



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

TANTANGAN DAN HAMBATAN IMPLEMENTASI Pelayanan Pemerintahan Desa Berbasis Digital, Studi Kasus implementasi Gigades.id

Khairunsyah Purba¹, Fadel Muhammad Nindra¹, Nurmaini Dalimunthe¹

¹Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

*Email Corresponding: nurmaini.dalimunthe@uin-suska.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 9 Oktober 2025

Revised date: 10 November 2025

Accepted date: 30 November 2025

This research was conducted to find out the application of online service innovation using the gigades.id application in the village of Pulau Banjar. Primary data were obtained from interviews and observations of key informants, namely the village head, village admin, and two users of the gigades.id application. Meanwhile, secondary data was obtained through various village government documents related to gigades.id. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that digital-based services in the Pulau Banjar village are running ineffectively. This is because the village of Pulau Banjar is a small settlement, so every community can easily access the village office and carry out services directly. The education level of the Pulau Banjar village community is low resulting in a lack of public awareness of the use of technology for public services. The culture of the Pulau Banjar village community, which likes direct interaction between people, makes people prefer conventional services or visit the village office directly. Then the delivery of information that is not optimal regarding the use of the gigades.id application to the public As well as weak and unstable network conditions in the Pulau Banjar village.

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan online menggunakan aplikasi gigades.id di Desa Pulau Banjar, Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Data primer penelitian diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap key informan yang terdiri dari; kepala desa, admin desa, dan juga masyarakat desa yang menggunakan aplikasi gigades.id. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen pemerintah desa terkait gigades.id. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital di desa Pulau Banjar telah dilaksanakan, namun terdapat hal-hal menjadi hambatan dalam implementasinya. Masyarakat desa pulau banjar lebih menyukai pelayanan secara langsung ke kantor desa. Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat desa Pulau Banjar mengakibatkan rendahnya kesadaran masyarakat dalam pemanfaatan teknologi pelayanan public gigades.id. Sementara itu dari aspek perangkat desa belum melakukan sosialisasi aplikasi secara optimal dan kondisi jaringan yang tidak stabil. Selain itu, budaya masyarakat desa Pulau Banjar yang menyukai interaksi langsung antar masyarakat membuat masyarakat lebih memilih layanan konvensional atau datang langsung ke kantor desa.

Kata Kunci: Innovation Pelayanan Public, E- government, gigades.id

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia masih tertinggal dibanding negara lain (Sitti Aminah & Herie Saksono, 2021:284). Oleh sebab itu, penyelenggaraan berbasis teknologi sangat diperlukan dalam rangka memenuhi keinginan public agar mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien (Haura Athahara 2018:66). Tersedianya pelayanan prima akan menciptakan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan warga. Namun hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan masih jauh dari harapan (Aditama Azmy dkk, 2020:207). Fenomena buruknya pelayanan publik di Indonesia masih sering ditemukan seperti: Standar pelayanan yang tidak jelas sehingga sulit dipahami, prosedur yang panjang, lama dalam proses layanan publik (Bela Puspasari & Ra'is, 2019:71) berbelit-belit, melelahkan dan berbiaya mahal (Backtiar, 2019;22, Dwiyanto 2008:2).

Fenomena yang sama banyak ditemukan pada pelayanan publik pada level pemerintah desa di Indonesia. Bahkan secara umum pelayanan pemerintahan desa masih bersifat manual yaitu masyarakat mendatangi langsung kantor desa untuk mendapatkan layanan. (Sulismadi Dkk, 2019:987) Rendahnya kualitas pelayanan pemerintah desa juga disebabkan keterbatasan kompetensi perangkat desa (Sulandra & Mudarya, 2018:22). Sehingga warga desa semakin sulit untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu. Pelayanan publik berkualitas merupakan tuntutan setiap warga (Frinaldi & Embi, 2015:41), untuk itu diperlukan berbagai inovasi pelayanan agar dapat menyelesaikan berbagai permasalahan publik yang semakin kompleks (Torfing & Ansell, 2017:1, Demircioglu, 2019:217, Bernier & Deschamps, 2015:72). Dengan inovasi berbasis teknologi informasi diharapkan warga mendapatkan pelayanan yang efisiensi dan bermutu (Bappenas; 2018, Syarfii, 2017;207, Bekkers & Tummers, 2018:210)

Keberhasilan pembangunan desa merupakan indikator keberhasilan pembangunan nasional (Yuniadi Mayowan, 2016:16). Dengan demikian, pemerintah perlu memberikan dukungan untuk keberhasilan pembangunan pedesaan. Dukungan pemerintah dapat dilihat dari penyediaan anggaran desa dan pembinaan tata kelola pemerintah (Sulismadi Dkk, 2019:991). Untuk lebih memaksimalkan pembangunan desa, maka perubahan paradigma pembangunan desa penting dipahami dan dilaksanakan oleh perangkat desa. Sebagaimana yang diungkapkan Mukhsin (2020;8) bahwa pembangunan desa tidak hanya sebatas sektor pertanian dan infrastruktur dasar, tetapi mengarah pada penerapan dan pengembangan teknologi, informasi, dan komunikasi.

