa beradaptasi karena memang transisi dari manual ke elektronik tidaklah mudah. Oleh karena itu perlu dilakukan Bimtek terus menerus agar desa bisa memanfaatkan aplikasi Sabdopalon dengan efisien.”* (F. Rohman, wawancara, 31 Maret 2023).

Hadirnya inovasi Sabdopalon membuat berbagai kendala yang dihadapi sebelumnya menjadi teratasi. Inovasi Sabdopalon merupakan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang dikembangkan sendiri oleh pemerintah kabupaten Jombang dan dilengkapi oleh sistem yang sudah memfasilitasi 302 desa dan 4 kelurahan yang ada di Kabupaten Jombang serta sudah terintegrasi dengan data yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang. Inovasi Sabdopalon juga terintegrasi oleh Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Dinas Sosial Jombang dan Data Keluarga berdasarkan pendataan oleh PPKB – PPPA Jombang, sehingga diharapkan hal tersebut dapat menguatkan penanganan kesejahteraan sosial di Kabupaten Jombang baik Pemerintah Kabupaten maupun Pemerintah Desa. Selain itu juga dalam fitur transparansi desa yang telah diintegrasikan dengan pengelolaan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) yaitu aplikasi keuangan desa dari Kemendagri. Layanan pada inovasi Sabdopalon dapat diakses *online* 24 jam secara mandiri oleh masyarakat, sehingga pelayanan pemerintahan desa akan lebih efektif dan efisien. Kemudian kebijakan tahun 2023 ini terdapat bantuan kepada pemerintah desa berupa sarana yaitu ‘anjungan desa’ dan komputer untuk menunjang kelancaran aktivitas pelayanan publik di pemerintahan desa. Akan tetapi untuk fasilitas ‘anjungan desa’ tersebut masih belum terealisasi.

## System innovation

Tipologi inovasi keempat menurut Halvorsen, et al. (2005) yaitu system innovation berkaitan dengan perubahan sistem yang adanya perubahan cara bekerjasama dan berinteraksi. Berdasarkan hal tersebut, penelitian memfokuskan pada perubahan cara bekerjasama dan berinteraksi dalam memberikan pelayanan sebelum dan setelah inovasi.

pembangunan pemerintah desa. Namun fitur-fitur pengembangan sistem tersebut mempunyai otorisasi khusus, hal itu dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data kependudukan sebagaimana diatur dalam perundang-undangan tentang data penduduk.

### 1. Cara Bekerjasama

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Jombang dalam menjalankan inovasi aplikasi Sabdopalon tidak terdapat kerjasama khusus yang dilakukan. Bersama Kabupaten Sumedang hanya dilakukan untuk mengadopsi sistem pelayanan yang ada pada Kabupaten Sumedang. Untuk pengembangan sistem inovasi pelayanan, pemerintah Kabupaten Jombang memberikan kesempatan serta kepercayaan kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang bersangkutan yaitu pengembangan sistem inovasi tetap dilakukan secara mandiri oleh pemerintah Kabupaten Jombang dengan meningkatkan koordinasi antar OPD Kabupaten Jombang guna mengintegrasikan sistem. Dari kerjasama tersebut membuat

pengembangan dari yang semula data-data yang ada di desa hanya diam, dengan adanya inovasi aplikasi Sabdopalon maka data-data yang ada di desa menjadi bergerak, obyektif, dan dapat dianalisa bersama-sama. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan karena dalam pemerintahan desa masih banyak SDM yang belum mumpuni untuk menghadapi transisi dari pelayanan publik bersifat manual menuju pelayanan publik berbasis elektronik. Oleh karena itu agar inovasi Sabdopalon dapat berjalan dengan baik guna memperbaiki pelayanan publik lebih cepat dan efisien, maka pemerintah Kabupaten Jombang perlu melakukan berbagai cara seperti mengadakan Bimbingan Teknis (Bimtek) dan pelatihan bagi para pegawai.

