

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jalantol (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan

Eva Septiana Rejaningtyas, Deby Febriyan Eprilianto

Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

Public Service, Service Innovation,
JALANTOL Application.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The Village Government of Jatirenggo in Glagah district, Lamongan Regency has initiated efforts to enhance public services through the introduction of an innovative application called Jatirenggo Integrated Online Services (JALANTOL). This web- and Android-based platform was developed to facilitate various online community services, including administrative processes, promotion of local UMKM, news and announcements, complaint submissions, and an e-library. Despite these advancements, some residents still struggle to understand or navigate the features within the application. This study aims to analyze public service innovation through the implementation of the JALANTOL application in Jatirenggo Village. Employing a descriptive qualitative method, the research is grounded in the innovation success theory by Bugge et al. (2018), which includes six key indicators: governance and innovation, sources of ideas for innovation, innovation culture, capabilities and tools, objectives, outcomes, drivers and obstacles, and collecting innovation data for single innovation. The findings reveal that the development of JALANTOL aligns with governance standards and has been socialized to the public. The innovation stemmed from the Village

Head's response to technological progress and the needs of a mobile population. The culture of innovation is evident through leadership support and active problem-solving by village officials. Additionally, most staff and residents have the skills to operate the system, supported by training and infrastructure improvements. The goals of the application are largely being met, as many residents have adopted it for public service use, despite persistent technical challenges such as server downtime. Collaboration with various stakeholders continues to improve the application through feature additions and interface updates.

ABSTRAK

Pemerintahan Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan menghadirkan sebuah inovasi layanan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online). Aplikasi JALANTOL merupakan aplikasi berbasis website dan android yang dikembangkan untuk mendukung fasilitas pelayanan masyarakat secara online sistem. Namun dalam penerapannya masih terdapat masyarakat yang belum paham atau kebingungan terhadap layanan yang ada di aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Bugge et al., (2018) yang terdiri dari : governance and innovation (tata kelola dan inovasi), sources of ideas for innovation (sumber ide untuk inovasi), innovation culture (budaya inovasi), capabilities and tools (kemampuan dan alat), objectives, outcomes, drivers, and obstacles (tujuan, hasil, pendorong, dan penghambat) serta collecting innovation data for single innovation (mengumpulkan data untuk inovasi tunggal). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator tata kelola dan inovasi, pengembangan aplikasi JALANTOL telah sesuai aturan dan prosedur serta disosialisasikan kepada masyarakat. Indikator sumber ide berasal dari respons Kepala Desa terhadap kemajuan teknologi. Pada budaya inovasi, terlihat dari dukungan kepala desa dan peran aktif aparatur desa dalam mengatasi kendala implementasi. Indikator kemampuan dan alat menunjukkan sebagian besar staf dan warga mampu mengoperasikan aplikasi. Pada indikator tujuan, hasil, pendorong, dan penghambat, tujuan layanan tercapai meskipun terdapat kendala teknis seperti downtime server. Indikator pengumpulan data inovasi tunggal tercermin dari kerja sama lintas pihak serta pengembangan fitur dan tampilan aplikasi.

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah. Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai penyediaan jasa kepada masyarakat, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas

nama pemerintah, maupun oleh swasta secara langsung dengan biaya atau tanpa biaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat kepada masyarakat adalah salah satu tugas terpenting bagi pemerintah (Rahmadana, et al., 2020). Bagian penting dari interaksi antara negara dan masyarakatnya adalah dalam pelayanan publik, keberhasilan pelayanan publik akan mendorong dukungan masyarakat yang besar terhadap kinerja pemerintahan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara umum dalam upaya memberikan kepuasan tersebut, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara profesional, akuntabel, dan seoptimal mungkin. Pelayanan publik yang optimal menjadi harapan bersama guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Riani, 2021).

Terdapat beberapa Undang – Undang di Indonesia, yang mengatur hubungan antara pemerintahan dan warga negara dalam hal pelayanan publik, salah satunya adalah. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam undang- undang ini mendefinisikan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Undang- undang ini, menjadi dasar pemerintah untuk mewujudkan tujuan akhir dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas dan kepastian hukum. Undang- Undang ini juga mengatur mengenai hak dan kewajiban negara serta penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya, sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah membentuk lembaga negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan ini mencakup layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), badan swasta, atau perorangan yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan publik tertentu. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI, 2023). Pembentukan Ombudsman dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengawasi lembaga negara. Oleh karena itu, pembentukan ombudsman sangat penting untuk mengawasi penyelenggara dan pemerintahan karena keduanya merupakan komponen penting dalam membangun pemerintahan yang baik (Putri & Adnan, 2020). Upaya Ombudsman dalam melakukan evaluasi terhadap apapun bentuk pelayanan di wilayah Republik Indonesia adalah dengan cara melakukan penyelesaian terhadap seluruh pengaduan yang masuk di kantor pusat dan perwakilan. Berikut adalah paparan jenis dan jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dalam periode 2023 (Ombudsman RI, 2023):

Dibentuknya Ombudsman ini, sebagai Lembaga Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta adanya laporan pengaduan dari masyarakat yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia, maka dapat diketahui bahwa dalam pelayanan publik di Indonesia masih ditemukan Dugaan Maladministrasi. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Maladministrasi, adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, atau menggunakan wewenang untuk tujuan yang berbeda dari yang dimaksudkan oleh wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menyebabkan kerugian materiil atau immateriil bagi masyarakat dan orang-orang di sekitarnya.

Ombudsman RI menemukan 11 jenis maladministrasi sepanjang Tahun 2023. Dari 7.392 laporan masyarakat yang diterima, 3.415 di antaranya ditemukan dugaan maladministrasi. Yang terbanyak berupa tidak memberikan pelayanan dan penundaan berlarut penanganan laporan masyarakat. Ada pula praktik penyimpangan prosedur, etika pemberi layanan yang tidak patut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang dan bahkan terdapat pemberi layanan yang meminta imbalan. Dari data tersebut secara keseluruhan, dapat dilihat bahwa dibutuhkan adanya reformasi untuk mengubah sistem pelayanan publik, dengan penekanan pada peningkatan akuntabilitas untuk pelaksana pelayanan publik dan penegakan hukum bagi pelaksana pelayanan publik yang melanggar aturan dan etika dalam pelayanan. Diharapkan dengan adanya upaya tersebut akan menurunkan kasus maladministrasi dan meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik maupun lembaga pemerintah.

Menyikapi hal tersebut, pemerintah memiliki tanggung jawab guna menerapkan transformasi dan meningkatkan kinerja layanan sesuai dengan harapan masyarakat. Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 menetapkan bahwa percepatan peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui inovasi dalam bidang pelayanan publik. Sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia, Pemerintah pusat telah memberikan otoritas kepada pemerintah daerah untuk merencanakan dan menetapkan jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di masing-masing wilayah pemerintahan (Supriyanto, 2016). Hal ini, dibuktikan dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, dimana dalam (Bab 1 Pasal 2) disebutkan bahwa, inovasi daerah bertujuan

untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah daerah. Sasaran inovasi daerah diarahkan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara pemerintah daerah, untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan efisiensi kinerja yang signifikan (Rozikin et al., 2020).

Pemanfaatan teknologi informasi berperan penting dalam mewujudkan *e-government* di tingkat desa, yang dapat mendorong terciptanya pemerintahan desa yang mandiri, transparan, dan akuntabel. Penerapan *e-government* di desa tidak cukup hanya dengan membangun situs web, tetapi juga memerlukan sistem yang terintegrasi dengan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan tata kelola pemerintahan desa. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa (Wariantos & Syaifullah, 2019). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan *e-government* di pemerintahan desa diharapkan dapat menjadi sarana yang efektif untuk mendorong terciptanya desa yang maju, mandiri, dan sejahtera, sekaligus mampu mengatasi berbagai tantangan yang ada. Dorongan untuk menerapkan *e-government* juga mendorong setiap pemerintah daerah, termasuk pemerintahan desa, untuk melakukan reformasi dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, serta sebagai bagian dari penguatan otoritas pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik upaya pemerintah daerah untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakatnya adalah dengan memberi hak otonomi khusus kepada desa untuk mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya, termasuk proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif desa (Irawati, 2021). Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, desa memiliki batas wilayah yang memberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat lokal, berdasarkan prakarsa warga, hak asal usul, dan/atau hak-hak tradisional yang diakui dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pengelolaan desa ini dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Sesuai dengan adanya kondisi tersebut Kabupaten Lamongan yang menempati peringkat pertama jumlah desa atau kelurahan terbanyak di Jawa Timur, yakni 474 desa telah berupaya melakukan inovasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang cepat tepat dan profesional (BPS Jatim, 2022). Kabupaten Lamongan, merupakan pemerintahan daerah yang memiliki wilayah pemerintahan dengan masyarakat yang banyak, serta didukung dengan adanya *e-government* maka, Pemerintah Kabupaten Lamongan terus berusaha mengembangkan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat hal ini sesuai dengan standar pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lamongan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan. Merujuk pada Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2018 bahwa, Program inovasi desa diharapkan mampu menjawab kebutuhan akan layanan teknis yang berkualitas, mendorong munculnya terobosan dalam praktik pembangunan, serta menjadi solusi untuk penggunaan dana desa secara efektif guna meningkatkan produktivitas. Pertumbuhan ekonomi pedesaan dan membangun kapasitas desa yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat dan kemandirian desa, sesuai dengan arah dan kebijakan serta sasaran Kementerian Desa PDTT pada RPJMN 2015-2019 (Agustina & Widiyarta, 2023).