Digitalisasi desa merupakan program prioritas yang telah ditetapkan oleh Kementrian desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDTT). Dalam rangka menyambut smart desa, desa Pulau Banjar Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi melakukan inovasi dengan menerapkan system layanan desa berbasis digital dengan menggunakan aplikasi dan website bernama gigades.id. Aplikasi gigades.id merupakan produk pemuda pemuda local desa banjar yang kemudian dibeli oleh pemerintah desa Pulau banjar. Dengan inovasi tersebut masyarakat tidak perlu mendatangi kantor desa dan antri di kantor desa untuk mengajukan permohonan pelayanan. Permohonan pelayanan yang diajukan melalui aplikasi gigades.id diproses secara online dan out put pelayanan dikirim oleh admin kantor desa ke aplikasi mobile pada android masyarakat untuk mencetak secara mandiri atau di kantor desa. Beberapa pelayanan publik yang dapat diakses melalui gigades.id diantaranya pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi nikah, pelayanan administrasi umum, pelayanan administrasi pertanahan, dan surat bebas.

Namun demikian, terdapat berbagai permasalahan yang ditemui dalam penerapan pelayanan berbasis gigades.id di desa pulau Banjar. Sejak aplikasi tersebut diluncurkan dan disosialisasikan, masih banyak warga desa Pulau Banjar yang tidak men download aplikasi gigades.id. Sehingga warga desa Pulau Banjar melakukan pelayanan dengan mengunjungi kantor desa. Sebagian dari warga ada juga yang melakukan pelayanan dengan cara menghubungi admin gigades.id melalui aplikasi whatsapp. Sebagian warga mengungkapkan bahwa pelayanan berbasis aplikasi gigades.id lebih rumit dibandingkan pelayanan manual sehingga warga lebih memilih melakukan pelayanan di kantor desa. Selain itu, masih ditemukan kendala lainnya yaitu kondisi jaringan internet di Desa Pulau Banjar tidak stabil dan lemah, sehingga dalam mengoperasikan aplikasi gigades.id mengalami keterlambatan dan mengakibatkan lemahnya antusias masyarakat dalam melakukan pelayanan secara online.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Fanida (2021;282) tentang dengan judul pelayanan Si Cantik yaitu inovasi pengantaran dokumen kerumah pemohon dilingkup Kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi layanan pengantaran dokumen ke rumah pemohon telah memudahkan masyarakat. Sementara itu penelitian Inka dan Meirinawati (2022;912) dengan judul Si Jaran

