

Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Website* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Desa Tonjongsari Kecamatan Cikalong Kabupaten Tasikmalaya

Salma Maulani¹, Rustandi², Andi³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi
YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail: salmamaulani605@gmail.com, rustandi29011962@gmail.com,
andistiatsm@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan Website Desa Tonjongsari sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat. Meskipun Pemerintah Desa Tonjongsari telah menyediakan website sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan publik, masyarakat masih cenderung menyampaikan pengaduan secara langsung kepada pemerintah desa. Kondisi tersebut menyebabkan proses pencatatan, pengelolaan, pemantauan, dan tindak lanjut pengaduan belum berjalan secara optimal melalui media digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan publik melalui website dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Tonjongsari, Kecamatan Cikalong, Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori inovasi Yogi Suwarno yang meliputi pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposif, yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, pengelola website, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik melalui website telah dilakukan sebagai upaya menyediakan alternatif pelayanan pengaduan secara digital, tetapi pemanfaatannya belum optimal karena masih terdapat keterbatasan pengetahuan masyarakat, kebiasaan menggunakan pelayanan secara langsung, serta pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan melalui website yang belum maksimal. Dengan demikian, diperlukan penguatan pengelolaan website, sosialisasi kepada masyarakat, dan peningkatan responsivitas dalam menindaklanjuti pengaduan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Digital.

Abstract

This research was motivated by the suboptimal utilization of the Tonjongsari Village Website as a medium for public complaint services. Although the Tonjongsari Village Government has

provided a website as part of public service digitalization, the community still tends to submit complaints directly to the village government. This condition has resulted in the recording, management, monitoring, and follow-up of public complaints through digital media not being carried out optimally. This research aims to identify and describe the implementation of public service innovation through the website in improving public complaint services in Tonjongsari Village, Cikalong District, Tasikmalaya Regency. This research employed a descriptive method with a qualitative approach. The research focus was based on Yogi Suwarno's theory of innovation, which consists of five dimensions: new knowledge, new methods, new objects, new technology, and new discoveries. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected purposively, consisting of the Village Head, Village Secretary, website administrator, and community members as service users. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results indicate that the implementation of public service innovation through the website has been carried out as an alternative for providing digital complaint services, but its utilization remains suboptimal due to limited public knowledge, the community's habit of using direct services, and the management and follow-up of complaints through the website that have not been maximized. Therefore, strengthening website management, increasing public awareness, and improving responsiveness in handling complaints are necessary.

Keywords: *Public Service Innovation, Public Complaints, Digital Services.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memberikan peluang bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang lebih mudah, cepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut tidak hanya terjadi pada tingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah, tetapi juga mulai diterapkan pada tingkat pemerintahan desa. Pemerintah desa sebagai organisasi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengikuti kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang.

Digitalisasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat pada saat ini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang dapat diselesaikan dengan baik, tetapi juga menginginkan kemudahan dalam memperoleh informasi, menyampaikan kebutuhan, mengajukan permohonan, serta menyampaikan keluhan atau pengaduan. Penggunaan teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah tanpa selalu harus datang secara langsung ke kantor pemerintahan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi dapat menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi keterbatasan ruang dan waktu dalam memperoleh pelayanan publik. Namun, keberadaan teknologi saja belum cukup untuk