Dari banyaknya desa di Kabupaten Lamongan Desa Jatirenggo, yang terletak di Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan, merupakan salah satu desa yang telah mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas layanan serta menjadi sarana penyebaran informasi desa. Seperti yang disebutkan oleh Agustina & Widyarta (2023) mengungkapkan bahwa, dari 29 desa di wilayah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan hanya Desa Jatirenggo saja yang sudah menerapkan *e-government* untuk melayani masyarakat. Pemerintah Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menciptakan inovasi aplikasi berbasis website dan android, untuk mendukung reformasi birokrasi dengan mengoptimalkan pelayanan berbasis elektronik sehingga, masyarakat lebih mudah menerima serta memproses layanan administrasi kependudukan dan mengajukan pengaduan secara digital sekaligus membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Pemerintahan Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan tujuannya adalah untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, melalui pemanfaatan aplikasi layanan digital. Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. Aplikasi pelayanan JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) ini *launching* dan diresmikan pada 4 September 2022 (Dinas PMD Kab. Lamongan, 2022). Berikut adalah gambar aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online).

JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) merupakan aplikasi berbasis website dan android yang dikembangkan oleh Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan untuk mendukung fasilitas pelayanan masyarakat secara online sistem, seperti pelayanan administrasi, promosi

UMKM desa, berita dan pengumuman, pengaduan dan *e-library*. Aplikasi JALANTOL hanya bisa diakses oleh masyarakat Desa Jatirenggo dengan memasukkan NIK untuk login. Dengan adanya inovasi aplikasi JALANTOL Masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa dan tidak perlu antri lagi untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan., masyarakat dapat langsung mengakses melalui *smartphone* masing- masing sehingga pelayanan lebih cepat dan efisien. Sesuai dengan yang dinyatakan oleh M. Zamroni selaku Kepala Dinas PMD Kabupaten Lamongan menyatakan bahwa “JALANTOL merupakan langkah pemerintah Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan untuk masyarakat, serta dari aplikasi JALANTOL ini Desa Jatirenggo menjadi *pioneer* desa di Kabupaten Lamongan untuk mewujudkan *Smart Village*.” (Dinas PMD Kab. Lamongan, 2022)

METODE PENELITIAN

Ditinjau dari segi datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud penelitian kualitatif adalah pendekatan yang menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti dengan mengkaji setiap kasus secara rinci dan kontekstual, mengingat sifat permasalahan yang dapat berbeda-beda pada tiap kasus. Agar penelitian kualitatif dianggap valid dan berkualitas, pengumpulan data harus dilakukan secara teliti dan komprehensif, meliputi data primer dan data sekunder (Sahir, 2021).

Adapun jenis pendekatan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data- data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi bagaimana inovasi aplikasi pelayanan JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan dapat digunakan serta diimplementasikan dengan lancar untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi yang masih dilakukan secara offline atau manual. Sebagai upaya pemerintah desa dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerahnya masing- masing.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman dalam (Abdussamad, 2021), model analisis data terdiri dari tiga komponen analisis yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

HASIL

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber data yang mencakup teknik pengumpulan data secara observasi dengan jenis observasi terstruktur, wawancara mendalam, serta dokumentasi sehingga di dapatkan beberapa data informasi mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

Data atau informasi tersebut disajikan dan diolah sesuai dengan pedoman pada model keberhasilan inovasi menurut teori Bugge dkk yang terdiri dari enam indikator antara lain ada *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), *Innovation culture* (budaya inovasi), *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), serta *Collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data untuk inovasi tunggal).

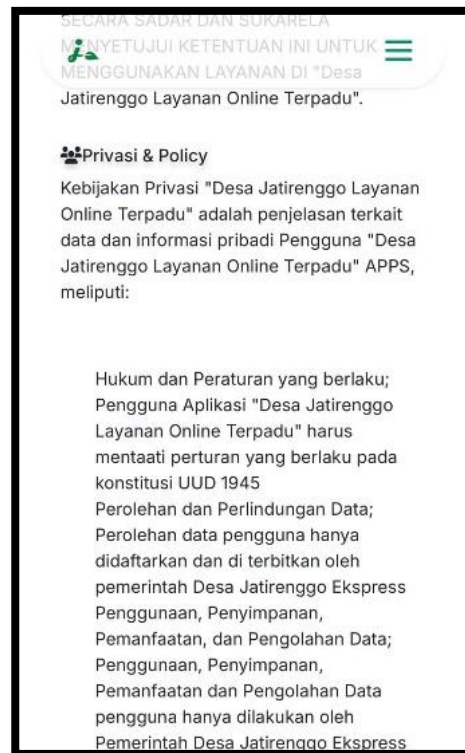
Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi)

Tata kelola inovasi adalah kemampuan manajemen organisasi yang mencakup peran pemerintah dalam menciptakan ide-ide inovatif, termasuk regulasi sebagai dasar inovasi serta pengelolaan manajemen yang bertujuan agar inovasi dapat berjalan dengan baik dan efektif. Adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) ini didasari oleh Keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas. Dimana peraturan tersebut menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan yang dijelaskan oleh Ibu Try Deasy Selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut. “Regulasi aplikasi ini sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Desa PDTT Nomor 55 Tahun 2024. Apalagi di tahun 2025 ini ya mbak seluruh desa kan sudah seharusnya diwajibkan mengaplikasikan inovasi yang namanya digitalisasi tersebut.” (Wawancara 17 Februari, 2025).

Merujuk pada wawancara diatas dapat diketahui bahwa kontribusi Pemerintah Desa Jatirenggo dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui regulasi Keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas. Kemudian melalui dasar regulasi tersebut pihak Pemerintah Desa Jatirenggo

melakukan penyesuaian terkait pelaksanaan pelayanan publik melalui proses inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.

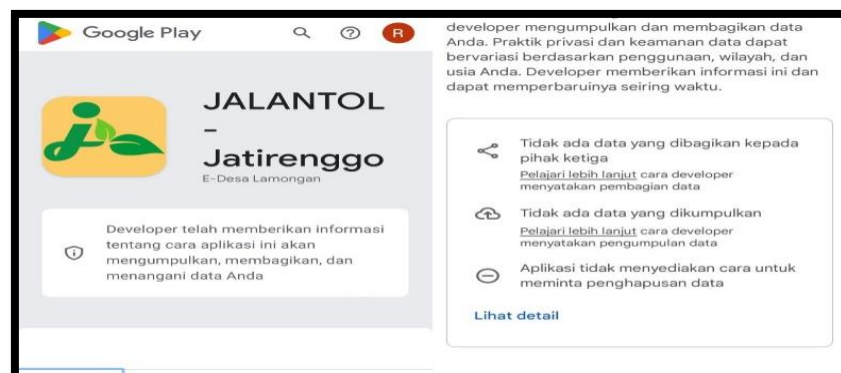
Dimana setiap aplikasi pelayanan terpadu tentunya harus memberikan keamanan data dan informasi bagi para pengguna aplikasi, aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) ini dikembangkan khusus oleh pemerintah Desa Jatirenggo yang bekerjasama dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lamongan dalam memberikan kemudahan pelayanan dan informasi bagi masyarakat Desa Jatirenggo. Sesuai hasil observasi penulis penjelasan mengenai keamanan data dan informasi pengguna aplikasi tertera pada *website* resmi Desa Jatirenggo sebagai berikut.



Gambar 1. Penjelasan Kebijakan Privasi Pengguna Aplikasi JALANTOL Pada Website Resmi Desa

Sumber: *Website Resmi Desa Jatirenggo*, 2025.

Pada gambar tersebut menjelaskan bahwa keamanan data dan informasi pribadi pengguna aplikasi sesuai dengan UUD 1945 menyatakan bahwa perolehan, penggunaan, pemanfaatan data pengguna aplikasi hanya dilakukan oleh pihak pemerintah Desa Jatirenggo. Tidak hanya pada website resmi Desa Jatirenggo saja penjelasan mengenai keamanan data pengguna pun tertera pada *platform google playstore* ketika akan mendownload aplikasi tersebut.



Gambar 2. Penjelasan Kebijakan Privasi Pengguna Aplikasi JALANTOL Pada Platform Google Playstore. Sumber: *Platform Google Playstore*, 2025.

Kemudian, terkait tata kelola manajemen dari inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) sesuai dengan standar operasional prosedur sebelum aplikasi *launching* pada masyarakat

telah dilakukan bimbingan teknis yang difasilitasi oleh KEMENDESA kepada perwakilan staf operator dan Kepala Desa Jatirenggo seperti yang disebutkan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut: "Kita kemarin mendapat *reward* dari Kemendes pelatihan mengenai aplikasi ini selama 10 hari di Jakarta perwakilan hanya beberapa desa dan salah satunya adalah desa kami, saya berangkat dengan staf operator desa kemarin. Pelatihannya itu terkait tata cara menjalankan aplikasi untuk kita yang sebagai *back office* ini dan masih banyak banget mengenai SOP aplikasi ini." (Wawancara 17 Februari, 2025).

Sources Of Ideas For Innovation (Sumber Ide Untuk Inovasi)

Sumber ide inovasi terkait dengan proses penyusunan kebijakan, pemberian pelayanan, dan penetapan tujuan dalam merancang konsep baru. Ide inovasi dapat berasal dari dalam maupun luar organisasi sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sambil tetap mempertimbangkan kondisi organisasi itu sendiri.

Inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) oleh Pemerintahan Desa Jatirenggo merupakan sebuah program yang berasal dari adanya faktor internal dan eksternal organisasi seperti dari fenomena adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat di masa ini, dan tidak semua masyarakat Desa Jatirenggo tinggal di Desa Jatirenggo karena adanya pekerjaan di luar Desa Jatirenggo sehingga, adanya tuntutan dari masyarakat yang harus dipenuhi dalam hal pelayanan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa proses penyusunan aplikasi JALANTOL telah dimulai sejak awal tahun 2022, dengan rapat pertama yang dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2022 di Kantor Desa Jatirenggo yang dihadiri oleh Kepala Desa Jatirenggo dan seluruh Aparatur Desa Jatirenggo. Rapat tersebut bertujuan untuk mengusulkan ide awal terkait inovasi pelayanan digital melalui aplikasi.

Setelah disepakati oleh seluruh perangkat desa, ide tersebut kemudian diajukan kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) Kabupaten Lamongan untuk mendapatkan persetujuan serta pendanaan. Dalam kurun waktu pengembangan, telah dilakukan sebanyak sebelas kali rapat koordinasi yang melibatkan berbagai pihak guna mematangkan konsep dan teknis aplikasi serta bekerjasama dengan pihak Jasa programmer dari luar yaitu CV Karya Multimedia, sebelum akhirnya diterapkan secara resmi kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dari sesi wawancara penulis dengan Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut.

"Rapat itu bolak balik mbak sekitar sebelas kali dulu itu di Dinas PMD. Kalau disini ada sekitar dua kali yang pertama waktu pengusulan ide dan yang kedua waktu mau di *launching*kan itu. Kemudian kami juga bekerjasama dedngan pihak jasa programmer yaitu CV Karya Multimedia. Jadi data- data penduduknya kami dari kami kami yang memasukkan. Pihak programmer membantu mengembangkan aplikasi mengntrol server juga." (Wawancara 17 April, 2025).

Hal ini menunjukkan adanya komitmen dan keterlibatan aktif dari Pemerintah Desa Jatirenggo dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan warganya. Perubahan signifikan pun mulai dirasakan oleh masyarakat, di mana proses pengurusan surat-menyurat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu, kini dapat diselesaikan secara daring dengan lebih cepat, tertib, dan efisien melalui aplikasi JALANTOL. Selain mengurangi beban administrasi perangkat desa, keberadaan aplikasi ini juga memberikan kemudahan akses layanan bagi warga yang berada di luar daerah, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. H

Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi adalah nilai-nilai yang dianut dan diterapkan dalam suatu organisasi. Budaya ini tercermin dari sikap manajer dan pegawai dalam mendukung pelaksanaan inovasi serta dalam mengambil keputusan saat menghadapi tantangan yang muncul akibat inovasi tersebut. Oleh karena itu, budaya inovasi yang terdapat pada Pemerintahan Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan seperti dalam bentuk usaha pemerintah memberikan kemudahan pelayanan publik terutama dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan dengan diadakannya aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online). Keberhasilan inovasi ini ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain tingginya motivasi dan dukungan dari Kepala Desa Jatirenggo dalam menumbuhkan budaya inovasi, serta kemampuan pegawai untuk beradaptasi terhadap perubahan tata kelola pemerintahan dan berbagai permasalahan yang muncul. Hal ini dapat dibuktikan dari wawancara dengan Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut. "Awalnya kan memang sempat ada beberapa perangkat desa yang tidak setuju akan adanya inovasi ini, mereka takutnya tambah ribet kalau bisa datang langsung di kantor kenapa kok pakai aplikasi segala. Namun disitu saya benar- benar menekankan bahwa mau tidak mau kita harus keluar dari zona nyaman untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik lagi buat masyarakat." (Wawancara 17 Februari, 2025).

Dukungan Kepala Desa dalam menumbuhkan budaya inovasi tidak hanya dirasakan oleh perangkat desa, tetapi juga terlihat nyata di mata masyarakat. Hal ini diperkuat melalui hasil wawancara

dengan warga yang menilai bahwa Kepala Desa Jatirenggo benar-benar menunjukkan komitmen dalam mendorong perubahan dan penerapan inovasi pelayanan publik di desanya. Di buktikan dengan tanggapan dari Ibu Iis Salah satu warga Dusun Siman Desa Jatirenggo sebagai berikut: “Menurut saya ya mbak bu kades juga tentunya paling mendukung pembentukan aplikasi ini mbak contohnya saya kemarin rumah saya di datangi buat sosialisasi aplikasinya ini jadi saya tau.”

Keterlibatan dan dukungan dari Kepala Desa Jatirenggo tidak hanya berhenti pada tahap perencanaan dan pengambilan keputusan, melainkan juga ditunjukkan secara langsung melalui partisipasi aktif beliau dalam setiap kegiatan *launching* dan sosialisasi aplikasi JALANTOL kepada masyarakat. Kehadiran Kepala Desa dalam kegiatan-kegiatan tersebut memberikan motivasi tambahan bagi perangkat desa serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap komitmen pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dan transparan.

Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat)

Kemampuan dan alat merupakan faktor kunci dalam keberhasilan inovasi. Aspek ini mencakup kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan serta pelatihan yang disediakan oleh organisasi untuk mendukung pelaksanaan inovasi. Serta kemampuan masyarakat sebagai pengguna aplikasi usaha yang dilakukan oleh pemerintah Desa Jatirenggo dalam mengembangkan kompetensi aparatur pelaksana dan masyarakat untuk menggunakan layanan melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) adalah dengan memberikan pelatihan digital sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut: “Kita pelatihan ada dua kemarin, yang disini itu pelatihan untuk pelayanan buat aparturnya sendiri gimana mengetahui caranya *menghandle* surat yang masuk, caranya *menghandle* pengaduan, karena semua kan masih muda- muda stafnya jadi gaada yang gaptek.” (Try Deasy Kusuma, Kepala Desa Jatirenggo, 17 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, seluruh staf aparatur Desa Jatirenggo saat ini telah mampu menjalankan dan mengoperasikan aplikasi JALANTOL dengan baik. Kemampuan ini tidak hanya disebabkan oleh adanya pelatihan dan Bimtek yang telah diberikan, tetapi juga didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, di mana mayoritas staf merupakan generasi muda yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Faktor usia yang relatif muda turut berperan penting dalam mempercepat proses adaptasi dan penguasaan terhadap sistem pelayanan berbasis aplikasi. Pada hasil pengamatan dan observasi peneliti juga menunjukkan bahwa Kemampuan staf dalam menjalankan aplikasi ini dapat dilihat dari dokumentasi berikut yang menunjukkan keterlibatan aktif mereka dalam proses pelayanan berbasis digital melalui aplikasi JALANTOL.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa masih terdapat warga yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online), terutama di kalangan masyarakat yang berusia lanjut. Mayoritas dari mereka belum terbiasa dengan penggunaan perangkat digital, sehingga memerlukan pendampingan atau bantuan langsung ketika mengakses layanan melalui aplikasi. Hal ini disampaikan oleh Ibu Wasifah (65 Tahun) salah satu warga dusun Jatisari Desa Jatirenggo sebagai berikut: “Saya ini udah nggak tau cara HP jaman sekarang ini, apalagi aplikasinya itu mbak, misal mau mengurus surat- surat ke balai desa ya biasanya anak saya itu yang ngurusin.” (Wawancara 11 November, 2024).

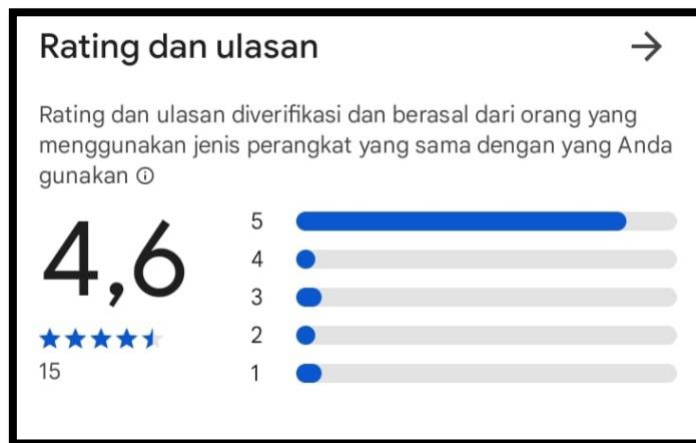
Meskipun demikian, temuan di lapangan juga menunjukkan adanya solusi praktis yang sedikit banyak membantu mengatasi kendala tersebut, yakni fitur dalam aplikasi JALANTOL yang memungkinkan satu akun digunakan oleh seluruh anggota keluarga. Dengan hanya memasukkan nomor Kartu Keluarga (KK) salah satu anggota, maka anggota keluarga lainnya juga dapat mengakses layanan yang tersedia. Fitur ini menjadi strategi efektif, terutama bagi keluarga yang memiliki anggota lanjut usia, karena mereka dapat dibantu oleh anak atau cucunya dalam mengakses layanan tanpa harus membuat akun atau login secara mandiri. Hal ini menjadi salah satu bentuk adaptasi teknologi yang inklusif dan memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital desa.

