

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDESA) DI DESA PANDAU JAYA KECAMATAN SIAK HULU

Nahda Alfira^{1*}, Dita Fisdian Adni²

^{1,2}Universitas Islam Riau

¹nahdaalfira@student.uir.ac.id, ²ditafisdianandi@so.uir.ac.id

Received: 31-07- 2024

Revised: 25-08-2024

Approved: 05-09-2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum maksimalnya pelaksanaan inovasi pelayanan publik Digital Desa (DIGIDESA) di Desa Pandau Jaya, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan publik berbasis aplikasi Digital Desa (DIGIDESA) di pemerintahan Desa Pandau Jaya Kecamatan siak Hulu dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat yang ditemui oleh pemerintah desa Pandau Jaya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik digital desa. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers untuk menganalisa penerapan DIGIDESA di Desa Pandau Jaya dengan beberapa kriteria diantaranya; keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Adapun metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan DIGIDESA di Desa Pandau Jaya masih belum telaksana dengan baik karena meskipun telah memenuhi kriteria penerapan suatu inovasi pelayanan, namun faktanya pelayanan DIGIDESA masih belum optimal dan masyarkat lebih banyak dilayani secara manual. Faktor penghambat penerapan DIGIDESA di Desa Pandau Jaya adalah pertama, kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan pada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang kurang mengetahui inovasi ini. Kedua, karena keterbasan sumber daya manusia masyarakat desa maupun sebagian besar perangkat Desa Pandau Jaya sehingga inovasi pelayanan public DIGIDESA di Desa Pandau Jaya belum terlaksana dengan maksimal.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Digital Desa

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa merupakan instansi yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat desa dalam pelaksanaan layanan tersebut juga merujuk pada pemerintah desa merupakan instansi atau lembaga yang menyediakan pelayanan masyarakat desa. Dalam pelaksanaannya tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Nazirwan et al., 2023). Pelayanan publik tidak hanya berlaku pada otoritas kota namun juga pada otoritas desa yaitu melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini pemerintah desa dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang optimal dan bisa menjawab semua keluhan yang dialami oleh masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan suatu fungsi yang ada didalam pemerintahan yang berhubungan dengan bantuan yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Eprilianto et al., 2020).

Pelayanan publik secara keseluruhan mencakup kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pelayanan oleh suatu pemerintah pada unit yang lebih rendah atau badan hukum lembaga lainnya berdasarkan otoritas yang diberikan (Aritonang, 2017). Grout & Stevens, (2003) Mendefinisikan pelayanan publik sebagai

pelayanan apa pun yang disediakan untuk masyarakat, dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terdapat potensi kegagalan pasar yang signifikan (ditafsirkan secara luas mencakup ekuitas dan efisiensi) membenarkan keterlibatan pemerintah dalam produksi, keuangan, atau peraturan (Grout & Stevens, 2003).

Pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat, umumnya masih terdapat pelayanan yang kurang memuaskan, seperti: waktu pengerjaan yang memelurkan waktu, dan beberapa kendala lainnya yang menjadikan pelayanan publik dinilai kurang memuaskan, proses pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah masih terbilang menyulitkan masyarakat, prosedur yang berbelit, pelayanan dari aparatur yang kurang responsive, persyaratan yang kurang jelas dan transparan menjadi gambaran bahwa masih adanya permasalahan dalam bidang pelayanan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sabeni & Setiamandani, (2020) bahwa masyarakat mengalami berbagai keluhan seperti tidak puas atas pelayanan yang diberikan, kesulitannya mendapatkan informasi dengan mudah seperti persyaratan administrasi dengan tidak perlu mendatangi kantor untuk mendapatkan informasi, dan keluhan lainnya yang seharusnya menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Pemerintahan dalam menindaklanjuti keluhan dari masyarakat diharapkan dapat memberikan jalan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan informasi yang mudah didapatkan. Dalam hal ini, perangkat digital atau media digital menjadi salah satu cara alternatif dalam memberikan solusi permasalahan pelayanan publik. Memasuki era digital dimana aktifitas dapat dilakukan melalui perangkat digital atau media *online*, dengan adanya revolusi dari pembaruan teknologi, setiap pembaruan dapat ditandai dengan adanya momentum yang menggambarkan perubahan kehidupan (Nazirwan et al., 2023). Digitalisasi desa sudah tertuang dalam pasal 86 ayat 1-6 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa yang di dalamnya memberikan amanah bagi desa-desa di nusantara agar mampu menerapkan teknologi informasi dalam pembangunan di desa. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pemerintah dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Perkembangan teknologi pada pelayanan publik melahirkan model pelayanan yang dapat dilakukan melalui aplikasi atau *web browser*, (Ramadhaniati, 2022). Dengan adanya perangkat digital diharapkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kelengkapan persyaratan dan informasi lainnya terkait pelayanan yang disediakan, masyarakat juga dapat memberikan keluhan, saran maupun masukan kepada pegawai atau pemerintah terkait pelayanan yang diberikan melalui perangkat digital (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Adanya pembaharuan dari pelayanan publik memeberikan dampak yang besar terhadap kualitas kehidupan. Diterapkannya kebijakan ini, dengan harapan adanya perbaikan dalam hal ini kualitas dan efektivitas penyediaan layanan public. Penerapan pelayanan digital melalui DIGIDESIA di Desa Pandau Jaya masih belum berjalan maksimal. Meskipun DIGIDESIA adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi desa. Namun, seperti halnya dengan banyak aplikasi teknologi, penggunaannya di masyarakat tidak selalu berjalan tanpa masalah.