menjamin tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Pemanfaatannya perlu didukung oleh kemampuan aparatur, kesiapan organisasi, prosedur pelayanan yang jelas, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, dan akuntabel. Terlebih pada tingkat desa, pemerintah memiliki posisi yang sangat dekat dengan masyarakat sehingga berbagai permasalahan dan kebutuhan warga dapat diketahui secara langsung. Kedekatan tersebut menuntut pemerintah desa untuk menyediakan mekanisme pelayanan yang mampu merespons berbagai kebutuhan masyarakat secara tepat. Pelayanan yang lambat, kurang transparan, serta tidak memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan mengurangi kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Salah satu bagian penting dalam pelayanan publik adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pelayanan pengaduan merupakan sarana komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun laporan mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan. Keberadaan mekanisme pengaduan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan kondisi yang mereka alami sekaligus menjadi sumber informasi bagi pemerintah dalam mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Dengan adanya pengaduan, pemerintah dapat memperoleh masukan mengenai kekurangan pelayanan dan menjadikannya sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan. Oleh karena itu, pelayanan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai sarana menerima keluhan masyarakat, tetapi juga dapat menjadi instrumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan pengaduan yang dikelola dengan baik membutuhkan proses pencatatan, pengelolaan, pemantauan, dan tindak lanjut yang jelas. Setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat perlu didokumentasikan agar pemerintah dapat mengetahui jumlah, jenis, permasalahan, serta perkembangan penyelesaiannya. Dokumentasi tersebut juga diperlukan untuk memudahkan pemerintah dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sebaliknya, apabila pengaduan masih disampaikan dan dicatat secara konvensional tanpa sistem pengelolaan yang terstruktur, pemerintah dapat mengalami kesulitan dalam melakukan pemantauan dan memastikan bahwa setiap pengaduan telah ditindaklanjuti. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pemanfaatan teknologi sebagai pendukung dalam pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat.

Dalam praktiknya, pelayanan pengaduan pada tingkat desa masih menghadapi berbagai permasalahan. Masyarakat masih banyak menggunakan mekanisme konvensional dengan menyampaikan pengaduan secara langsung kepada aparatur desa atau melalui saluran informal. Mekanisme tersebut memiliki keterbatasan karena pengaduan yang disampaikan secara langsung belum tentu tercatat secara sistematis dalam suatu sistem digital. Selain itu, pemerintah desa juga dapat mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi jumlah dan jenis pengaduan serta memantau perkembangan penyelesaiannya. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan pengaduan menjadi kurang terstruktur dan

berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat mengenai tindak lanjut dari pengaduan yang telah disampaikan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, diperlukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik tidak selalu berarti menciptakan suatu sistem yang sepenuhnya baru, tetapi juga dapat dilakukan melalui pemanfaatan dan pengembangan teknologi yang telah tersedia agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan *website* desa sebagai media pelayanan publik. Pada umumnya, *website* desa digunakan sebagai sarana penyampaian informasi mengenai profil desa, kegiatan pemerintahan, program, pengumuman, serta berbagai informasi lainnya. Namun, fungsi tersebut dapat dikembangkan menjadi media pelayanan yang lebih interaktif, termasuk sebagai sarana penyampaian pengaduan masyarakat.

Pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan pengaduan memiliki potensi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang secara langsung ke kantor desa. Pengaduan yang disampaikan melalui media digital juga dapat didokumentasikan sehingga lebih mudah dikelola, dipantau, dan dievaluasi oleh pemerintah desa. Selain itu, penggunaan *website* dapat memberikan alternatif saluran pelayanan yang tidak sepenuhnya bergantung pada waktu dan tempat. Dengan pengelolaan yang baik, sistem tersebut dapat mendukung terciptanya pelayanan pengaduan yang lebih transparan dan akuntabel serta mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan publik melalui *website* dianalisis menggunakan teori inovasi Yogi Suwarno (2008). Teori tersebut menjelaskan inovasi melalui lima dimensi, yaitu pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Dimensi pengetahuan baru berkaitan dengan adanya pemahaman atau informasi baru yang mendukung penerapan inovasi. Cara baru berkaitan dengan perubahan mekanisme atau prosedur dalam memberikan pelayanan. Objek baru berkaitan dengan adanya sasaran atau bentuk pelayanan yang dikembangkan. Teknologi baru berkaitan dengan pemanfaatan teknologi sebagai pendukung proses pelayanan, sedangkan penemuan baru berkaitan dengan adanya hasil atau bentuk pengembangan yang memberikan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan pengaduan melalui *website* diterapkan dalam konteks pemerintahan desa.

Permasalahan mengenai pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pengaduan tersebut juga ditemukan di Desa Tonjongsari, Kecamatan Cikalong, Kabupaten Tasikmalaya. Pemerintah Desa Tonjongsari telah memiliki *website* desa sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik. *Website* tersebut tidak hanya digunakan sebagai media penyampaian informasi mengenai pemerintahan desa, tetapi juga memiliki fitur pelayanan pengaduan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran. Keberadaan fitur tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk menyediakan alternatif pelayanan pengaduan berbasis digital. Namun, berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan, pemanfaatan *website* sebagai saluran pengaduan masyarakat belum berjalan secara optimal.