Objective, Outcomes, Drivers and Obtacles (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Indikator ini menyoroti keberhasilan inovasi berdasarkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, adanya faktor-faktor yang mendorong lahirnya inovasi serta hambatan yang muncul selama proses implementasinya. Tujuan dari adanya inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) ini adalah untuk memberikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat Desa Jatirenggo tidak hanya dalam pelayanan administrasi, tetapi juga dalam penyampaian informasi terkait desa sehingga memudahkan interaksi antara warga dengan Pemerintah Desa Jatirenggo. Hal ini disampaikan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut: “Tujuan dari aplikasi ini alhamdulillah sudah tercapai, kita bertransformasi dari yang dulunya manual sekarang ke digital. Yang awalnya dulu pengurusan surat dilakukan secara manual ya sekarang sudah bisa melalui aplikasi, mau menyebarkan informasi- informasi juga jadi ada wadahnya sekarang ini yaitu melalui aplikasi.” (Wawancara 17 April, 2025).

Berdasarkan pernyataan Kepala Desa, tujuan dari inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo tersebut telah tercapai, ditandai dengan peralihan dari sistem manual ke digital yang kini memfasilitasi interaksi antara warga dan pemerintah desa secara lebih efisien.

Selanjutnya berdasarkan observasi penulis ada beberapa hasil yang dicapai setelah adanya implementasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) baik yang dirasakan oleh Pemerintah Desa Jatirenggo maupun masyarakat Desa Jatirenggo hasil yang pertama yaitu hampir seluruh masyarakat Desa Jatirenggo sudah mendownload dan melakukan kepengurusan surat melalui aplikasi ini, sehingga rating pada aplikasi ini telah mencapai angka 4,6 dimana hal ini termasuk kedalam kategori yang baik bagi aplikasi baru.



Gambar 3. Rating Aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Playstore. Sumber: Platform Google Playstore, 2025.

Kemudian hasil yang dicapai kedua yaitu keberhasilan Desa Jatirenggo dalam mengembangkan aplikasi ini hingga meraih juara 1 pada Festival Inovasi Desa Berjaya, pada kategori Digitalisasi Pelayanan Desa. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatirenggo mendapat pengakuan di tingkat yang lebih luas serta diharapkan dapat menjadi contoh praktik baik dalam transformasi pelayanan publik berbasis teknologi digital untuk desa- desa yang lain.

Selanjutnya hasil yang dicapai keempat yaitu dari penerapan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) adalah terpusatnya seluruh kegiatan dan informasi desa dalam satu platform digital yang mudah diakses. Seluruh kegiatan yang berlangsung di Desa Jatirenggo kini didokumentasikan dan disampaikan melalui aplikasi, sehingga warga yang berada di luar desa pun tetap dapat mengikuti perkembangan dan informasi terkini tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut: "Seluruh kegiatan yang ada di desa kita masukkan ke aplikasi jadi semua warga Desa Jatirenggo yang berada di luar Desa jatirenggo tidak perlu lagi kebingungan untuk mencari informasi mengenai desanya. Karena sebelum adanya aplikasi ini kita pemerintah desapun bingung media apa yang bisa digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai Desa jatirenggo dulu kalau ada informasi masih ditempelkan di madding, kan itu yang tahu nanti hanya warga yang datang ke kantor sedangkan tidak semua warga itu datang ke kantor." (Wawancara 17 Februari, 2025).

Berikut merupakan dokumentasi fitur kabar desa yang memuat berbagai informasi kegiatan yang dilakukan di Desa Jatirenggo.



Gambar 4.Fitur Kabar Desa Di Aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) Sumber: Aplikasi JALANTOL, 2025.

Sebelum adanya aplikasi ini, Pemerintah Desa mengalami kendala dalam menentukan media penyebaran informasi yang efektif, karena informasi hanya disampaikan melalui mading kantor desa, yang tidak dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan hadirnya aplikasi JALANTOL, keterbatasan tersebut berhasil diatasi dan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat menjadi lebih luas, terbuka, dan efisien.

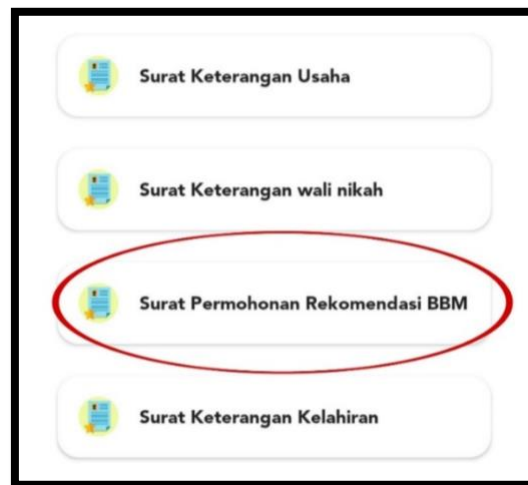
Collecting Innovation Data For Single Innovation (Mengumpulkan Data Untuk Inovasi Tunggal)

Indikator pengumpulan data untuk inovasi tunggal menjelaskan bagaimana organisasi menyusun informasi sebagai dasar dalam menentukan jenis inovasi yang akan dikembangkan. Proses ini juga melibatkan partisipasi aparatur dan masyarakat dalam memberikan masukan atau ide baru secara berkala untuk diimplementasikan oleh organisasi. Peran yang dilakukan Pemerintah Desa Jatirenggo untuk mengembangkan inovasi aplikasi JALANTOL ini adalah melakukan kerjasama dengan pihak luar seperti dengan Dinas PMD Kabupaten Lamongan dan CV Karya Multimedia seperti yang dijelaskan oleh Ibu Tri Deasy selaku kepala Desa Jatirenggo sebagai berikut.

“Tentunya kita bekerjasama dengan berbagai pihak untuk mengembangkan aplikasi ini. Inovasi ini kita ajukan ke Dinas PMD dan didanai, kemudian kita menyewa jasa programmer dari luar yang membantu membuat aplikasinya, websitenya kemudian yang memasukkan data penduduk itu dari kita sendiri mbak. Programmernya dari CV Karya Multimedia.” (Wawancara 17 April, 2025).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah Desa Jatirenggo dalam mengembangkan inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) dilakukan melalui kolaborasi aktif dengan pihak eksternal, seperti Dinas PMD Kabupaten Lamongan sebagai pemberi dana, serta CV Karya Multimedia sebagai penyedia jasa programer aplikasi. Dukungan dan keterlibatan langsung pemerintah desa, khususnya dalam hal pengajuan program, pengelolaan data, dan koordinasi lintas pihak, menunjukkan komitmen tinggi dalam mewujudkan pelayanan digital yang inovatif bagi masyarakat.

Selain itu, Pemerintah Desa Jatirenggo juga melakukan penambahan fitur pada aplikasi JALANTOL sebagai bentuk pengembangan layanan digital desa yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu fitur baru yang ditambahkan adalah fitur rekomendasi BBM, yang dirancang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat terkait persyaratan untuk mendapatkan bahan bakar bersubsidi. Fitur ini memungkinkan warga untuk dengan mudah mendapatkan surat rekomendasi pembelian BBM. Penambahan fitur ini mencerminkan upaya Pemerintah Desa Jatirenggo dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan warganya. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Vina Rahmawati selaku Staf Kantor Pemerintah Desa Jatirenggo Sebagai berikut: “Fitur yang terbaru kemarin yang baru kita perbarui itu surat BBM sekarang kan beli kayak pertalite atau solar jumlah banyak kan harus pakai surat rekomendasi dari desa nah itu kan nah itu karena langka- langkannya ini warga banyak yang minta jadi kita tambahkan.” (Wawancara 17 Februari, 2025).



Gambar 5.Fitur Permohonan Rekomendasi BBM Pada Aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online). Sumber: Aplikasi JALANTOL, 2025.

Tidak hanya sampai di situ, Pemerintah Desa Jatirenggo pun turut melakukan pembaruan pada tampilan aplikasi agar tidak terkesan monoton. Desain antarmuka diperbarui menjadi lebih menarik dan dinamis, dengan tata letak yang lebih rapi dan visual yang lebih modern, sehingga memberikan pengalaman pengguna yang lebih nyaman dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Upaya ini menunjukkan keseriusan pemerintah desa dalam mengembangkan aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga menarik secara visual.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) saat ini hanya tersedia untuk perangkat Android dan belum mendukung sistem operasi *iOS*, sehingga pengguna iPhone belum dapat mengakses layanan digital desa melalui aplikasi ini. Sementara itu, tampilan web JALANTOL hanya berfungsi sebagai media informasi mengenai profil dan potensi Desa Jatirenggo, tanpa menyediakan fitur layanan interaktif. Seluruh pelayanan administrasi digital desa masih harus dilakukan melalui aplikasi yang diinstal di perangkat Android.

PEMBAHASAN

***Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi)**

Indikator *governance and Innovation* (tata kelola dan inovasi) adalah merujuk pada kemampuan manajerial dalam organisasi yang berhubungan dengan peran pemerintah dalam mendorong lahirnya berbagai ide inovatif (Bugge et al., 2018). Tata kelola inovasi mencakup regulasi sebagai landasan inovasi serta sistem manajemen yang diterapkan agar pelaksanaan inovasi berjalan secara efektif. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan publik diwujudkan melalui aplikasi **JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online)** sebagai bentuk kesadaran dari Pemerintah Desa Jatirenggo atas tanggungjawab untuk memberikan fasilitas pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat Desa Jatirenggo dalam pelayanan administrasi, pengaduan, UMKM desa dan informasi publik lainnya. Pemerintah Desa Jatirenggo dalam menjalankan inovasi ini berdasarkan pada Keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2024 Tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas. Melalui peraturan tersebut dapat diketahui bahwasannya Pemerintah Desa Jatirenggo telah berkontribusi terhadap adanya inovasi aplikasi JALANTOL.