Penerapan pelayanan digital melalui DIGIDESIA di Desa Pandau Jaya masih belum berjalan maksimal. Meskipun DIGIDESIA adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk membantu pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi desa. Setelah penerapan aplikasi digital desa masih

belum banyak berubah dalam pelayanannya, dimana sebagian pelayanan masih dilakukan manual karena aplikasih DIGIDESa ini masih terbilang baru dan masih banyak perangkat-perngkat atau fitur yang belum bisa di akes sehingga masih banyak perubahan yang belum terjadi. Landasan pengembangan aplikasi DIGIDESa mengacu kepada beberapa peraturan, diantaranya UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa, Permendagri Nomor 47 tentang Administrasi Desa, dan Permendes PD TT No. 11 Tahun 2019 dan Nomor7 Tahun 2021 tentang prioritas penggunaan dana desa, dan UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana tujuan dari metode kualitatif adalah untuk memahami kondisi dari situasi yang terjadi, dengan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai latar belakang yang dialami, dan mengenai apa yang sedang terjadi (Fadli, 2021). Sugiyono (dalam Anggito & Setiawan, 2018) karakteristik dalam penelitian kualitatif adalah melakukan penelitian dalam kondisi ilmiah, sumber data, dan peneliti merupakan instrumen utama dari penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami fenomena yang terjadi melalui gambaran kemudian disajikan dengan kata-kata, dan dilakukan dalam setting ilmiah (Walidin, (Luana et al., 2022)

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan atau mendepkripsikan data-data yang diamati dilapangan. Dimana Permasalahan yang akan diteliti tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDESa) Di Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu.

Dari penjelasan para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berorientasi pada fenomena gejala yang bersifat alami untuk memahami masalah kemanusiaan dan sosial yang mana penelitian merupakan bagian kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabung, analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian yang menekankan kepada makna daripada generalisasi.

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Ilmu Pemerintahan

Konsep Ilmu Pemerintahan melibatkan kajian terhadap cara mengelola kepengurusan (Eksekutif), pengaturan (Legislatif), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintahan di tingkat eksekutif dan legislatif, baik di pusat maupun daerah, serta hubungan antara rakyat dan pemerintah dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan. Ilmu ini bertujuan untuk melakukan keseimbangan tersebut dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang benar (Syafiie, 2016). Pada sisi lain, definisi pemerintah adalah suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Ajaran tripuraja Pamudji, seperti yang diungkapkan oleh Hermawan & Herman, (2021), memberikan pemahaman bahwa konsep pemerintahan dapat dibagi menjadi dua aspek, yakni luas dan sempit:

1. Pemerintahan dalam arti luas

Pemerintahan dalam konteks yang luas merujuk pada tindakan memerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk mencapai target pemerintahan negara atau merujuk pada tujuan nasional.

2. Pemerintahan dalam sempit

Sementara itu, dalam arti yang lebih sempit, pemerintahan diartikan sebagai tindakan memerintah yang dilakukan oleh organ eksekutif dan unsur-unsurnya. Fokus dari tindakan ini adalah untuk mencapai tujuan pemerintahan Negara (Hermawan & Herman, 2021).