Ijo merupakan inovasi layanan publik dilingkup kecamatan dengan sistem jemput bola bagi penduduk rentan diantaranya warga yang sakit, warga yang lanjut usia, dan warga yang mengalami gangguan kejiwaan. Kemudian Penelitian dari Musaddad (2020;209) yaitu aplikasi Sipraja di Kabupaten Sidoarjo merupakan jenis inovasi metode pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dapat melakukan layanan surat secara online mulai dari tingkat Desa sampai Kabupaten dan sudah dilengkapi tanda tangan elektronik. Kemudian penelitian dari Dahlia dan Frinaldi (2020;247) yaitu Digital Mobile di Kabupaten Pariaman merupakan aplikasi untuk pelayanan administratif sehingga masyarakat dapat melakukan permohonan surat secara online dimana saja. Sementara itu penelitian dari Clement dan Crutzen (2021;9) tentang implementasi kebijakan smart city pada pemerintah daerah. Selanjutnya dari Jacob dan Christopher (2017:1) melakukan penelitian tentang inovasi kebijakan kolaboratif antar stakeholder di instansi pemerintah. Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah terkait dengan pelayanan berbasis teknologi informasi di tingkat pemerintah desa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di desa Pulau Banjar Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau. Desa Pulau Banjar merupakan desa yang pertama kali menggunakan aplikasi gigades.id untuk layanan surat secara online di kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang didapat melalui wawancara pada key informan terpilih. Hasil wawancara disusun dan diuraikan menggunakan kata-kata berdasarkan jawaban diperoleh dari key informan. Wawancara dilakukan pada key informan yang mengetahui dan merasakan pelaksanaan dan penggunaan aplikasi gigades.id di desa Banjar kabupaten Kuantan Singingi. Key informan yang ditetapkan dalam penelitian ini antara lain; admin gigades.id yang berfungsi sebagai petugas operasional aplikasi gigades.id, masyarakat desa banjar sebagai pengguna aplikasi gigades.id, dan Kepala desa sebagai penanggung jawab terhadap jalannya aplikasi gigades.id di desa Pulau Banjar. Observasi juga dilakukan dengan mencermati fitur gigades.id. Berbagai dokumentasi pendukung yaitu berbagai informasi yang relevan dari laporan, situs web, surat kabar, dan jurnal. Analisa data penelitian dengan tiga tahapan yaitu; reduksi data yaitu melakukan pemilihan terhadap sesuatu yang menjadi fokus penelitian. Kedua, penyajian data yaitu menyajikan data baik dalam bentuk uraian atau bagan yang bersifat naratif. Ketiga, penarikan kesimpulan. Bagian ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan, desain penelitian, teknik pengumpulan data, pengembangan instrumen, dan teknik analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi merupakan suatu kebaruan yang ditujukan baik dalam pada barang, jasa, atau sistematisa kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Drucker, 2014:14). Penerapan inovasi dapat dilakukan baik pada organisasi privat ataupun organisasi public. Inovasi pelayanan publik dimaksudkan untuk mengubah cara lama yang kurang efektif menuju layanan yang bermanfaat bagi orang banyak (Elvira Mulya dan Teguh Ilham, 2016:55), Sehingga pelayanan public dapat memberikan kepuasan dan kesejahteraan bagi warga negara (Aldridge dan Stoker 2012:16). Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi (Jansen et al, 2017:190), Sehingga menciptakan tata kelola pemerintahan dan pelayanan yang murah, fleksibel dan dapat diakses oleh masyarakat menggunakan dimana saja dan kapan saja.

Pemerintah desa Pulau Banjar merupakan salah satu desa di Indonesia yang menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital yaitu melalui aplikasi *gigades.id*. Melalui aplikasi *gigades.id* masyarakat dapat dengan mudah melakukan pelayanan pembuatan surat tanpa harus mendatangi kantor desa. Beberapa pelayanan pemerintahan desa yang dapat diakses melalui Aplikasi *gigades.id* diantaranya pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi nikah, pelayanan administrasi umum, surat administrasi pertanahan, dan surat bebas. Penerapan inovasi *gigades.id* dapat dilihat melalui; produk, proses, organisasi, dan komunikasi.

Gambar 1
Logo aplikasi gigades.id Pulau Banjar



Sumber: Aplikasi *gigades.id*

Gambar 5.1 merupakan logo dari aplikasi *gigades.id* Pulau Banjar. Gambar yang ditengah merupakan logo dari desa Pulau Banjar. Masyarakat dapat mendownload aplikasi *gigades.id* dengan lambang logo desa Pulau Banjar di *Play Store*, Namun demikian aplikasi *gigades.id* belum tersedia di *App Store* untuk perangkat *i phone*.

Menurut Bloch (2011) produk yang dihasilkan organisasi dapat berupa barang atau layanan. Aplikasi *gigades* dipergunakan untuk meningkatkan pelayanan berbagai administrasi persuratan yang dibutuhkan Masyarakat desa Pulau Banjar. Berdasarkan hasil obeservasi dan dokumentasi di desa Pulau Banjar, aplikasi *gigades.id* menghasilkan barang berupa surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat desa. Keberadaan Aplikasi *gigades.id* membantu warga melakukan pelayanan secara online. Berikut surat-surat yang bisa diurus oleh masyarakat desa Pulau Banjar didalam aplikasi *gigades.id* terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Barang yang dihasilkan dari aplikasi *gigades.id*

Persuratan	Jenis surat
Pelayanan Administrasi Kependudukan	-Biodata penduduk -Pindah -Kelahiran -kematian
Pelayanan Administrasi Nikah	-Pengantar Nikah (N1-N5) -Surat keterangan pernah nikah -Surat keterangan belum pernah nikah -Surat keterangan duda atau janda
Pelayanan Administrasi Umum	-Surat keterangan pengantar barang -Surat keterangan pengantar ternak -Surat keterangan tidak mampu sekolah -Surat keterangan tidak mampu (umum) -Surat keterangan rumah tangga miskin sekali -Surat keterangan penghasilan orang tua -Permohonan izin keramaian pesta -Surat pengantar SKCK -Surat keterangan ahli waris -Surat keterangan berpergian -Surat keterangan tidak berada di tempat -Surat keterangan beda identitas -Surat keterangan lainnya
Surat Administrasi Pertanahan	-Surat keterangan percocokan -Sporadik -Surat keterangan kepemilikan tanah -Surat keterangan jaminan rumah -Permohonan mutasi -Keterangan ahli waris -Keterangan desa
Surat bebas	-Surat keterangan hibah -Surat kuasa -Surat pengajuan produk desa