Dapat dilihat dari hasil observasi bahwa implementasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) juga mencerminkan implementasi nyata dari regulasi yang diatur dalam Keputusan Menteri Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2024 tentang Panduan Umum Pengembangan Desa Cerdas. Peraturan tersebut memberikan landasan hukum yang kuat bagi desa-desa di Indonesia, termasuk Desa Jatirenggo, untuk mengembangkan dan menerapkan teknologi dalam mempercepat transformasi pelayanan publik. Melalui aplikasi ini Desa Jatirenggo tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administratif, tetapi juga mendukung terciptanya desa yang lebih cerdas dan berdaya saing sesuai dengan prinsip pengembangan desa cerdas yang diatur dalam regulasi tersebut. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat tetapi juga berperan sebagai contoh bagi desa-desa lainnya dalam mengadopsi teknologi untuk pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Tidak hanya sampai pada regulasi saja keamanan data pengguna aplikasi merupakan hal yang penting juga dalam indikator tata kelola inovasi. Dalam hal ini, pengelolaan data pribadi pengguna aplikasi

JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) oleh Pemerintah Desa Jatirenggo menunjukkan adanya kesadaran terhadap pentingnya perlindungan informasi pribadi sebagai bagian integral dari penerapan teknologi informasi yang bertanggung jawab Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang menegaskan bahwa perlindungan data pribadi mencakup seluruh proses pengelolaan data, mulai dari perolehan, pengumpulan, pengolahan, analisis, penyimpanan, penayangan, pengumuman, pengiriman, penyebaran, hingga pemusnahan data pribadi.

Hal tersebut juga sependapat dengan (Iswandari, 2021) disebutkan bahwa keamanan data pribadi merupakan aspek krusial dalam pengembangan inovasi *e-government*, hal ini sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan publik yang berbasis inovasi digital tersebut. Oleh karena itu, komitmen Pemerintah Desa Jatirenggo dalam mengintegrasikan prinsip-prinsip perlindungan data ke dalam sistem aplikasi JALANTOL merupakan langkah strategis untuk memastikan tata kelola inovasi yang tidak hanya efektif, tetapi juga etis dan sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku.

Pada Indikator tata kelola dan inovasi tidak hanya regulasi saja yang menjadi unsur penting untuk menilai suatu keberhasilan inovasi. Seperti yang dijelaskan oleh (Kartika & Oktariyanda, 2022) bahwa peran pemerintah sangat berpengaruh dalam proses inovasi, pemerintah memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan dan implementasi inovasi yang telah dirancang, guna memastikan tercapainya tujuan yang diharapkan. Selain itu, pemerintah juga berperan penting dalam memperkenalkan dan menyosialisasikan program inovasi tersebut kepada masyarakat agar dapat dipahami dan dimanfaatkan secara optimal. Sebagai bagian dari upaya implementasi aplikasi JALANTOL, Pemerintah Desa Jatirenggo telah melaksanakan bimbingan teknis bagi perangkat desa sebelum aplikasi tersebut secara resmi diluncurkan kepada masyarakat. Bimbingan teknis ini bertujuan untuk memastikan bahwa para pengelola dan pengguna internal memahami prosedur operasional serta fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Pemerintah Desa Jatirenggo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyesuaian prosedur pelayanan yang mengacu pada pedoman serta pelatihan teknis yang diselenggarakan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Kabupaten Lamongan. Pelatihan ini memberikan pemahaman mendalam kepada perangkat desa terkait penggunaan aplikasi digital dan pengelolaan layanan administratif secara modern. Berdasarkan pelatihan tersebut, Pemerintah Desa menyusun *Standar Operasional Prosedur* (SOP) sebagai panduan kerja yang baku dan sistematis. SOP ini tidak hanya penting bagi internal perangkat desa untuk memastikan pelayanan dilakukan secara konsisten dan terstruktur, tetapi juga dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar lebih memahami alur, syarat, dan waktu pelayanan secara transparan.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat Sebagian kecil masyarakat yang merasa kebingungan dalam mengakses atau memahami prosedur pelayanan yang tersedia, khususnya melalui aplikasi JALANTOL. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan, diperlukan upaya tambahan berupa sosialisasi yang lebih masif dan berkelanjutan kepada masyarakat, baik melalui media sosial desa, maupun kegiatan langsung seperti penyuluhan atau pendampingan di kantor desa. Dengan pendekatan ini, diharapkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan semakin meningkat, sehingga tujuan utama dari digitalisasi dan penerapan SOP aplikasi tersebut.

Sources Of Ideas For Innovation (Sumber Ide Untuk Inovasi)

Sumber ide untuk inovasi menurut Menurut (Bugge et al., 2018), menyatakan bahwa sumber ide ini berkaitan dengan darimana gagasan atau inisiatif inovatif berasal, serta bagaimana ide-ide tersebut diidentifikasi, dikembangkan dan dimanfaatkan oleh organisasi, seperti lembaga pemerintahan atau unit pelayanan publik lainnya. Sumber ide inovasi ini berasal dari Kepala Desa Jatirenggo gagasan tersebut awalnya merupakan bentuk respon terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Kepala Desa Jatirenggo melihat adanya kesenjangan antara sistem pelayanan konvensional dengan harapan masyarakat yang semakin digital, terutama dalam hal administrasi dan pengaduan. Selain berasal dari pemikiran internal, ide ini juga didorong oleh faktor eksternal, salah satunya adalah dengan adanya warga Desa Jatirenggo yang bekerja di luar desa. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan sistem pelayanan yang fleksibel dan dapat diakses dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Aplikasi JALANTOL ini juga dirancang untuk menyaring dan memverifikasi pengaduan masyarakat secara sistematis. Hal ini memungkinkan Pemerintah Desa Jatirenggo untuk menangani laporan warga dengan lebih cepat, dan tepat sehingga meningkatkan efisiensi sekaligus menjaga kualitas pelayanan.

Proses perumusan dan pengembangan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) dimulai sejak awal tahun 2022 sebagai langkah konkret Pemerintah Desa Jatirenggo dalam merespon tantangan pelayanan publik di era digital. Ide awal muncul dari Kepala Desa sebagai inisiator, namun proses pengembangan selanjutnya dilakukan secara kolektif dan partisipatif, dengan melibatkan seluruh aparatur desa dalam diskusi dan rapat kerja intensif. Keterlibatan aparatur desa dalam setiap tahapan

perumusan menjadi bentuk kolaborasi internal yang penting untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar menjawab kebutuhan administrasi, pengaduan, dan pelayanan publik lainnya secara menyeluruh

Setelah konsep dan rancangan awal aplikasi tersusun dengan matang, Pemerintah Desa Jatirenggo kemudian mengajukan proposal inovasi ini ke Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dinas PMD) Kabupaten Lamongan. Pengajuan ini bertujuan untuk mendapatkan dukungan legal sekaligus pendanaan guna merealisasikan pengembangan aplikasi.

Adanya inisiatif tersebut mendapat respon positif dan berhasil memperoleh dukungan dana dari Dinas PMD, yang kemudian digunakan untuk proses pengembangan teknis hingga peluncuran aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa selain mendapat dukungan internal dari struktur pemerintahan desa, inovasi JALANTOL juga mendapatkan pengakuan dan fasilitasi dari pemerintah di tingkat kabupaten, yang memperkuat posisi aplikasi ini sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik digital yang terstruktur dan terencana dengan baik. Hal ini sesuai penjelasan yang diutarakan oleh (Darwis et al., 2022) bahwa Sebagai penyelenggara publik, pemerintah juga diminta untuk melakukan perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik, inovasi tentunya harus mengandung elemen keterbaruan guna menghasilkan produk pelayanan publik yang baru.

Keterbaruan tersebut dapat dilihat dari hasil observasi yang menunjukkan bahwa sejak diterapkannya aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online), telah terjadi perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik di Desa Jatirenggo. Proses pengurusan surat-menyurat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memerlukan waktu yang cukup lama, kini dapat diselesaikan secara daring dengan lebih cepat, tertib, dan efisien. Tidak hanya itu, melainkan pada pelayanan administrasi di Kantor Pemerintahan Desa Jatirenggo saat ini sudah melalui alat kioska pelayanan yang terhubung dengan aplikasi JALANTOL. Inovasi ini tidak hanya mempercepat waktu pelayanan, tetapi juga membantu mengurangi beban kerja administrasi perangkat desa. Selain itu, keberadaan aplikasi JALANTOL memberikan kemudahan akses layanan bagi warga yang berada di luar daerah, karena mereka dapat mengakses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa, yang sebelumnya menjadi salah satu kendala utama.

Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa meskipun telah tersedia fitur pengaduan resmi dalam aplikasi, masih terdapat beberapa warga yang menyampaikan keluhan secara anonim melalui media sosial, khususnya pada laman *Facebook* resmi Pemerintah Desa Jatirenggo. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua warga memahami atau merasa nyaman menggunakan fitur pengaduan yang telah disediakan dalam aplikasi, atau mungkin masih ada keraguan dalam menyampaikan pengaduan secara formal. Sebagai tindak lanjut, perlu dilakukan penyebaran informasi secara berkala tentang cara menyampaikan pengaduan melalui aplikasi JALANTOL agar setiap laporan bisa ditindaklanjuti sesuai prosedur.

Penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) membawa perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik Desa Jatirenggo, mulai dari efisiensi waktu, kemudahan akses, hingga pemanfaatan teknologi digital dalam penyampaian layanan administrasi dan pengaduan. Keberadaan fitur seperti Laporan Desa, Cek Bansos, dan Berita Desa juga turut meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Hal ini menjadikan aplikasi JALANTOL tidak hanya sebagai hasil dari ide inovatif semata, tetapi juga sebagai bentuk konkret tata kelola pemerintahan desa yang lebih responsif, terbuka, dan partisipatif. Dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) menjadi contoh nyata bagaimana sebuah ide inovasi yang muncul dari kepala desa dapat berkembang menjadi solusi digital yang berdampak luas bagi masyarakat Desa Jatirenggo.

Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Indikator *innovation culture* (budaya inovasi) dapat didefinisikan menurut (Bugge et al., 2018) merupakan sekelompok orang yang memiliki kebiasaan, prinsip, dan keyakinan yang berbeda-beda dimana hal tersebut dapat digunakan untuk memunculkan ide atau gagasan baru sebagai perubahan dalam suatu organisasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi budaya inovasi ialah karakteristik pemimpin, hal ini sejalan dengan pendapat yang diutarakan oleh (Hakim & Eprilianto, 2024) dimana pada proses pembentukan inovasi diperlukan pemimpin yang dapat menerapkan dan mengembangkan inovasi pada sebuah organisasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Desa Jatirenggo, penerapan budaya inovasi dalam lingkungan pemerintahan desa dapat dikatakan telah berjalan secara progresif dan terstruktur. Hal ini tercermin dari keberhasilan pengembangan dan implementasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) yang secara nyata mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital.

Budaya inovasi yang berkembang di desa ini tidak terlepas dari peran Kepala Desa Jatirenggo sebagai penggerak utama inovasi. Dimana Pemerintah juga memegang peran penting dalam menghadirkan inovasi dengan menyediakan sumber ide yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (Ardelia & Pradana, 2022). Proses pemberian pemahaman dan motivasi untuk keluar dari zona nyaman oleh Kepala

Desa Jatirenggo yang intensif dilakukan untuk meyakinkan semua pihak mengenai manfaat dari sistem ini, baik dari segi efisiensi waktu maupun peningkatan kualitas pelayanan Kepala Desa Jatirenggo tidak hanya berperan dalam pengambilan keputusan strategis, tetapi juga secara aktif terlibat dalam setiap proses pengelolaan aplikasi, termasuk menjawab pengaduan masyarakat, mengunggah berita kegiatan desa, dan mempromosikan budaya literasi digital melalui fitur Pojok Baca yang terintegrasi dalam aplikasi. Dukungan penuh dari pimpinan desa ini menjadi indikator kuat bahwa inovasi tidak hanya dilihat sebagai proyek teknis semata, melainkan telah menjadi bagian dari budaya kerja pemerintahan desa yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan pemberdayaan masyarakat. Komitmen dan keterlibatan aktif tersebut turut menciptakan lingkungan yang mendukung munculnya ide-ide baru dan keberlanjutan inovasi di masa mendatang. Dengan demikian, penerapan budaya inovasi di Desa Jatirenggo tidak hanya menghasilkan transformasi layanan, tetapi juga membentuk pola pikir dan praktik kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Keterlibatan Kepala Desa yang aktif dalam mendorong penerapan aplikasi JALANTOL turut diperkuat oleh dukungan staf pemerintahan desa yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan pendapat dari (Noviana & Fanida, 2024) yang menyatakan bahwa budaya Inovasi ini berfokus pada sikap yang diambil oleh atasan dan bawahan untuk mengoptimalkan penerapan inovasi serta dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang muncul akibat inovasi tersebut. Para staf ini berperan penting dalam menjembatani proses transisi dari pelayanan manual menuju digital, salah satunya dengan memberikan panduan langsung kepada warga yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Tidak hanya itu, staf desa juga secara rutin melakukan pembaruan data dan informasi pada sistem aplikasi guna memastikan bahwa konten yang tersedia selalu relevan dan terkini, seperti jadwal kegiatan desa serta informasi bantuan sosial lainnya. Meskipun berbagai langkah telah diambil untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa tantangan, khususnya dalam hal penyebaran informasi terkait prosedur penggunaan aplikasi. Banyak masyarakat yang cenderung lebih nyaman untuk bertanya secara langsung kepada kepala dusun dibandingkan mencari informasi secara mandiri melalui aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan dan penyebaran informasi belum sepenuhnya merata. Sebagai tindak lanjut dari hasil observasi tersebut, Pemerintah Desa Jatirenggo disarankan untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menyebarkan video tutorial penggunaan aplikasi melalui media sosial resmi desa, seperti *YouTube*, *Instagram*, *Facebook* atau yang lainnya. Selain itu, distribusi brosur yang memuat panduan singkat penggunaan aplikasi dapat diaktifkan kembali sebagai alternatif informasi cetak bagi warga yang belum terbiasa dengan teknologi. Penempatan standing banner informatif di area publik seperti di kantor desa atau balai dusun juga dapat menjadi solusi sosialisasi permanen yang mudah diakses. Dengan kombinasi metode digital dan konvensional ini, diharapkan informasi mengenai aplikasi JALANTOL dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata dan efektif.

Meskipun demikian, hasil observasi juga mengungkap adanya tantangan dalam hal penyebaran informasi dan literasi digital masyarakat, serta keterbatasan dalam penerapan digitalisasi pada layanan tertentu seperti pengajuan surat keterangan kematian. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif dan kolaborasi lintas sektor untuk mengoptimalkan sistem yang ada. Secara keseluruhan, budaya inovasi di Desa Jatirenggo telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan menunjukkan potensi besar untuk terus berkembang di masa mendatang.

Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat)

Indikator *capabilities and tools* (kemampuan dan alat) menurut (Bugge et al., 2018) mendefinisikan kemampuan sebagai kapasitas institusional dan individu untuk belajar, beradaptasi, dan menciptakan solusi baru dalam menghadapi tantangan yang kompleks. Sementara itu, alat merujuk pada instrumen atau metode yang digunakan untuk mendukung proses inovatif, seperti teknologi digital. Kemampuan dan alat merupakan dua elemen penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik. Dalam pengembangan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online), kemampuan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dibutuhkan tidak hanya kemampuan aparatur desa dalam mengembangkan aplikasi melainkan juga kemampuan masyarakat sebagai pengguna aplikasi, tujuannya adalah agar aplikasi JALANTOL dapat berfungsi secara optimal dan diterima dengan baik oleh masyarakat sebagai sarana pelayanan yang efisien, responsif, dan terpercaya. Sementara itu, alat sebagaimana dijelaskan oleh Bugge merujuk pada instrumen atau metode yang digunakan untuk mendukung proses inovatif, termasuk teknologi digital yang menjadi inti dari kelancaran pelayanan pada aplikasi JALANTOL itu sendiri. Dengan menggabungkan kemampuan yang adaptif dan alat yang tepat, diharapkan desa mampu menghadirkan layanan publik berbasis digital yang lebih efektif, serta mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

Dengan menggabungkan kemampuan yang adaptif dan alat yang tepat, diharapkan desa mampu menghadirkan layanan publik berbasis digital yang lebih efektif, serta mampu menjawab dinamika kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Hal ini sependapat dengan penjelasan yang di kemukakan oleh (Hakim & Eprilianto, 2024) yang menyatakan bahwa kemampuan dan alat dapat dideskripsikan bahwasanya sebuah inovasi membutuhkan organisasi yang didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten, Untuk mendorong kreativitas pegawai dalam menghasilkan ide-ide inovatif serta mengembangkan dan mengoperasikan alat inovasi, organisasi perlu memberikan penghargaan, pelatihan, dan program pengembangan guna meminimalkan risiko kegagalan dalam pelaksanaan inovasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Desa Jatirenggo, dapat disimpulkan bahwa kemampuan sumber daya manusia, baik dari sisi aparatur pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna layanan, menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online). Aparatur desa yang mayoritas berasal dari generasi muda memiliki tingkat literasi digital yang relatif tinggi, sehingga mampu mengoperasikan aplikasi dengan baik dan memberikan pelayanan secara efisien. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas individu untuk belajar dan beradaptasi dengan teknologi telah mendukung jalannya inovasi.

Namun pada hasil observasi, masih ditemukan tantangan yang muncul dari sisi masyarakat, khususnya warga lanjut usia, yang masih menghadapi hambatan dalam mengakses layanan digital secara mandiri. Untuk mengatasi hal tersebut, fitur pada aplikasi JALANTOL dirancang agar satu akun dapat digunakan oleh seluruh anggota keluarga melalui nomor Kartu Keluarga (KK), sehingga anggota keluarga yang lebih muda dapat membantu orang tua atau lansia dalam menggunakan layanan. Dalam hal ini, alat berupa teknologi digital tidak hanya menjadi media inovasi, tetapi juga menjadi solusi inklusif yang memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat terlibat dalam pemanfaatan layanan publik secara digital. Kolaborasi antara kemampuan individu dan pemanfaatan alat yang tepat inilah yang menjadi kunci keberhasilan implementasi inovasi di Desa Jatirenggo.

Upaya peningkatan kapasitas digital tidak hanya difokuskan pada aparatur desa, tetapi juga menasar masyarakat luas melalui berbagai pelatihan digital yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Jatirenggo. Sebagaimana yang juga dijelaskan oleh Sedarmayanti dalam (Noviana & Meirinawati, 2024) Dalam pelayanan publik, pengetahuan masyarakat memegang peranan penting dalam keberhasilan pelaksanaan inovasi layanan. Salah satu bentuk nyata dari inisiatif ini adalah pelatihan digital untuk pelaku UMKM, yang bertujuan meningkatkan literasi digital sekaligus mendorong pemanfaatan aplikasi JALANTOL dalam mendukung aktivitas ekonomi warga. Melalui pelatihan ini, masyarakat diajarkan cara memanfaatkan fitur UMKM dalam aplikasi JALANTOL untuk melakukan promosi usaha secara daring. Hasil dari pelatihan ini mulai terlihat dalam bentuk meningkatnya jumlah pelaku UMKM yang aktif menggunakan aplikasi untuk memperluas jangkauan pasar mereka.