Konsep Pemerintah Desa

Pemerintahan desa merupakan pelaksana urusan pemerintahan dan kegiatan masyarakat lokal dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa merupakan aktivitas yang diorganisir untuk keperluan pemerintahan dan dijalankan oleh Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa. Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintahan desa didefinisikan sebagai pelaksanaan tugas pemerintahan dan kepentingan masyarakat lokal dalam kerangka struktur kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya, Pasal 1 ayat (3) dari peraturan tersebut menguraikan bahwa Kepala Desa, atau dapat disebut dengan sejumlah panggilan lain, bersama dengan perangkat Desa, menjadi komponen rinci dari administrasi pemerintahan Desa. Pemerintah Desa adalah entitas pengelolaan desa yang terdiri dari beberapa elemen, yakni:

- a. Komponen kepemimpinan, terutama peran Kepala Desa;
- b. Bagian Pembantu Kepala Desa, khususnya Perangkat Desa yang terdiri dari:
 - 1) Sekretariat Desa, sebuah kelompok pekerja atau layanan yang dipimpin oleh sekretaris desa;
 - 2) Faktor pemaksaan teknis, terutama elemen bantu kepala desa yang bertanggung jawab atas urusan teknis di lapangan;
 - 3) Faktor kewilayahan, khususnya pembantu kepala desa di wilayah kerjanya yang melibatkan kepala dusun.

Pemerintah desa memiliki keleluasaan untuk menyesuaikan semua aspek yang terkait dengan aktivitas desa. Perkembangan dan kemajuan dalam hal rumah tangga desa tidak lagi tergantung pada ketaatan, melainkan tumbuh dan berkembang sebagai hasil dari inisiatif sendiri untuk menyesuaikan dan mengelola urusan desa dalam kerangka rumah tangga desa (Nurcholis, 2011).

Konsep E-Government (Elektronik Government)

E-Government merupakan kegiatan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkini untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan entitas pemerintah. Ini dilakukan melalui penggunaan aplikasi berbasis web dan penyesuaian proses internal dan eksternal, Pemerintah juga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini dalam upaya mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kemudahan, pendapatan, serta mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan (Bambang Irawan, 2013). E-government dapat didefinisikan sebagai penggunaan TIK secara lebih efektif dan efisien memberikan layanan pemerintah kepada warga negara dan bisnis. Ini adalah penerapan TIK di operasi pemerintah, mencapai tujuan publik dengan cara digital (Susilawati et al., 2023).

Sementara itu, menurut pendapat Indrajid (2016), konsep electronic government saat ini memiliki empat jenis yaitu :

- a. government to government (G2G)
- b. government to business (G2B)
- c. government to citizen (G2C)

d. government to employees (G2E)

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata "layan," yang merujuk pada upaya menolong dan menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain dalam tindakan melayani. Pada prinsipnya, setiap individu memerlukan pelayanan, dan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan secara ekstrim tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Muslim & Hadi, 2022). Dengan demikian, pelayanan publik mengacu pada kebutuhan dan harapan akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Negara, yang berdiri atas partisipasi publik (masyarakat), bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara substansial, pemerintah (birokrasi) diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Ristiani, 2020).

Menurut Kasmir (dalam Dewi & Suparno, 2021) ciri-ciri pelayanan publik yang baik yakni yang memiliki unsur-unsur:

- a) Tersedianya karyawan yang baik
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c) Bertanggung jawab dengan setiap pelanggan dari awal hingga akhir
- d) Mampu melayani dengan cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- g) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Standar pelayanan juga diperlukan dalam pemberian pelayanan hal ini sebagai acuan dalam tercapainya tujuan dari pelayanan yang diberikan tersebut, standar pelayanan juga dapat dijadikan sebagai penilaian dalam mengukur kualitas, kecepatan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan (Dewi & Suparno, 2021). Sejalan dengan penjelasan Rohman & Larasati, (2020) bahwa adanya standar pelayanan sebagai penilaian seberapa efektifitas pelayanan yang diberikan, masyarakat juga dapat memberi penilaian atas pelayanan yang didapatkan (Rohman & Larasati, 2020).

Konsep Inovasi Pelayanan

Istilah inovasi dapat dijelaskan sebagai suatu "proses" atau "hasil" dalam mengembangkan dan memanfaatkan pengetahuan, keterampilan (terutama keterampilan teknologis), dan pengalaman untuk menciptakan atau meningkatkan produk (barang atau jasa), proses, atau layanan yang dapat memberikan nilai dan hasil yang lebih signifikan (Lambuasi et al., 2020). Menurut Rosenfeld dalam Sutarno, inovasi adalah suatu transformasi dari pengetahuan menjadi produk, proses, dan jasa yang baru, serta tindakan menggunakan elemen-elemen yang baru (Febrian, 2018). Pengertian inovasi sendiri sangat beragam dan dari banyak perspektif.