Sumber: Aplikasi gigades.id

Dari tabel diatas semua jenis surat dapat diajukan oleh masyarakat ke admin desa menggunakan aplikasi mobile gigades.id pada android masyarakat di mana saja secara online. Selain itu Aplikasi gigades.id menyediakan berbagai fitur mengenai berbagai informasi desa seperti berita terbaru tentang desa, monografis desa, dan informasi tentang penggunaan dana desa. Terdapat juga pasar digital bagi masyarakat desa yang menginformasikan berbagai produk dan hasil pertanian sehingga masyarakat bisa membagikan produk jualan didalam aplikasi gigades.id. Aplikasi gigades.id telah menghadirkan berbagai produk yang bermanfaat untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Namun demikian dari berbagai jenis pelayanan surat yang tersedia mayoritas masyarakat desa banjar mengajukan pelayanan administrasi kependudukan hanya segelintir masyarakat yang mengakses aplikasi gigades.id untuk pembuatan surat secara online. Sejak diluncurkan program gigades.id hanya lima orang melakukan proses pelayanan berbasis digital.

Proses (Process) dan Mekanisme Pelayanan Berbasis Digital

Proses dalam inovasi merupakan penerapan layanan baru yang menghasilkan layanan yang efektif dan efisien (Mirnasari, 2013:276). Dengan layanan baru tersebut biaya dapat ditekan serta menghemat waktu (Fahmi Bima Nugraha & Eva Hany Farida, 2021:276). Sementara itu Bloch mengungkapkan (2011) proses ialah menerapkan layanan baru dalam menyediakan jasa atau barang. Adapaun tujuan dari inovasi ialah mempersingkat proses layanan kepada masyarakat sekaligus dapat menghemat waktu dari masyarakat (Niza Rika Dwi Inka Sari & Meirinawati. 2022:915).

Masyarakat desa Pulau Banjar dapat melakukan layanan surat secara online didalam aplikasi gigades.id menggunakan android. Namun demikian, bagi masyarakat yang menggunakan i phone belum dapat melakukan pelayanan berbasis aplikasi gigades.id hal ini dikarena di appstore aplikasi gigades.id belum tersedia. Penerapan aplikasi gigades.id harus didukung oleh prasarana dan sarana yang memadai, di desa Pulau Banjar sarana seperti komputer dan print sudah tersedia dan layak digunakan, sedangkan untuk

prasarana seperti wifi sudah tersedia di kantor desa Pulau Banjar sebagai penunjang jalannya layanan surat secara online menggunakan aplikasi gigades.id. sedangkan jam operasional layanan surat secara online menggunakan aplikasi gigades.id dari jam 7 pagi sampai 12 siang.

Setiap masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan surat menyurat melalui aplikasi gigades id harus masuk menggunakan NIK yang sebelumnya sudah didaftarkan oleh admin desa Pulau Banjar. Kemudian masyarakat dihadapkan dengan berbagai fitur didalamnya dan memilih fitur layanan surat. Setelah itu masyarakat dibawa oleh aplikasi gigades.id dengan pilihan berbagai menu surat yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mengisi data yang diperlukan. Setelah mengisi data surat yang di ajukan langsung muncul notifikasi bahwa surat sedang diproses oleh admin desa. Setelah surat selesai diproses langsung muncul notifikasi pemberitahuan bahwasanya surat yang diajukan telah selesai. Masyarakat dapat secara langsung mengambil surat tersebut ke kantor desa dan ditandatangani secara manual oleh Kepala Desa. Hingga saat ini output surat menyurat masih diambil secara langsung ke kantor desa karena aplikasi gigades.id di desa Pulau Banjar belum menerapkan sistem tanda tangan elektronik. Setelah surat selesai dibuat oleh admin desa, maka akan muncul histori dihalaman aplikasi gigades.id masyarakat.