Masyarakat Desa Tonjongsari pada kenyataannya masih cenderung menyampaikan pengaduan secara langsung kepada aparat desa. Pengaduan yang disampaikan secara langsung tersebut belum sepenuhnya terdokumentasi dan terintegrasi ke dalam sistem digital. Akibatnya, proses pencatatan dan pengelolaan pengaduan masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan pemerintah desa menghadapi kesulitan dalam mengumpulkan data pengaduan secara sistematis, memantau perkembangan penyelesaiannya, serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan yang telah diberikan. Di sisi lain, keterbatasan kemampuan teknis aparat desa dalam mengelola *website* serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat turut menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan pengaduan berbasis *website*.

Permasalahan tersebut dapat dilihat dari data pengaduan masyarakat Desa Tonjongsari selama tahun 2025. Berdasarkan rekapitulasi pengaduan, terdapat 64 pengaduan yang disampaikan kepada pemerintah desa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 26 pengaduan berkaitan dengan gangguan ketertiban umum, seperti kebisingan, perselisihan antarwarga, dan keamanan lingkungan. Sebanyak 18 pengaduan berkaitan dengan Bantuan Tunai Langsung, antara lain mengenai ketepatan sasaran penerima, keterlambatan distribusi, dan informasi mengenai mekanisme distribusi. Selanjutnya, sebanyak 12 pengaduan berkaitan dengan prosedur pelayanan administrasi desa, seperti lamanya proses korespondensi dan ketidakjelasan persyaratan administrasi, sedangkan 8 pengaduan berkaitan dengan fasilitas kesehatan desa dan jadwal pelayanan. Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih memiliki berbagai kebutuhan dan permasalahan yang perlu direspons melalui pelayanan pengaduan yang terkelola dengan baik.

Meskipun jumlah pengaduan tersebut cukup beragam, sebagian besar pengaduan masih disampaikan secara langsung kepada aparat desa dan belum sepenuhnya memanfaatkan *website* sebagai saluran pengaduan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tersedianya sarana teknologi dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. *Website* yang seharusnya dapat menjadi salah satu media pelayanan pengaduan belum menjadi saluran utama dalam penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat. Akibatnya, proses pencatatan, pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi pengaduan masih menghadapi keterbatasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan inovasi teknologi perlu diikuti dengan pengelolaan yang konsisten serta peningkatan pemahaman masyarakat agar inovasi tersebut benar-benar dapat mendukung peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, pemecahan masalah dalam penelitian ini diarahkan pada optimalisasi implementasi inovasi pelayanan pengaduan melalui *website*. Optimalisasi dapat dilakukan dengan memperkuat pengelolaan fitur pengaduan, meningkatkan kemampuan aparat desa dalam mengelola pengaduan secara digital, memperjelas proses pencatatan dan tindak lanjut pengaduan, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan tata cara penggunaan layanan pengaduan berbasis *website*. Langkah tersebut penting agar teknologi yang telah tersedia tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai sarana interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan demikian, pengaduan yang masuk dapat lebih mudah didokumentasikan, dipantau, dan ditindaklanjuti secara sistematis.

Penelitian mengenai implementasi inovasi pelayanan publik melalui *website* di Desa Tonjongsari menjadi penting karena keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh bagaimana teknologi tersebut diterapkan dan dimanfaatkan oleh aparatur serta masyarakat. Penelitian ini tidak hanya melihat keberadaan *website*, tetapi juga mengkaji penerapan inovasi berdasarkan dimensi pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan *website* dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi pelaksanaan inovasi pelayanan pengaduan berbasis *website* di tingkat desa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan publik melalui *website* dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Tonjongsari, Kecamatan Cikalong, Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan inovasi berdasarkan lima dimensi teori inovasi Yogi Suwarno (2008), serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Tonjongsari dalam mengoptimalkan pelayanan pengaduan agar lebih mudah diakses, terstruktur, transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam mengenai inovasi pelayanan publik melalui *website* dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Tonjongsari Kecamatan Cikalong Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan data yang diperoleh dianalisis secara induktif dan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016). Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik dan pelayanan pengaduan masyarakat melalui *website*. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen, profil desa, struktur organisasi, data pelayanan atau pengaduan masyarakat, dokumentasi kegiatan, serta informasi yang terdapat pada *website* Desa Tonjongsari.