## 2. Cara Berinteraksi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan interaksi dalam pelayanan mengenai informasi tentang desa. Sebelum adanya inovasi Sabdopalon, cara berinteraksi dengan masyarakat sebagian besar masih dilakukan secara langsung dengan mendatangi balai desa untuk mengetahui data terkait desa tersebut. Dengan adanya fitur Profil Desa pada inovasi Sabdopalon yang mencakup data keluarga, rekap Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Desa Kedunglosari, Indeks Desa Membangun (IDM), selang pandang, visi dan misi, struktur organisasi, hingga lembaga desa. Sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terkait desa secara *online* tanpa harus mendatangi balai desa terlebih dahulu.

## **Conceptual innovation**

Tipologi inovasi kelima menurut Halvorsen, et al. (2005) yaitu *conceptual innovation* berkaitan dengan perubahan cara pandang aktor yang terlibat seperti menggunakan konsep baru. Berdasarkan hal tersebut, penelitian memfokuskan pada penyelesaian masalah dalam menggunakan konsep baru.

Dasar inovasi atau latar belakang terhadap pembuatan inovasi Sabdopalon adalah inovasi aplikasi Sabdopalon diciptakan agar membawa dampak kepada kualitas pelayanan publik kearah yang lebih positif. Tidak lepas dari beberapa peraturan yang dijadikan acuan dalam mendasari terbentuknya inovasi Sabdopalon untuk mengurangi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah Kabupaten Jombang menuju era digitalisasi dan mengubah pelayanan publik menjadi sepenuhnya berbasis elektronik untuk meninggalkan pelayanan publik yang sebagian besar masih bersifat manual. Adapun persyaratan pelayanan atau standar-standar yang ditetapkan terhadap pembuatan sebuah inovasi aplikasi Sabdopalon yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Jombang yaitu untuk menghasilkan inovasi pelayanan publik yang dapat bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat kedepannya maka pembuatan inovasi aplikasi Sabdopalon berpacu pada indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018.

Terjadinya perubahan pola rutinitas pelayanan publik yaitu pemerintah desa khususnya pemberi layanan akan dimudahkan dalam penanganan transaksi permohonan surat tanpa perlu menghitung dan mengklasifikasikan data terkait permohonan surat. Dengan adanya fitur analitik data transaksi permohonan surat maka dapat mengetahui terkait jumlah jenis surat, jumlah permohonan, permohonan yang belum diproses, permohonan yang telah diproses, infografis pelayanan surat yaitu grafik peningkatan maupun penurunan jumlah permohonan surat per hari, dan infografis data yang berisi daftar nama yang melakukan permohonan surat serta grafik pelayanan surat per surat. Sehingga dapat memudahkan untuk memantau dan melihat terkait transaksi permohonan surat. Berikut merupakan tampilan analitik data terkait surat menyurat pada inovasi Sabdopalon.

## **Radical change of rationality**

Tipologi inovasi kelima menurut Halvorsen (2005) yaitu *radical change of rationality* berkaitan dengan cara pandang atau mental pemberi layanan terhadap perubahan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian memfokuskan pada perubahan pandangan terhadap inovasi yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Sabdopalon memuat fitur-fitur yang memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara mudah dan cepat sehingga hak mereka dapat terpenuhi. Masyarakat dan pemerintah dapat dengan mudah dapat melakukan monitoring terhadap keuangan desa hanya dengan mengakses aplikasi Sabdopalon sehingga sangat memudahkan untuk mengontrol dan memantau setiap kegiatan dan transaksi yang ada di desa. Kemudian dalam menu Data Keluarga, Pemerintah Kabupaten Jombang dan Pemerintah Desa Kedunglosari dapat memantau keberadaan keluarga yang berisiko stunting apakah terdaftar atau belum dalam DTKS Kabupaten Jombang dan sebagai penerima BPNT, PKH dan PBI. Data tersebut berbentuk peta, guna untuk mengetahui sebaran keluarga yang terdaftar dalam DTKS maupun data keluarga.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan inovasi Sabdopalon di Desa Kedunglosari telah membawa dampak positif yang signifikan bagi para pelayan publik dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian ini mengungkap bahwa implementasi Sabdopalon secara efektif memenuhi tipologi inovasi yang diusulkan oleh Halvorsen et al. (2005). Pertama-tama, adanya perbaikan dalam layanan terlihat dari peningkatan kualitas, efisiensi, dan keterjangkauan layanan yang disediakan. Sabdopalon tidak hanya memberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas layanan pemerintah desa secara keseluruhan. Selanjutnya, inovasi Sabdopalon juga mencerminkan inovasi dalam proses, dengan diperkenalkannya metode baru dalam pelaksanaan tugas administratif dan prosedur pelayanan. Penyederhanaan proses administratif melalui platform digital ini telah membawa efisiensi dan kecepatan yang signifikan dalam penanganan berbagai permohonan dan pengajuan dari masyarakat. Selain itu, inovasi Sabdopalon juga melibatkan perubahan dalam sistem pelayanan, yang tercermin dari kolaborasi yang lebih efektif antara lembaga pemerintahan desa dan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang canggih memungkinkan adanya koordinasi yang lebih baik dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas. Inovasi ini juga mencakup aspek konseptual, di mana Sabdopalon telah memperkenalkan ide-ide baru dan mengubah paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, Sabdopalon menghadirkan model layanan yang lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Misalnya, belum terealisasinya bantuan pemerintah desa berupa 'anjungan desa' pada tahun 2023 merupakan salah satu tantangan yang perlu diatasi. Selain itu, masih banyak staf pemerintah desa yang belum sepenuhnya siap untuk menghadapi transisi dari sistem manual ke sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya adaptasi dan pelatihan yang lebih intensif bagi para pelayan publik dan masyarakat agar dapat memaksimalkan manfaat dari inovasi Sabdopalon ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Sabdopalon telah membawa perubahan positif yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Kedunglosari. Meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, inovasi ini telah membuka jalan menuju transformasi yang lebih luas dalam tata kelola pemerintahan desa menuju era digital yang lebih modern dan efisien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih kepada civitas akademika Universitas Jember atas dukungannya sehingga artikel kami dapat di publish pada Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.

## REFERENCES

- Anggadwita, G., & Dhewanto, W. (2013). Service Innovation in Publik Sector A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia. *Proceedings of 8th Asian Business Research Conference*, 978–979.
- Basuki, Y., Kasmad, R., & Nasrulhaq, N. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Program Si-Cakep) di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(3), 207–216. <https://doi.org/10.21787/mp.2.3.2018.207-216>
- Dewi, I. (2020). Publik Inspiration: Jurnal Administrasi Publik. *Publik Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2).
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Fathurrobbani, A., Amalia, F., & Ali, M. (2023). Inovasi Media Informasi Melalui Website Desa Ngampungan Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(3), 6759–6764. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i3.18099>
- Halvorsen. (2005). *Innovation in the public sector: on the differences between public and private sector innovation*. Publin.
- Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang Nomor 188/1569/415.33/2019 Tentang Penetapan Inovasi Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online (Sandopalon).
- Laila, D. N., & Habibi, M. M. (2023). Implementation of Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Data Deso dan Pelayanan Online) Digital Service Innovation in Jombang Regency. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 22(2), 165–179. <https://doi.org/10.35967/njip.v22i2.574>
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3* (3rd ed.). Sage Publications Ltd.
- Patricia, E., Hayat, H., & Suyeno, S. (2023). Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 77–89. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).12085](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12085)
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *JURNAL NATAPRAJA: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 69–84.
- Rahmawati, E., & Suryawati, R. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50890>
- Saenab. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) di Kota Makassar. *Educational Psychology Journal*, 2(2), 65–72.
- Sutrisno, M. R. D. S., Zauhar, S., & Said, A. (2015). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(11), 1814–1820.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Wati, N. K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Selatan Di Masa Pandemi. *Jurnal Of Government-JOG*, 6(2), 89–110.
- Yanuar, M. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024, Berinda Vega, Hermanto Rohman, Tree Setiawan Pamungkas. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.