Implementasi pelayanan surat menyurat berbasis online melalui aplikasi gigades.id di desa Pulau Banjar belum terlaksana secara maksimal, sebagaimana diketahui masyarakat desa banjar yang masih memilih pelayanan secara konvensional yaitu dengan mendatangi kantor desa Pulau Banjar daripada menggunakan aplikasi gigades.id secara online. Banyak masyarakat yang masih menganggap bahwa proses pelayanan berbasis aplikasi gigades.id rumit untuk diterapkan. Sebagian dari masyarakat yang tidak punya waktu untuk mendatangi kantor desa, lebih memilih melakukan pelayanan dengan menghubungi secara langsung admin desa melalui aplikasi WhatsApp. Kemudian lemahnya partisipasi warga desa dalam pelayanan berbasis online disebabkan rendahnya tingkat Pendidikan warga desa Pulau Banjar. Tingkat pendidikan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi lebih luas (Khalil Moghaddam & Khatoon Abadi, 2013:1091), dengan tingkat pendidikan masyarakat desa Pulau Banjar yang rendah dan tergolong belum berkembang sulit menerima perkembangan yang baru sebagaimana yang diungkapkan oleh Rogers dkk dalam (Susilawati N, 2019:10) kondisi masyarakat desa yang belum berkembang akan sulit menerima sesuatu yang baru diluar kebiasaan. Layanan surat secara online menggunakan aplikasi gigades.id merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat desa Pulau Banjar yang sebelumnya memiliki kebiasaan melakukan pelayanan surat menyurat dengan mendatangi langsung kantor desa. sehingga masyarakat desa Pulau Banjar sulit menerima sesuatu yang baru diluar kebiasaan tersebut. Kemudian masyarakat tidak ingin rumit mengisi persyaratan data diri pada surat yang ingin dibuat didalam aplikasi gigades.id membuat masyarakat desa Pulau Banjar lebih memilih menghubungi langsung admin desa untuk pengajuan surat melalui aplikasi WhatsApp atau telepon. Kendala lain yang menghambat implementasi pelayanan berbasis online di desa Pulau Banjar adalah jaringan internet yang lemah dan tidak stabil.

Kemudian kondisi masyarakat desa Pulau Banjar yang lebih memilih interaksi langsung dengan admin desa untuk pembuatan surat daripada menggunakan aplikasi gigades.id secara online. Diungkapkan oleh Rogers dalam (Susilawati, 2019:10) kehidupan masyarakat desa yang mayoritas berprofesi sebagai petani memiliki rasa keakraban dan rasa kekeluargaan yang hangat dan kuat. Berbeda dengan kehidupan masyarakat dipertanian yang cenderung individualis dan rasa keakraban tidak terasa (Tina Ratnawati, 2016:199). Rasa kekeluargaan sangat kental terasa di desa Pulau Banjar, orang-orang sangat senang berinteraksi antar sesama didukung kondisi desa kecil dan rumah warga berdekatan. Situasi tersebut membuat masyarakat menyukai interaksi secara langsung dalam pelayanan surat menyurat. Proses pelayanan surat menyurat dipadukan dengan interaksi sosial antar sesama warga atau antar warga dengan perangkat desa. Masyarakat merasa puas dapat berinteraksi antar masyarakat lain dan perangkat desa yang ditemui serta out put pelayanan yang didapatkan pasti. Masyarakat enggan menggunakan teknologi untuk melakukan pelayanan publik karena didalam layanan secara konvensional ada kepuasan yang diperoleh masyarakat (Nur Hidayat, 2016:5). Berbeda dengan kondisi apabila masyarakat menggunakan aplikasi gigades.id secara mandiri dirumah ada rasa kekhawatiran surat yang diajukan tidak diproses atau terlambat diproses oleh admin desa.

Organisasi (organization)

Organisasi merupakan kumpulan individu-individu mempunyai tujuan bersama yang setiap individu memiliki tugas dan kewenangannya masing-masing (Maria Goreti Usoboko, 2018:918). Dalam pengertian inovasi struktur organisasi harus jelas agar tujuan bisa tercapai secara efektif dan efisien (Nizar Rika Dwi Inka & Meirinawati, 2022:918). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pembentukan organisasi secara khusus dalam menjalankan pelayanan surat secara online berbasis aplikasi gigades.id di desa Pulau

Banjar. Yang terlibat secara langsung untuk menjalankan aplikasi gigades.id ialah Kepala Desa sebagai penanggung jawab dan admin desa yang setiap hari bertugas menjalankan persuratan di kantor desa, kemudian diberi tugas tambahan untuk menjalankan layanan surat berbasis aplikasi gigades.id.