Inovasi juga merupakan suatu hal yang penting dalam penyelenggaraan organisasi dan juga biasanya berkaitan dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis

dan berkembang (Nursanti et al., 2022). Adapun beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan. Menurut West dan Far Dalam Ancok, Djameludin (2012) menjabarkan bahwa “inovasi merupakan peralihan dan prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan (Solong & Muliadi, 2020). Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat luas.

Secara lebih khusus, definisi inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pencapaian dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang berasal dari upaya inisiatif dengan pendekatan, metodologi, dan/atau alat baru dalam melayani masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi dalam pelayanan publik tidak perlu dianggap sebagai pelanggaran prosedur, melainkan sebagai usaha untuk menafsirkan dan menyesuaikan aturan sesuai dengan kondisi lokal. Walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribusi:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu sendiri secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun yang dimaksud sebuah inovasi ini karena menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Trability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Roberts dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023).

Dari penjelasan diatas, maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geografis yang menempatkannya baru pada suatu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi ditempat lain.

Konsep Digital Desa

Sebuah Aplikasi Digidesa atau Digital Desa merupakan layanan digital yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan publik dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Menurut PT. Digital Desa, aplikasi ini merujuk pada peraturan seperti UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 86 tentang Sistem Informasi Desa, Permendagri NO. 47 tentang Administrasi Desa, dan Permendes PDTT No. 11 Tahun 2019 dan No. 7 Tahun 2021 tentang prioritas penggunaan dana desa. Tujuan utama dari program ini adalah mengoptimalkan potensi desa, meningkatkan pemasaran, dan mempercepat layanan publik (Solong & Muliadi, 2020).

Berbagai fitur dalam Aplikasi Digidesa dirancang untuk mendukung transformasi digital desa, antara lain:

1. Administrasi *Online*
2. Pelayanan Persuratan *Online*
3. Perpajakan *Online*
4. Pengaduan Masyarakat
5. Info Bansos
6. *Web* Profil Desa
7. *Mobile App*
8. Berita Desa
9. Absensi Perangkat Desa

Kemudahan yang disajikan oleh aplikasi ini mencakup beberapa aspek, yaitu:

- a. Tata kelola administrasi desa yang cepat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pelayanan desa yang dapat dilakukan dengan cepat, seperti pembuatan surat, layanan kependudukan, pernikahan, hingga pertanahan. Selain itu, tersedia aplikasi *mobile* yang memungkinkan warga untuk berinteraksi dengan pemerintah desa dalam konteks pelayanan publik dari mana saja.
- c. Tata kelola pajak yang berbasis geospasial.
- d. Tata kelola bantuan masyarakat yang mudah.
- e. Profil web sebagai sarana untuk mengembangkan potensi desa.

Pengguna dapat dengan mudah menyimpan, mengakses, dan membagikan dokumen melalui aplikasi ini. Keamanan fitur Aplikasi Digidesa dijaga dengan ketat, memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada pengguna dalam menyimpan dan mengakses informasi penting.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

***Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**

Keuntungan relatif adalah tingkat kelebihan suatu inovasi (Rogers dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023). Keunggulan pelayanan berbasis digital atau DIGIDESA pada Desa Pandau Jaya ini jelas terlihat, salah satunya keunggulan melalui pemanfaatan teknologi digital yang membawa suatu kebaruan dari pelayanan sebelumnya yang masih dilaksanakan secara manual dengan prosedur yang cukup rumit dan kurang efisien.

***Compatibility* atau Kesesuaian**

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga

inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu sendiri secara lebih cepat (Rogers dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023). Kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat desa untuk masyarakat dalam penggunaan aplikasi DIGIDESIA dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan memahami pentingnya kesesuaian ini, Pengembang inovasi yang dapat merencanakan strategi pemasaran dan implementasi yang lebih efektif.