Penentuan informan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2022). Informan dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan pelayanan publik serta pelayanan pengaduan masyarakat melalui *website* di Desa Tonjongsari. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat dan pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi

mengenai pelaksanaan, manfaat, serta kendala inovasi pelayanan publik melalui website. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, foto, data pelayanan, dan informasi lain yang relevan dengan penelitian. Untuk meningkatkan keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memusatkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif secara sistematis agar informasi mengenai inovasi pelayanan publik melalui website dapat dipahami secara menyeluruh. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dan diverifikasi melalui perbandingan berbagai sumber data. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui website dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Tonjongsari Kecamatan Cikalong Kabupaten Tasikmalaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Pengelola Website, dan masyarakat Desa Tonjongsari, serta dokumentasi, diperoleh temuan mengenai inovasi pelayanan publik melalui website dalam meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat. Analisis hasil penelitian mengacu pada lima dimensi inovasi menurut Yogi Suwarno (2008), yaitu pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Informan penelitian terdiri atas Kepala Desa Tonjongsari, Sekretaris Desa, Pengelola Website Desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Desa Tonjongsari telah menyediakan alternatif pelayanan pengaduan berbasis digital. Sebelum adanya website, masyarakat pada umumnya menyampaikan pengaduan secara langsung kepada pemerintah desa, baik dengan datang ke kantor desa maupun melalui Kepala Desa, kepala dusun, atau perangkat desa lainnya. Setelah website tersedia, masyarakat memiliki pilihan untuk menyampaikan informasi, keluhan, dan pengaduan melalui media digital. Namun, keberadaan saluran digital tersebut belum sepenuhnya mengubah kebiasaan masyarakat karena sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan pengaduan secara langsung.

Pada dimensi pengetahuan baru, website telah memperkenalkan kepada masyarakat adanya alternatif pelayanan pengaduan secara digital. Masyarakat mulai mengetahui keberadaan website dan fungsi layanan pengaduan yang tersedia. Akan tetapi, pemahaman mengenai fungsi dan tata cara penggunaan website belum merata sehingga masih diperlukan sosialisasi dan pemberian informasi secara berkelanjutan.

Pada dimensi cara baru, website memberikan mekanisme alternatif dalam menyampaikan pengaduan yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara langsung dan manual. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui website tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Meskipun demikian, mekanisme konvensional masih banyak digunakan karena masyarakat telah terbiasa dengan komunikasi secara langsung.

Pada dimensi objek baru, website beserta fitur pengaduannya menjadi sarana baru dalam pelayanan publik di Desa Tonjongsari. Website menjadi media yang mempertemukan pemerintah desa dan masyarakat dalam proses penyampaian pengaduan secara digital. Namun, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan daring masih mengalami kesulitan sehingga membutuhkan pendampingan dalam penggunaannya.

Pada dimensi teknologi baru, website telah dimanfaatkan sebagai sarana untuk menerima informasi dan pengaduan masyarakat serta mendukung proses pengecekan, koordinasi, dan tindak lanjut pengaduan. Pengaduan yang diterima menjadi informasi bagi pemerintah desa untuk mengetahui permasalahan masyarakat dan menentukan tindak lanjut yang diperlukan. Namun, sistem pencatatan dan dokumentasi pengaduan masih perlu diperkuat agar pengaduan yang disampaikan melalui website maupun secara langsung dapat terdokumentasi dan dipantau secara lebih teratur.