Pemerintah desa Pulau Banjar secara spesifik tidak membentuk struktur organisasi secara khusus dalam menjalankan aplikasi gigades.id. Secara langsung pengorganisasian seperti pembagian fungsi, tugas, dan wewenang tidak dijalankan oleh pihak pemerintah desa Pulau Banjar sebagai penanggung jawab dari jalannya aplikasi gigades.id. Menurut Torang dalam (Daulay, 2016:35) Pengorganisasian adalah pembagian tugas dan kewenangan kepada setiap individu agar dapat digerakkan untuk mencapai tujuan. Tidak adanya pelimpahan kewenangan atau tugas secara spesifik kepada perangkat desa yang lain, sehingga sulit melakukan koordinasi antar perangkat desa Pulau Banjar terkait dengan jalannya aplikasi gigades.id. Disebabkan tidak adanya pembentukan organisasi secara khusus yang didalamnya ada kejelasan tugas, fungsi dan wewenang masing-masing anggota. Dampak lain dari tidak adanya pembagian tugas secara spesifik dan koordinasi yang tidak berjalan ialah pemerintah desa Pulau Banjar sulit melakukan kegiatan evaluasi terkait dengan permasalahan dalam menjalankan aplikasi gigades.id. Padahal evaluasi sangat penting untuk menilai sejauh mana keberhasilan suatu program yang dijalankan pada suatu organisasi. Evaluasi yaitu suatu kegiatan untuk menilai keberhasilan serta memperbaiki kekurangan yang ada menjadi bahan masukan untuk dilakukan perbaikan (Torang, 2013:166). Tidak adanya pembentukan organisasi secara khusus dan pembagian tugas yang jelas antara perangkat desa, sehingga koordinasi tidak tercipta dan kegiatan evaluasi tidak dilakukan yang mengakibatkan terjadi pembiaran masalah didalam menerapkan aplikasi gigades.id dan seolah-olah aplikasi gigades.id hanya sebuah pajangan.

Komunikasi (communication)

Komunikasi merupakan usaha yang dilakukan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018:280). Senada dengan penjelasan tersebut yang dimaksud komunikasi dalam inovasi layanan publik ialah memperkenalkan sesuatu yang baru baik berupa layanan atau produk kepada masyarakat (Fahmi Bima Nugroho & Eva Hany Fanida, 2021:280). Komunikasi memegang peran penting dalam menerapkan sebuah inovasi layanan publik agar informasi diterima dengan baik oleh masyarakat dan berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil penelitian pemerintah desa Pulau Banjar telah melakukan sosialisasi secara formal dengan dihadiri karang taruna, PKK, pihak gigades.id, perangkat desa, serta masyarakat umum. Yang memberikan pemahaman yaitu Pihak gigades tentang penggunaan aplikasi gigades.id untuk layanan surat secara online. Media sosialisasi seperti banner sudah tersedia yang menggambarkan tentang fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi gigades.id. Dalam interaksi sehari-hari dengan warga perangkat desa Pulau Banjar menganjurkan dan mengajak kepada warga untuk menggunakan aplikasi gigades.id dalam pembuatan surat.

Pemerintah desa Pulau Banjar masih kurang maksimal dalam melakukan penyampaian informasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi gigades.id. Banner yang tersedia Cuma satu dan terletak dibelakang kursi kepala desa yang jauh dari pandangan masyarakat desa Pulau Banjar. Dalam interaksi sehari-hari perangkat desa Pulau Banjar kurang begitu aktif mengajak masyarakat dan menjelaskan cara penggunaan aplikasi gigades.id. Di desa Pulau Banjar tingkat pendidikan masyarakat terbelah rendah terbukti jenjang pendidikan terakhir masyarakat lebih banyak hanya tamatan sekolah dasar. Tingkat pendidikan dari masyarakat ternyata mempengaruhi bagaimana respon masyarakat terhadap penerimaan informasi (Muh. Sulaiman Dadiono dkk, 2021). Sehingga pencernaan informasi yang diberikan pemerintah desa Pulau Banjar tidak ditanggapi dan hanya sekedar informasi yang lewat begitu saja. Sehingga berdampak terhadap ketidakpahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi gigades.id serta menganggap rumit, membuat masyarakat tidak antusias menggunakan aplikasi gigades.id dan memilih mendatangi langsung kantor desa dalam pembuatan surat secara konvensional. secara langsung jalannya inovasi aplikasi gigades.id untuk pembuatan surat secara online kurang begitu efektif.