Di sisi lain, kesiapan teknis aparatur desa juga dibangun secara berkelanjutan melalui kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan internal, yang menjadi fondasi penting bagi penguatan pelayanan berbasis digital. Pendekatan partisipatif dalam proses pelatihan ini mendorong para aparatur Pemerintahan Desa Jatirenggo untuk lebih aktif dalam belajar dan langsung mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh dalam konteks pelayanan nyata. Dengan demikian, baik masyarakat maupun aparatur desa secara bersama-sama menunjukkan kesiapan dalam mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan digital melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online).

Selanjutnya berdasarkan pada hasil observasi di kantor pelayanan Desa Jatirenggo, keberadaan infrastruktur pendukung menjadi salah satu faktor kunci dalam menunjang keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL. Selain adanya satu unit *kioska* sebagai sarana layanan mandiri di kantor pemerintahan desa, tersedia pula berbagai perangkat pendukung lain seperti satu unit orbit internet untuk koneksi yang stabil, tiga unit komputer, dua unit printer, serta ruang komunitas digital yang berfungsi sebagai pusat aktivitas administrasi digital desa. Ruang komunitas digital ini secara aktif digunakan oleh aparatur desa dalam mengelola layanan melalui aplikasi JALANTOL, mulai dari proses pengajuan hingga pencetakan dokumen administrasi. Keberadaan infrastruktur ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara efisien, terintegrasi, dan minim kesalahan. Dengan dukungan fasilitas yang memadai, potensi penerapan teknologi digital di lingkungan desa dapat dimaksimalkan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Infrastruktur fisik dan digital yang tersedia ini juga menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menciptakan sistem pelayanan yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Indikator *objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan) merupakan bagian penting pada pengembangan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu

Online). Hal tersebut disebabkan karena Dalam menjalankan layanan, keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, bukan hanya oleh satu atau dua aspek saja (Noviana & Fanida, 2024). Pada penerapan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo terdapat faktor dalam proses implementasinya. Sedangkan secara lebih lengkap menurut (Bugge et al., 2018) mendefinisikann bahwa Tujuan merujuk pada alasan dasar dilakukannya inovasi, seperti meningkatkan efisiensi atau kualitas layanan. Hasil adalah dampak atau perubahan positif yang diharapkan dari inovasi tersebut, misalnya meningkatnya kepuasan masyarakat atau kinerja instansi. Pendorong merupakan faktor internal maupun eksternal yang mendorong munculnya inovasi, seperti perkembangan teknologi atau kebutuhan masyarakat. Sementara itu, hambatan mencakup berbagai tantangan yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi, baik yang bersifat teknis suatu inovasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) terbukti mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara lebih mudah, cepat, dan transparan. Pemberian pelayanan tercipta dengan adanya kemampuan dan kreativitas dalam pengembangan mencapai tujuan bersama (Haqie et al., 2020). Inovasi ini dirancang dengan tujuan utama untuk mempercepat proses pelayanan, menyederhanakan birokrasi, serta memperluas jangkauan informasi desa kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di luar wilayah Desa Jatirenggo. Transformasi dari sistem pelayanan manual menuju sistem digital telah memberikan dampak signifikan terhadap pola interaksi antara warga dan pemerintah desa, yang kini menjadi lebih efisien, praktis, dan responsif. Dari sisi hasil, capaian positif tampak dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi, ditunjukkan oleh jumlah unduhan yang terus bertambah, rating yang cukup tinggi di Google Playstore, serta apresiasi berupa penghargaan tingkat nasional dalam bidang digitalisasi pelayanan publik desa.

Selain berfungsi sebagai sarana pelayanan administrasi, aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) juga memiliki peran strategis lainnya sebagai wadah aspirasi masyarakat dan media pemberdayaan ekonomi lokal. Melalui fitur interaktif yang disediakan dalam aplikasi, masyarakat dapat menyampaikan masukan, keluhan, maupun saran secara langsung kepada pemerintah desa, yang kemudian menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini mencerminkan terjalinnya komunikasi dua arah yang efektif antara warga dan aparat desa, sehingga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan desa.

Kemudian pada hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi ini juga memberikan ruang khusus untuk promosi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) lokal secara gratis, yang tidak hanya membantu pelaku usaha dalam memperluas jangkauan pemasaran, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi desa berbasis digital. Inovasi ini sangat relevan di era digital saat ini, di mana akses informasi dan promosi daring menjadi kunci keberhasilan usaha. Selain itu, aplikasi JALANTOL juga menjadi sarana dokumentasi kegiatan desa yang bersifat digital dan terbuka, memungkinkan seluruh warga, termasuk mereka yang berada di luar wilayah, untuk tetap terhubung dan mengetahui perkembangan desanya. Kemampuan aplikasi ini dalam merangkum berbagai fungsi pelayanan, partisipasi, promosi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa JALANTOL tidak hanya sebagai alat teknis, tetapi juga sebagai inovasi sosial yang memperkuat keterlibatan warga dalam kehidupan berdesa secara menyeluruh.

Keberhasilan implementasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo tidak terlepas dari sejumlah faktor pendorong yang kuat, khususnya dari sisi sumber daya manusia. Aparatur Pemerintah Desa Jatirenggo mayoritas berasal dari kalangan usia muda yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan kemampuan adaptasi yang baik terhadap teknologi. Selain itu, karakteristik demografis masyarakat desa yang didominasi oleh usia produktif turut memperkuat efektivitas penerapan pelayanan berbasis digital, karena kelompok pada usia produktif cenderung lebih cepat menerima dan menggunakan teknologi informasi (Beltahmamer, 2017). Namun demikian, dalam praktiknya juga masih ditemukan beberapa hambatan teknis yang mengganggu kelancaran pelayanan, seperti gangguan server dan error pada sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE), yang sesekali menyebabkan keterlambatan dalam proses validasi dokumen. Permasalahan teknis semacam ini, apabila tidak ditangani dengan komunikasi yang baik, dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

Lebih dari sekadar layanan administrasi, JALANTOL juga berfungsi sebagai sarana aspirasi masyarakat, promosi UMKM, dan dokumentasi kegiatan desa. Hal ini menegaskan peran strategis aplikasi sebagai inovasi sosial yang memperkuat partisipasi warga dan meningkatkan akuntabilitas pemerintahan desa. Keberhasilan tersebut didorong oleh kesiapan sumber daya manusia, khususnya aparat desa muda yang memiliki literasi digital tinggi, serta karakteristik masyarakat desa yang mayoritas produktif dan terbuka terhadap teknologi.

Namun demikian, beberapa hambatan teknis masih ditemukan dalam implementasi, seperti gangguan server dan kendala sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE), yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital apabila tidak ditangani secara responsif. Oleh karena itu,

dibutuhkan langkah-langkah strategis berupa peningkatan keterbukaan informasi dan komunikasi publik yang efektif untuk menjaga kepercayaan warga serta memastikan keberlanjutan inovasi. Secara keseluruhan, aplikasi JALANTOL menunjukkan bahwa dengan perencanaan tujuan yang jelas, hasil yang terukur, dukungan sumber daya yang memadai, serta upaya memperbaiki hambatan yang terjadi, inovasi pelayanan publik digital di tingkat desa dapat diwujudkan secara efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Collecting Innovation Data For Single Innovation (Mengumpulkan Data Untuk Inovasi Tunggal)

Mengumpulkan data untuk inovasi tunggal dapat menjadi pendukung bagi pelaksana program, sehingga proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan optimal (Noviana & Fanida, 2024). Faktor pada penerapan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo oleh Pemerintah Desa Jatirenggo dianalisis melalui metode analisis keberhasilan inovasi menurut teori (Bugge et al., 2018). Inovasi aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) ini merupakan perubahan sistem pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional atau offline menjadi online melalui *smarthphone* masing-masing warga Desa Jatirenggo sebagai bentuk respon Pemerintah Desa Jatirenggo terhadap kemajuan teknologi informasi dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat Desa Jatirenggo.

Berdasarkan hasil observasi pada indikator pengumpulan data untuk inovasi tunggal, dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) oleh Pemerintah Desa Jatirenggo dilakukan melalui perencanaan yang matang serta didukung oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Lamongan sebagai pihak yang memberikan dana pengembangan dan CV Karya Multimedia sebagai pihak programmer aplikasi. Proses pengumpulan data yang dilakukan secara partisipatif, dengan melibatkan aparatur desa secara aktif, menjadi fondasi penting dalam merancang inovasi yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan riil masyarakat. Dalam pengembangannya, Pemerintah Desa Jatirenggo juga menjalin kerja sama strategis dengan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD) Kabupaten Lamongan sebagai pemberi dukungan pendanaan, serta menggandeng CV Karya Multimedia sebagai pihak pengembang aplikasi. Dengan adanya kerjasama tersebut sangat memberikan keuntungan pada masing-masing pihak (Yulianita & Pradana, 2021). Kolaborasi ini mencerminkan komitmen yang kuat dalam membangun ekosistem pelayanan publik digital yang berkelanjutan. Dengan melibatkan berbagai pihak sejak tahap awal, aplikasi JALANTOL tidak hanya menjadi inovasi teknologis, tetapi juga representasi dari tata kelola yang inklusif dan terencana. Hasilnya, layanan publik yang dihadirkan menjadi lebih mudah diakses, efektif dalam pelaksanaan, serta efisien dari segi waktu dan sumber daya.