***Complexity* atau Kerumitan**

Dengan sifat yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya (Rogers dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023). *Complexity* atau kerumitan dalam konteks inovasi mengacu pada tingkat kesulitan atau rumitnya penggunaan inovasi pelayanan di dalam digital, meskipun inovasi yang ada di desa Pandau Jaya ini terbilang baru mungkin memerlukan pembelajaran yang lebih tinggi maka di dalam penggunaan aplikasi DIGIDESIA ini memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari pada sebelum adanya aplikasi DIGIDESIA, hal ini tidak selalu menjadi halangan yang tidak dapat diatasi, inovasi ini tergantung pada bagaimana keuntungan relative dan nilai tambah dari inovasi ini dan kriteria *complexity* ini dapat dijelaskan dengan melihat perkembangan teknologi tingkat kesulitan implementasi, kebutuhan manajemen, adopsi dan integrasi dengan lancer kedalam proses atau system yang sudah ada tanpa mengganggu kinerja atau menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan bagi pengguna masyarakat maupun perangkat desa.

***Trialability* atau Kemungkinan dicoba (di uji)**

Trialability atau Kemungkinan dicoba (diuji) adalah salah satu dari lima karakteristik utama yang diidentifikasi oleh Everett Rogers dalam teorinya mengenai difusi inovasi (Rogers dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023). Karakteristik ini mengacu pada sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba atau diuji dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh sama halnya di dalam inovasi terbaru yang ada di desa Pandau Jaya ini terbilang baru dan juga memerlukan pengujian cobaan terhadap aplikasi DIGIDESIA tersebut untuk kebutuhan perangkat desa atau pun masyarakat desa Pandau Jaya maka *Trialability* ini sangat penting dalam inovasi pemerintahan desa Pandau Jaya karena memungkinkan pemerintah untuk:

1. Mengurangi Ketidakpastian: Dengan menguji inovasi terlebih dahulu, pemerintah dapat lebih memahami manfaat dan tantangan yang mungkin dihadapi, sehingga mengurangi ketidakpastian dan resistensi terhadap perubahan.
 2. Meningkatkan Keberhasilan Adopsi: Uji coba memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan keberhasilan saat inovasi diterapkan secara luas.
- Mengelola Sumber Daya dengan Efisien: Dengan mencoba inovasi dalam skala kecil terlebih dahulu, pemerintah dapat mengelola sumber daya dengan lebih efisien, menghindari pemborosan waktu dan dana pada solusi yang mungkin tidak efektif.

Observability atau Kemudahan diamati

Observability atau Kemudahan diamati adalah salah satu dari lima karakteristik utama dalam teori difusi inovasi oleh Everett Rogers di dalam (Rogers dalam Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, 2023). Karakteristik ini mengacu pada sejauh mana hasil dari inovasi dapat dilihat dan dinilai oleh orang lain. Dalam konteks inovasi pemerintahan desa, *observability* berperan penting karena memungkinkan masyarakat dan pemacu kepentingan lainnya untuk dapat di lihat manfaat nyata dari inovasi yang dibuat oleh Kementrian dan di kembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan desa dan desa yang memakai aplikasi ini termasuk Desa Pandau Jaya yang mana inovasi baru yang ada di pandau oleh sebab itu aplikasi DIGIDESIA ini memiliki Kemudahan yang di amatai dengan beberapa aspek *observability* dalam inovasi pemerintahan desa yaitu :

1. **Transparansi Proses dan Hasil:** Pemerintah desa dapat memastikan bahwa proses implementasi inovasi dan hasilnya mudah diamati oleh masyarakat. Misalnya, mempublikasikan laporan kemajuan, data hasil, atau studi kasus yang menunjukkan dampak positif dari inovasi tersebut.
2. **Publikasi dan Sosialisasi:** Menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan desa, media sosial, situs web desa, dan buletin untuk menyebarkan informasi tentang inovasi dan hasil yang dicapai. Ini membantu masyarakat untuk melihat dan memahami manfaat dari inovasi tersebut.
3. **Umpan Balik dari Masyarakat:** Mendorong masyarakat untuk memberikan umpan balik dan berbagi pengalaman mereka terkait inovasi yang telah diimplementasikan. Umpan balik ini bisa menjadi bukti nyata bagi orang lain mengenai manfaat dari inovasi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan bahwa inovasi aplikasi DIGIDESIA yang diluncurkan oleh Kantor Desa Pandau Jaya sudah berjalan dengan semestinya, hanya saja yang mungkin perlu dilakukan agar inovasi aplikasi DIGIDESIA ini dapat berjalan secara maksimal yaitu perlu lebih ditingkatkan lagi pemahaman masyarakat mengenai aplikasi DIGIDESIA. Hal ini juga tidak lepas dari peran Kantor Desa Pandau Jaya untuk memberikan penyuluhan atau sosialisasi yang lebih merata dan menyeluruh kepada masyarakat tentang adanya aplikasi DIGIDESIA diharapkan agar masyarakat Desa Pandau Jaya Menegrti dan mampu mengakses dan menggunakan aplikasi DIGIDESIA.

Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada Perangkat Desa Pandau Jaya dapat memberikan sosialisai yang mengenai penggunaan dalam aplikasi digital desa (DIGIDESIA) kepada masyarakat terutama kepada para orang tua yang tidak begitu mengerti tentang teknologi, maka dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang sudah tersedia dan kesempatan yang ada.
2. Diharapkan kepada Kepala Desa serta Perangkat Desa lebih memaksimalkan dalam memiliki target dalam pencapaian penggunaan Apliasi DIGIDESIA agar

masyarakat secara merata mengetahui dan paham tentang adanya Aplikasi DIGIDESIA termasuk para orang tua yang masih kurang paham dalam teknologi menggunakan aplikasi DIGIDESIA.

3. Pihak kantor desa perlu meningkatkan tingkat pemahaman kepada masyarakat desa Pandau Jaya mengenai pemahaman dalam pengurusan surat menyurat dengan menggunakan aplikasi DIGIDESIA dan juga sarana dan prasarana oleh pihak Kantor Desa Padau Jaya yang memadai seperti kualitas jaringan yang baik dalam melalui mesin APM DIGIDESIA (Anjungan Pelayanan Mandiri Digital Desa) yang ada di desa.
4. Tahap selanjutnya diharapkan kepada pegawai atau perangkat desa Padau Jaya dan masyarakat berperan aktif dalam memberikan informasi pemahaman mengenai adanya pelaksanaan aplikasi DIGIDESIA yang di buat untuk memudahkan perangkat desa dan masyarakat untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal, ESJ*, 13(35), 99. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- Bambang Irawan. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang. *Jurnal Paradigma, Vol. 2 No.(29 Suppl)*, 174–201.
- Dewi, C. R., & Suparno. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Dita Fisdian Adni, Satrio Abdillah, S. J. (2023). Passport Service Innovation Through the “Jemput Bola Berbasis HAM” Program by Immigration Office Class 1 TPI Pekanbaru. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(6), 8–16.
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Dega Digital. *Jurnal EL-RIYASAH*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.24014/jel.v10i2.8909>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah dari Perspektif Regulasi, Konseptual, dan Empiris. *Jurnal Kajian Pemerintahan*, IV(file:///C:/Users/asus/Downloads/document.pdf;file:///G:/_/_/ARTIKEL/jurnal dan artikel ku/document.pdf), 44–55.
- Grout, P. A., & Stevens, M. (2003). The assessment: Financing and managing public services. *Oxford Review of Economic Policy*, 19(2), 215–234. <https://doi.org/10.1093/oxrep/19.2.215>
- Hermawan, S., & Herman, H. (2021). Kajian Terhadap Tindakan Administrasi Pada Kekuasaan Yudikatif Pasca Berlakunya Undang-Undang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 59. <https://doi.org/10.54629/jli.v18i1.674>
- Lambuasi, D. H., Pangemanan, S., & Monintja, D. (2020). Inovasi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Essang Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), 1–9.
- Luana, Mudjiyanto, B., Nugroho, A. C., Tawaang, F., & Lusianawati, H. (2022). *Mahasiswa Dan Realitas Kuliah Online (Analisis Persepsi Mahasiswa Di Ruang Teks Opini Media*

-). 22(2).
- Muslim, & Hadi, L. (2022). *Pelayanan Publik* (III). Kreasi Edukasi.
- Nazirwan, N., Anita, D., & ... (2023). Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Desa Santur Kecamatan Barangin Kota Sawahlunto. *Jurnal Ilmiah Ekotrans ...*, 3(1), 7–12.
- Nurcholis, H. (2011). Pertumbuhan dan Penyelenggaran Pemerintah Desa. *Jakarta: Erlangga(2011)*, 22, 17–36.
- Nursanti, Madani, M., & Abdi. (2022). Inovasi Layanan Sistem Informasi Kesehatan Terpadu Berbasis Website Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. *Unismuh*, 3(1), 15–30.
- Ramadhaniati, N. S. (2022). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI DESA MOJOMALANG (Studi Kasus : Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673–5678.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, X(2), 165–178.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Solong, A., & Muliadi. (2020). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. 10, 76–86.
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94.
- Syafie, I. K. (2016). *Ilmu Pemerintahan* (Suryani (ed.); IV). PT Bumi Aksara.