KESIMPULAN

Selain layanan surat secara online bagi masyarakat terdapat manfaat lain dari aplikasi gigades.id bagi desa yaitu menjadi tempat penyimpanan data kependudukan dan penyampaian informasi tentang desa seperti pengumuman terbaru tentang desa, informasi dana desa, dan produk desa. Kemudian manfaat aplikasi gigades.id akan terasa apabila kondisi suatu desa seperti akses rumah warga ke kantor desa terbelah jauh untuk pengurusan surat sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Tidak semua desa yang cocok dengan penerapan aplikasi gigades.id, seperti di desa Pulau Banjar ada beberapa hal yang menyebabkan penggunaan aplikasi gigades.id kurang dimaksimalkan oleh masyarakat. Pertama, masyarakat masih menganggap

rumit menggunakan aplikasi mobile gigades.id dengan mengisi data-data yang diperlukan untuk pengajuan surat dengan android sehingga masyarakat lebih memilih menghubungi langsung admin desa menggunakan telpon atau whatsapp untuk pengajuan surat secara manual tanpa pengisian data oleh masyarakat dan ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan masyarakat yang terbilang rendah. Kedua, Karakteristik masyarakat desa Pulau Banjar yang lebih memilih layanan konvensional dikarenakan didalamnya ada interaksi langsung dan karakteristik masyarakat pedesaan lebih suka bercengkrama antar sesama masyarakat. Pada layanan konvensional masyarakat merasakan kepastian layanan daripada menggunakan aplikasi gigades.id secara mandiri di rumah atau dimana saja. Ketiga, desa Pulau Banjar kecil jarak rumah warga dengan kantor desa dekat dan mudah diakses membuat masyarakat lebih memilih mendatangi langsung kantor desa dan melakukan pembuatan surat secara konvensional. Sebagai rekomendasi pemerintah desa Pulau Banjar harus membentuk organisasi secara khusus yang diisi oleh perangkat desa bertujuan mengedukasi masyarakat tentang manfaat penggunaan teknologi di bidang layanan publik serta sosialisasi penggunaan aplikasi gigades.id dengan mendatangi rumah-rumah warga. Selanjutnya meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat dengan penambahan banner yang berisikan petunjuk serta promosi tentang kemudahan menggunakan aplikasi gigades.id. yang diletakkan di pusat keramaian desa Pulau Banjar.

DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesia*, 3(1), 66-66.
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272-288.
- Andhika, L. R., Nurasa, H., Karlina, N., & Candradewini, C. (2019). Inovasi Partisipasi Penganggaran Daerah Melalui Model Platform Media Sosial. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(2), 159-178.
- Akil, S. R., Soemaryani, I., Hilmiana, H., & Joeliaty, J. (2022). Enhancement of Innovation and Performance in the Public Sector: Does Collaboration Matter?. *Quality-Access to Success*, 23(187).
- Aldridge, R. & Stoker, G. (2002). *Advancing a New Public service Ethos*. London: New Local Government Network, NLGN
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798.
- Borins, S. (2018). Public sector innovation in a context of radical populism. *Public Management Review*, 20(12), 1858–1871.
- Biondi, L., & Bracci, E. (2018). Sustainability, popular and integrated reporting in the public sector: A fad and fashion perspective. *Sustainability*, 10(9), 3112.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*.
- Bernier, L., Hafsi, T., & Deschamps, C. (2015). Environmental Determinants of Public Sector Innovation: A study of innovation awards in Canada. *Public Management Review*, 17(6), 834-856.
- Clement, J., & Crutzen, N. (2021). How Local Policy Priorities Set the Smart City Agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, 120985.
- Cinar, E., Trott, P., & Simms, C. (2019). A systematic review of barriers to public sector innovation process. *Public Management Review*, 21(2), 264–290.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166.
- Drucker, P. (2014). *Innovation and entrepreneurship, practice and principle*. Routledge
- Dawson, G. S., Denford, J. S., & Desouza, K. C. (2016). Governing innovation in US state government: An ecosystem perspective. *The Journal of Strategic Information Systems*, 25(4), 299–318.
- Daulai, A. F. (2019). Dasar-Dasar Manajemen Organisasi. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).
- Dadiono, M. S., Kusuma, R. O., Fitriadi, R., & Palupi, M. (2021). Kajian Efektivitas Sosialisasi Bahaya Destructive Fishing Di Hulu Sungai SERAYU. *Jurnal Perikanan Pantura (JPP)*, 4(2), 95-102.
- Dadiono, M. S., & Aminin, A. (2021). Peningkatan keterampilan dan inovasi warga desa rayunggumuk kabupaten lamongan dalam memanfaatkan ikan nila. *Jurnal Hilirisasi Technology kepada Masyarakat (SITECHMAS)*, 2(2), 75-83.
- Dahlila, D., & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial)*, 4 (2), 241-254.