Pada dimensi **penemuan baru**, penggunaan website menghasilkan nilai tambah berupa alternatif pelayanan pengaduan yang lebih fleksibel, perluasan akses, serta potensi penghematan waktu masyarakat. Masyarakat memiliki pilihan untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Akan tetapi, manfaat tersebut belum dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat karena tingkat pemanfaatan website sebagai media pengaduan masih terbatas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui website di Desa Tonjongsari telah memenuhi lima dimensi inovasi menurut Yogi Suwarno (2008). Pemerintah desa telah menyediakan saluran digital untuk pelayanan pengaduan dan telah melaksanakan proses penerimaan, pengecekan, koordinasi, serta tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan. Namun, pemanfaatan inovasi masih memerlukan penguatan, terutama dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat, kemampuan teknis aparatur, pencatatan dan dokumentasi pengaduan, serta penggunaan website oleh masyarakat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui website di Desa Tonjongsari tidak hanya ditandai oleh keberadaan teknologi digital, tetapi juga oleh adanya perubahan dalam pengetahuan masyarakat, mekanisme pelayanan, sarana pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan manfaat yang dihasilkan. Temuan tersebut sejalan dengan teori inovasi sektor publik Yogi Suwarno (2008) yang menjelaskan bahwa inovasi dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka untuk melihat inovasi secara lebih luas, bukan hanya berdasarkan keberadaan teknologi, tetapi juga perubahan yang terjadi dalam proses pelayanan.

Pada dimensi pengetahuan baru, keberadaan website telah menghasilkan perubahan berupa munculnya pengetahuan masyarakat mengenai adanya saluran pengaduan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi telah memperkenalkan alternatif pelayanan yang sebelumnya tidak tersedia dalam mekanisme pengaduan konvensional. Namun, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa pengetahuan tersebut belum sepenuhnya berkembang menjadi pemahaman dan kebiasaan penggunaan. Dengan demikian, keberadaan inovasi saja

belum cukup untuk menghasilkan perubahan perilaku apabila tidak diikuti penyebarluasan informasi dan pendampingan kepada pengguna layanan.

Pada dimensi cara baru, website telah mengubah pilihan mekanisme penyampaian pengaduan dari yang sebelumnya dominan dilakukan secara langsung menjadi tersedia pula melalui media digital. Perubahan ini memberikan fleksibilitas kepada masyarakat karena pengaduan dapat disampaikan tanpa harus selalu hadir secara fisik di kantor desa. Namun, penggunaan mekanisme lama yang masih dominan menunjukkan bahwa inovasi berjalan berdampingan dengan cara konvensional. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan inovasi merupakan suatu proses yang membutuhkan penyesuaian dari penyedia maupun pengguna layanan.

Pada dimensi objek baru, website dan fitur pengaduan menjadi sarana baru dalam hubungan pelayanan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Website tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menyediakan fasilitas untuk menyampaikan pengaduan. Akan tetapi, penerimaan terhadap objek baru tersebut belum seragam. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi relatif lebih mudah beradaptasi, sedangkan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan daring masih memerlukan bantuan. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana digital, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sarana tersebut.

Pada dimensi teknologi baru, website menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan pengaduan. Pengaduan yang masuk dapat menjadi sumber informasi bagi pemerintah desa untuk mengetahui permasalahan masyarakat, melakukan pengecekan, berkoordinasi, dan menentukan tindak lanjut. Temuan ini menunjukkan adanya perubahan dalam saluran komunikasi pelayanan dari interaksi yang sepenuhnya langsung menuju penggunaan media digital. Namun, manfaat teknologi belum sepenuhnya optimal karena pencatatan dan dokumentasi pengaduan masih perlu diperkuat. Artinya, digitalisasi saluran pengaduan belum secara otomatis menghasilkan sistem pengelolaan pengaduan yang sepenuhnya terintegrasi.

Pada dimensi penemuan baru, inovasi website memberikan nilai tambah berupa alternatif pelayanan yang lebih fleksibel, perluasan akses, dan potensi penghematan waktu. Bagi masyarakat, website memberikan pilihan untuk memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan tanpa harus selalu datang ke kantor desa. Bagi pemerintah desa, website menjadi bagian dari upaya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung peningkatan pelayanan publik. Namun, manfaat tersebut masih belum optimal karena pemanfaatannya oleh masyarakat relatif terbatas.