Selain fokus pada pelayanan administrasi dan informasi desa, aplikasi JALANTOL juga terus berkembang dengan menambahkan fitur-fitur baru yang merespons kebutuhan nyata masyarakat. Salah satu inovasi yang cukup signifikan adalah penambahan fitur rekomendasi BBM (Bahan Bakar Minyak) bersubsidi. Fitur ini hadir sebagai bentuk respons langsung terhadap permasalahan yang dihadapi warga desa dalam mengakses bahan bakar bersubsidi yang membutuhkan surat pengantar dari desa. Melalui aplikasi JALANTOL, masyarakat dapat mengajukan permohonan rekomendasi BBM secara digital, yang kemudian diverifikasi oleh aparatur desa tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Inovasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam distribusi subsidi pemerintah. Penambahan fitur ini menjadi bukti bahwa Pemerintah Desa Jatirenggo secara aktif mendengarkan aspirasi warganya dan mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik yang muncul di lapangan melalui solusi digital yang praktis dan terintegrasi. Hal ini semakin memperkuat posisi JALANTOL sebagai platform layanan publik desa yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) hadir sebagai jawaban atas tantangan pelayanan konvensional dengan membawa sistem digital yang efisien, cepat, dan transparan. Selain sebagai sarana administrasi, aplikasi ini juga terus berkembang dengan menambahkan fitur inovatif yang merespons langsung kebutuhan warga, seperti layanan rekomendasi BBM bersubsidi, yang mempercepat proses pengajuan dan meningkatkan transparansi distribusi bantuan pemerintah. Aspek desain dan kenyamanan pengguna juga menjadi perhatian utama, dengan pembaruan antarmuka yang modern dan mudah digunakan untuk semua kalangan, termasuk warga lanjut usia.

Namun, keterbatasan teknis seperti belum tersedianya aplikasi untuk sistem operasi *iOS* dan keterbatasan fungsi pada versi web menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Pengembangan aplikasi lintas platform menjadi langkah strategis untuk memperluas akses dan memastikan inklusivitas layanan digital desa. Dengan demikian, aplikasi JALANTOL tidak hanya menunjukkan keberhasilan sebagai inovasi teknologis, tetapi juga sebagai manifestasi dari tata kelola desa yang adaptif, berorientasi pada pelayanan masyarakat, dan siap bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi di masa depan.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang didapatkan dengan penjelasan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilaksanakan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan telah sesuai dengan indikator keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018) yang memiliki 6 (enam) indikator yaitu *governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), *sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *capabilities and tools* (kemampuan dan alat), *objectives, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong, dan penghambat) serta *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data untuk inovasi tunggal).

Indikator *governance and innovation* (tata kelola dan inovasi), bahwa pengembangan aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) telah sesuai dengan dasar regulasi nasional dan Pemerintah Desa Jatirenggo juga telah memperhatikan aspek perlindungan data pribadi pengguna aplikasi, serta telah adanya kesesuaian prosedur penggunaan aplikasi dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat.

Indikator *sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), bahwa aplikasi JALANTOL wujud dari respon Kepala Desa Jatirenggo terhadap kemajuan teknologi, kemudian ide ini dirumuskan secara partisipatif bersama aparatur desa dan didorong oleh kebutuhan masyarakat, terutama warga perantauan, akan layanan yang cepat dan mudah diakses. Inovasi ini berdampak positif dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik.

Indikator *innovation culture* (budaya inovasi), bahwa Penerapan budaya inovasi di Desa Jatirenggo tercermin jelas melalui pengembangan aplikasi JALANTOL sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik. Keberhasilan ini tidak lepas dari keterlibatan dan dukungan Kepala Desa serta aparatur desa yang sigap dan adaptif, dalam menghadapi berbagai tantangan yang terjadi pada proses penerapan aplikasi tersebut.

Indikator *capabilities and tools* (kemampuan dan alat), menunjukkan bahwa aparatur desa yang mayoritas generasi muda mampu mengoperasikan aplikasi JALANTOL dengan baik, didukung oleh pelatihan digital untuk aparatur dan masyarakat serta infrastruktur yang memadai guna menunjang operasional aplikasi.

Indikator *objectives, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong, dan penghambat), bahwa tujuan dari adanya aplikasi tersebut sudah sesuai hal ini dapat dilihat dari hasil hampir seluruh masyarakat Desa Jatirenggo sudah *download* dan melakukan kepengurusan surat melalui aplikasi ini, dan meraih pengakuan di tingkat nasional. Meski demikian, masih terdapat tantangan teknis seperti gangguan server dan kendala pada pemberian Tanda Tangan Elektronik (TTE).

Indikator *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data untuk inovasi tunggal), bahwa aplikasi ini dikembangkan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Keberhasilan aplikasi ini juga terlihat dari berbagai fitur inovatif yang terus berkembang, serta perubahan tampilan aplikasi yang lebih atraktif.

Secara keseluruhan, aplikasi JALANTOL tidak hanya berhasil sebagai inovasi teknologi, tetapi juga mencerminkan tata kelola desa yang adaptif dan siap mengikuti perkembangan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

SARAN

Mengacu pada hasil penelitian dan analisis data penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran yang diberikan dan diharapkan dapat bermanfaat bagi kelanjutan program inovasi pelayanan publik melalui aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan penyebaran informasi secara berkala mengenai penjelasan kegunaan setiap fitur yang ada di aplikasi JALANTOL, serta menyebarkannya secara lebih luas melalui berbagai *platform* digital media sosial resmi desa seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *TikTok*, dan lain sebagainya.
2. Perlu dilakukan pembuatan video tutorial penggunaan aplikasi serta menyebarkan melalui media sosial resmi desa, seperti *YouTube*, *Instagram*, *Facebook* atau yang lainnya.
3. Perlu untuk mengaktifkan kembali distribusi brosur yang memuat panduan singkat penggunaan aplikasi sebagai alternatif informasi cetak bagi warga yang belum terbiasa dengan teknologi. Serta penempatan *standing banner* informatif mengenai aplikasi di area publik seperti di kantor desa atau balai dusun juga dapat menjadi solusi sosialisasi permanen yang mudah diakses.

4. Perlu dilakukan penyebaran pengumuman secara resmi melalui media sosial milik Pemerintah Desa, seperti pada *Instagram*, atau *Facebook* desa saat terjadi permasalahan teknis pada aplikasi.
5. Perlu untuk mempertimbangkan pengembangan versi web aplikasi yang menyediakan layanan administratif penuh sehingga dapat diakses oleh semua *user* terutama pengguna sistem *iOS* jika pengembangan di sistem *iOS* memakan waktu yang cukup lama.

REFERENSI

- Agustina, K., & Widiyarta, A. (2023). Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 470-475.
- Anggraeni, H., Fauziah, Y., & Fahyuni, E.F. (2020). Penguatan blended learning berbasis literasi digital dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 9(2), 190-203. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v9i2.5168>.
- Ardelia, L. dan Pradana, G.W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(5), 309-322.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2022). Jumlah Penduduk Kabupaten Lamongan. Diakses pada 11 November 2024, dari <https://jatim.bps.go.id/id>.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 209-213.
- Beltahmamer, S. (2017). Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-government (Studi Penelitian Deskriptif Kualitatif Di Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta). *Skripsi*, 1-9.
- Fanida, E., H., & Pradana G., W. (2018). *Electronic Government*. Surabaya: Unesa University Pers.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1-10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddull.pdf>.
- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik; Studi Deskriptif tentang Penerapan Layanan e-Health dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3).
- Hakim, M. L., & Eprilianto, D. F. (2024). Inovasi Aplikasi Sistem Perizinan Terpadu Sebagai Solusi Kebaruan Dalam Mengatasi Keterbatasan Aksesibilitas Izin Non Berusaha di Kabupaten Jombang. *Publika*, 693-704.
- Jayanti, N. W. D. B., Sjamsuddin, S., & Saleh, C. (2024). Transformasi Digital: Program Inovasi Bali Smart Island dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Bali. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 10(1), 93-108.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245-260
- Noviana, N. A. D., & Fanida, E. H. (2024). Inovasi Layanan Online Single Submission Di Desa Secara Online (LOSS DOL) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 1-12.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt/rw to improve the quality of public service. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 953, No. 1, p. 012-161). IOP Publishing.
- Oktariyanda, T., A., & Meirinawati (2018). *Pelayanan publik*. Surabaya: Unesa University Pers.
- Ombudsman RI. (2023). Laporan Tahunan 2023 (p. 10-11). [Ombudsman.go.id](https://www.ombudsman.go.id).
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Bab 1 Pasal 2 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Mengenai Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi pelayanan pada organisasi publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, F. A., & Adnan, M. F. (2020). Upaya Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 33-41.

- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Samarinda: Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratnasari, M. O. B., Noor, I., & Hidayati, F. (2022). Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI" di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 8(1), 35-44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01>.
- Sahir, S., H. (2021). Metodologi penelitian. Medan: KBM Indonesia.
- Salamah, U. (2021). Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. Diakses pada 01 Oktober 2024, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-des>.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95. <https://www.neliti.com/publications/275406/pemerintahan-des>.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154.
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141-161.
- Syafriyani, I. (2019). Implementasi E-Government dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep. In *Prosiding: Seminar Nasional Ekonomi dan Teknologi* (p.216-221). <https://ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/view/834>.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2)
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi "Smart Desa" Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227-2.