- Djani, W., & Therikh, P. (2017, October). Study of electronic government in supporting public services in Kupang city. In *International Conference on Public Policy, Social Computing and Development 2017 (ICOPOSDev 2017)* (pp. 142-146). Atlantis Press.
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The implementation of E-government in the industrial revolution era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 22(2), 340-346.
- Haikio, L. (2012). From Innovation to Convention: Legitimate Citizen Participation in Local Governance. *Local Government Studies*, 38(4), 415-435.
- Hidayati, N. (2016). E-goverment Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4, 103.
- Heri, H., Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung Neo Politea, 3(1), 1-20.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115-129.
- Kurhayadi, K. (2022). Innovation and Development in Improving Public Services During the New Normal Era in Indonesia. *Journal of Governance*, 7(2).
- Mayowan, Y. (2016). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di desa (studi kasus di kabupaten Lamongan). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 14-23.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Maulana, R. Y. (2020). Collaborative governance in the implementation of e-government-based public services inclusion in Jambi Province, Indonesia. *Journal of Governance*, 5(1), 91-104.
- Muksin, A., & Avianto, B. N. (2021). Governance Innovation: One-Stop Integrated Service To Enhance Quality Service And Public Satisfaction. *Theoretical & Empirical Researches in Urban Management*, 16(1).
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Miao, Q., Newman, A., Schwarz, G., & Cooper, B. (2018). How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. *Public Administration Review*, 78(1), 71-81.
- Moghaddam, B. K., & Khatoon-Abadi, A. (2013). Factors affecting ICT adoption among rural users: A case study of ICT Center in Iran. *Telecommunications policy*, 37(11), 1083-1094.
- Miao, Q., Newman, A., Schwarz, G., & Cooper, B. (2018). How leadership and public service motivation enhance innovative behavior. *Public Administration Review*, 78(1), 71-81.
- Nahrudin, Z., & Suardi, W. (2021). One-Stop Administration System: Public Service Innovation in the Indonesian Public Sector. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, 2(3), 130-137.
- Nalien, E. M., & Ilham, T. (2016). The Effect of Bureaucratic Reforms Implementation for Optimizing of Governance in Indonesia (Focus on the Public Service Innovation in Local Government Institutions). *International Journal of Kybernology*, 3(2), 43-59.
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 269-284.
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21-28.
- Okafor, C., Fatile, J. O., & Ejalonibu, G. L. (2014). Public service innovations and changing ethos in Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 2(4), 46-71.
- Praditya, D. (2014). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat pemerintahan desa. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 17(2).
- Prakoso, C. T. (2022). Digital Government Stage Evaluation in Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Kutai Kartanegara Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 79-94.

- Puspasari, B., & Ra'is, D. U. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri(ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 70-77.
- Purba, Khairunsyah, Bekti, H., Sintaningrum, Irawati, I., (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT DISDUKCAPIL Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, *Jurnal Administrasi Publik* Vol,11, No.1
- Roziqin, A., & Fajrina, A. N. (2021). Understanding Public Sector Innovation from A Local Perspective: Contra War (Contraceptive for Women at Risk) Innovation Study in Malang Regency. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 205-222.
- Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., & Irani, Z. (2015). Managing e-Government: value positions and relationships. *Information Systems Journal*, 25(5), 531-571.
- Ramli, M. (2013). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan
- Ratnawati, T. (2016). Pengendalian Sistem Ekologi, Sosial, dan Ekonomi untuk Meningkatkan Kualitas Gaya Hidup (Lifestyle) Masyarakat di Perkotaan, Peran MST dalam Mendukung Urban Lifestyle yang Berkualitas. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota BSAPPK*, 2(1).
- Susilawati, N. (2019). Sosiologi Pedesaan.
- Sousa, M. de M., Ferreira, V. da R. S., Najberg, E., & Mediros, J. J. (2015). Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. *Journal Revista de Administração*, 50(4), 460–479.
- Sulismadi, S., Wahyudi, W., Ulum, I., & Salahudin, S. (2019). Application Of Elektronik Government Challenges As A Means Of Public Service In Village Government, Indonesia. *International Journal of Current Research*, 11(2), 986-992.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government–A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.
- Valle-Cruz, D. (2019). Public Value of E-government Service Through Emerging Technologies. *International Journal of Public Sector Management*. 32 (5).
- Velsberg, O., Westergren, U. H., & Jonsson, K. (2020). Exploring smartness in public sector innovation-creating smart public services with the Internet of Things. *European Journal of Information Systems*, 29(4), 350-368.
- Wood, J. R., & Kickham, K. (2021). How managers and students view public service: The theoretical vs. pratical divide. *Teaching Public*.
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811-1826.
- Wicaksono, F. (2019). Anti Klimaks Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani Di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* , 2 (2).
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Apikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227-242.