Jika kelima dimensi tersebut dilihat secara keseluruhan, inovasi pelayanan pengaduan melalui website di Desa Tonjongsari telah memenuhi unsur inovasi sebagaimana dikemukakan Suwarno (2008). Website telah menghadirkan pengetahuan, mekanisme, sarana, teknologi, dan nilai manfaat baru dalam pelayanan pengaduan. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi dan tingkat pemanfaatannya. Website sudah tersedia sebagai inovasi pelayanan, tetapi masyarakat masih banyak menggunakan mekanisme konvensional dan belum seluruhnya memahami pemanfaatan layanan digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pengaduan melalui website tidak hanya bergantung pada penyediaan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari sisi pemerintah desa, peningkatan kapasitas aparatur dalam mengelola website, melakukan pencatatan, memantau pengaduan, serta memperbarui informasi menjadi bagian penting dalam keberlanjutan inovasi. Dari sisi masyarakat, sosialisasi dan pendampingan diperlukan agar keberadaan website tidak hanya diketahui, tetapi juga digunakan sebagai salah satu saluran utama dalam menyampaikan pengaduan.

Dengan demikian, inovasi pelayanan publik melalui website di Desa Tonjongsari dapat dipahami sebagai inovasi pelayanan berbasis digital yang telah menghasilkan alternatif baru dalam pelayanan pengaduan masyarakat, tetapi masih berada dalam tahap penguatan pemanfaatan dan penerimaan. Optimalisasi inovasi perlu diarahkan pada peningkatan sosialisasi, pendampingan penggunaan website, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan pencatatan dan dokumentasi pengaduan, serta pembaruan informasi secara konsisten. Upaya tersebut diperlukan agar inovasi yang telah tersedia dapat memberikan manfaat pelayanan pengaduan secara lebih optimal, terstruktur, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan publik melalui *website* di Desa Tonjongsari telah menghadirkan pengetahuan, cara, objek, teknologi, dan penemuan baru dalam pelayanan pengaduan masyarakat. *Website* memberikan alternatif penyampaian pengaduan secara digital yang lebih fleksibel, meskipun pemanfaatannya belum optimal karena pengetahuan masyarakat, literasi digital, kompetensi aparatur, serta pengelolaan pengaduan masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, Pemerintah Desa Tonjongsari disarankan meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat, memperkuat kemampuan aparatur dalam mengelola pengaduan, serta mengembangkan pencatatan dan tindak lanjut pengaduan secara terintegrasi agar pemanfaatan *website* dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Prof. Dr. Sri., Dra. Idawati HM Yara M.Si., Umi Fitria Ridya R. S.E., & Dika Nofita Sari S.Pd. (2021). *Transforamasi Digital: Menyongsong Super Smart Society 5.0*.
- Djamrut, D. E. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. 3.
- Erwin, M., Afdhal Chatra P., Asmara Wildani Pasaribu, Nurillah Jamil Achmawati Novel, Sepriano, Abdurrahman Rahim Thata, & Iwan Adhichandra. (2023). *Transformasi Digital*.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5(1), 291–304.
- Hidayat, W. (2022). *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang*. Jurnal Studia Administrasi.
- Ilmi Usrotin Choiriyah, & Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.

- Isguntoro, T., Ap, F. N. S., & Ap, M. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Miles, Huberman. (2022). Teknik Pengumpulan Dan Analisis Data Kualitatif. Jurnal Studi Komunikasi Dan Media.
- Moleong, Lexy J. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1.
- Oktaviani, Elma, Asrinur, Antonio Wasono Imam Prakoso, Harrie, & Madisriyanto. (2023). Transformasi Digital Dan Strategi Manajemen.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Digital Transformation: A Literature Review In The Business And Government Sector. 10(2).
- Pangkey, D. I., & Rantung, M. I. R. (T.T.). Manajemen Pelayanan Publik.
- Parisca, P., Khairul, K., & Syahputra, Z. (2025). Platform Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 1550–1557.
- Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, & Wirman Syafri. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Organisasi Publik.
- Ramadhani, A. A., & Arif, L. (T.T.). Inovasi Program “Sapa Mas Pj” Sebagai Kanal Layanan Pengaduan Pada Dinas.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jisip : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1),
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2).
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Tulungen, E. E. W., Saerang, D. P. E., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik.