



## Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Sidawai" Di Desa Air Ruai, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka

Oman Rizki Istama<sup>1</sup>, Bahjatul Murtasidin<sup>2</sup>, Novendra Hidayat<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bangka Belitung

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received Agustus, 2025

Revised Agustus, 2025

Accepted Agustus, 2025

Available online Agustus, 2025

[arohmanistamaa8@gmail.com](mailto:arohmanistamaa8@gmail.com),

[bahjatul@ubb.ac.id](mailto:bahjatul@ubb.ac.id),

[novendrahidayat@ubb.ac.id](mailto:novendrahidayat@ubb.ac.id)

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efisiensi pelayanan publik berbasis aplikasi "SIDAWAI" dan menganalisis tantangan serta hambatan pelaksanaannya di Desa Air Ruai, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengkaji bagaimana inovasi teknologi informasi melalui aplikasi SIDAWAI mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi desa secara online, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan publik di desa tersebut. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan adaptasi teknologi yang menjadi hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu politik dan manfaat praktis sebagai acuan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara digital. Dengan demikian, aplikasi SIDAWAI menjadi langkah strategis dalam transformasi digital pelayanan publik di tingkat lokal.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Aplikasi SIDAWAI; Pemerintah Desa

### ABSTRACT

*This study aims to describe the efficiency of public services based on the "Sidawai" application and analyzes the challenges and obstacles to its implementation in Air ruai village, Pemali District, Bangka Regency. Using a descriptive qualitative method, this study examines how information technology innovation through the SIDAWAI application facilitates community access to online village administrative services, thereby saving time effort. The research result indicate that this application enhances the effectiveness and transparency of public services in the village. However, there are several challenges, such as limited human resources and technological adaptation, which act as barriers to its implementation. This research provides theoretical contributions to the development of political science and practical benefits as a reference for village governments in improving the quality of public services digitally. Therefore, the SIDAWAI application is a strategic step in the digital transformation of public services at the local level.*

**Keywords:** Public Services, SIDAWAI Application, Village Government

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pelayanan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan (Ambasari, 2024). Melalui aplikasi mobile, warga kini dapat mengakses informasi dan layanan Pemerintah hanya dengan sentuhan jari. Misalnya, sistem e-government memungkinkan masyarakat untuk mengurus

\*Corresponding author

E-mail addresses: [arohmanistamaa8@gmail.com](mailto:arohmanistamaa8@gmail.com)



administrasi seperti pendaftaran KTP, pembayaran pajak, dan pengajuan izin secara online, menghemat waktu dan tenaga (Salsabila, 2021). Selain itu, teknologi memberikan kemudahan dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah secara cepat. Demikian, teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Muliawaty, 2020). Melalui inovasi ini, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari kemajuan teknologi yang ada.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang besar bagi transformasi layanan publik di Indonesia, termasuk di tingkat desa. Namun, seiring dengan potensi positifnya, penerapan teknologi dalam layanan publik juga menghadapi sejumlah tantangan, baik dari segi teknis maupun kebijakan (Putra, 2019). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam Pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Dalam era digital saat ini, banyak Pemerintah yang mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti e-government, untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi (Wiranti, 2023). Salah satu contoh pelayanan publik yang vital adalah kesehatan, di mana pemerintah menyediakan fasilitas kesehatan dan program-program kesehatan masyarakat. Selain itu, pelayanan pendidikan juga menjadi prioritas, dengan upaya untuk memastikan akses pendidikan yang merata bagi semua anak. Pemerintah juga berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan administrasi, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan izin usaha, agar lebih cepat dan tidak berbelit-belit. Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik sangat penting, sehingga pemerintah dapat memahami kebutuhan dan harapan warganya (Buulolo, 2024). Melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai negeri, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Fungsi utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh Pemerintah (Meirinawati, 2015). Dalam konteks ini, pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam menjalani proses administratif. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan publik dan menyebabkan ketidakpuasan. Untuk mencapai pelayanan publik yang prima, Pemerintah harus menerapkan prinsip-prinsip good governance, seperti profesionalitas, akuntabilitas, dan transparansi (Maryam, 2016). Selain itu, petugas pelayanan publik sebagai ujung tombak harus memiliki keterampilan dan etika yang baik dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara Pemerintah dan masyarakat.

Urgensi pelayanan publik semakin meningkat seiring dengan kompleksitas masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah dan institusi publik (Rosmiati, 2022). Ketika pelayanan publik berjalan dengan efektif, masyarakat akan merasakan manfaat langsung, seperti akses yang lebih baik terhadap infrastruktur. Selain itu, pelayanan publik yang responsif juga berperan penting dalam mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi. Masyarakat yang dilayani dengan baik cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam proses demokrasi dan pembangunan (Riyanto, 2023). Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga tidak dapat diabaikan, karena hal ini membantu mencegah korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Melalui pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat akan merasa dihargai dan memiliki suara dalam pengambilan



keputusan. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kapasitas pelayanan publik harus menjadi prioritas bagi Pemerintah. Secara jangka panjang, pelayanan publik yang baik akan menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera dan berdaya saing.

Sebagai jembatan antara pemerintah dan warga, pelayanan publik memastikan kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi. Melalui berbagai program dan layanan, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur, pelayanan publik berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup. Pada konteks ini, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial (Widjajanti, 2016). Peningkatan akses dan kualitas layanan yang ada, masyarakat dapat lebih berdaya dan mandiri. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik dapat memperkuat rasa kepemilikan dan tanggung jawab sosial. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga tidak bisa diabaikan. Di sisi lain, inovasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi informasi, dapat mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi. Hingga demikian, pelayanan publik bukan hanya sekadar tugas administratif, tetapi merupakan pilar utama dalam membangun suprastruktur sosial yang inklusif dan berkelanjutan (Ramdhan, 2024).

Komitmen Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas mencerminkan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan warganya. Melalui pemanfaatan teknologi, pelayanan publik kini menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Inisiatif seperti e-government menunjukkan bahwa Pemerintah berusaha untuk menghadirkan inovasi dalam pelayanan (Rafinzar dan Kismartini, 2020). Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi bagian dari strategi Pemerintah untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

Pelayanan publik adalah inti dari hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sebuah Pemerintah yang efektif akan mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakatnya (Pratiwi, 2023). Namun sangat disayangkan masih banyak tempat, terutama di daerah pedesaan yang terhambat dalam perwujudan pelayanan publik yang optimal. Salah satu contohnya adalah Desa Aik Ruai yang sering kali mengalami kesulitan dalam memberikan layanan secara efisien kepada warganya. Faktor-faktor seperti kurangnya jumlah petugas pelayanan publik, terbatasnya sumber daya manusia, dan kurangnya akses terhadap teknologi informasi menjadi penyebab utama dari ketidakmampuan ini. Akibatnya, proses pelayanan yang seharusnya cepat dan efisien sering kali menjadi lambat dan memakan waktu (Paris., dkk, 2022).

Proses administratif di Desa Air Ruai yang lambat juga merupakan catatan penting untuk kemudian ditingkatkan kualitasnya. Mulai dari proses pengajuan dokumen hingga pengurusan izin, masyarakat harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan respon atau persetujuan dari pihak yang berwenang. Lambatnya proses administratif ini tidak hanya mengganggu efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat menjadi penghambat bagi perkembangan ekonomi dan sosial di desa ini.

Sebagai upaya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Desa Aik Ruai menggagas inovasi baru yakni memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagaimana dilansir dari Pers Negeri Laskar Pelangi pada 10 September 2023, bahwa Aplikasi "SIDAWAI" diperuntukkan agar pelayanan publik terjadi secara efektif dan efisien (Kurniasih, 2023). Kendati demikian, sebetulnya di Bangka Belitung sendiri telah mengembangkan aplikasi pelayanan publik secara online seperti Aplikasi SRIKANDI dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) bekerjasama dengan Kementerian Agama. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung pengelolaan arsip dan tata administrasi berbasis elektronik, sesuai dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.



Kemudian di Bangka Selatan juga telah mengembangkan Aplikasi online bernama E-SKM (Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat). Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik dan memberikan umpan balik yang langsung kepada pemerintah. Perbedaan signifikan terlihat pada perluasan Aplikasi pelayanan publik yang mengindikasikan adanya sebuah upaya desentralisasi terutama di Desa Air Ruai.

Masyarakat Desa Air Ruai yang membutuhkan pelayanan dapat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke kantor Desa. Hal ini dipertegas dalam lansiran Kontras Media pada 10 September 2023 bahwa pelayanan berbasis Aplikasi "SIDAWAI" dapat mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk mendapatkan informasi dan layanan yang dibutuhkan (KontrasMedia, 2023). Kemudahan yang ditawarkan oleh pelayanan publik berbasis Aplikasi "SIDAWAI" meliputi pendaftaran, pengajuan surat, dan akses informasi terkait kegiatan Pemerintah desa. Masyarakat hanya perlu mengunduh Aplikasi di perangkat mobile mereka dan dapat melakukan semua proses tersebut secara online. Ini merupakan langkah signifikan dalam transformasi digital pelayanan publik yang sebelumnya bersifat konvensional.

Selain itu, pelayanan publik sebagai media komunikasi antara Pemerintah dan masyarakat menjadi penting karena sistem Pemerintahan lebih integratif berdasarkan pengolahan data secara akurat. Meskipun terdapat tantangan dalam adaptasi teknologi, banyak warga yang mulai merasakan manfaat dari kemudahan ini sebagai bagian dari perubahan. Seiring berjalannya waktu, diharapkan lebih banyak masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi "SIDAWAI" untuk memenuhi kebutuhan informasi dan layanan mereka. Oleh karena itu, untuk memahami secara mendalam tentang bagaimana inovasi layanan publik ke taraf lokal memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat setempat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat keberhasilan implementasinya.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan efisiensi pelayanan publik berbasis aplikasi "SIDAWAI" di Desa Air Ruai, Kecamatan Pemali, Kabupaten Bangka serta menganalisis tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis Aplikasi "SIDAWAI" di Desa Air Ruai.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong (2019) metode kualitatif adalah metode yang digunakan dalam sebuah penelitian yang bermaksud untuk memahami sebuah fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tentang perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic. Pendekatan deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pendapat Moleong (2019) menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Penelitian ini dilakukan di Desa Aik Ruai, Kabupaten Bangka. Alasannya peneliti memiliki lokasi tersebut dikarenakan Desa Air Ruai saat ini sedang berupaya untuk mengimplementasikan pelayanan publik berbasis aplikasi "SIDAWAI" sebagai bagian dari desentralisasi dan pelaksanaan langsung e-democracy. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan cara Purposive Sampling, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ialah teknik analisis data oleh Miles dan Huberman dengan membagikan tiga alur secara bersamaan dalam menganalisis suatu data. Tiga alur yang dimaksud ialah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (verivication) (Hardani, 2020).



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembangunan pelayanan publik merupakan agenda krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Proses ini melibatkan serangkaian upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Pembangunan pelayanan publik tidak hanya berfokus pada perbaikan infrastruktur fisik, tetapi juga pada pengembangan sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, dan penyederhanaan prosedur. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan yang lebih inklusif, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Inovasi pelayanan publik menjadi kunci dalam menghadapi tantangan kompleks dan perubahan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Inovasi dapat berupa pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi digital, atau kolaborasi dengan pihak swasta dan masyarakat sipil. Inovasi pelayanan publik harus didasarkan pada riset dan analisis yang mendalam, serta melibatkan partisipasi aktif dari pengguna layanan dan penyedia layanan. Keberhasilan inovasi pelayanan publik diukur dari dampak positifnya terhadap peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan, serta kontribusinya terhadap pencapaian tujuan pembangunan yang lebih luas.

Pembangunan dan inovasi pelayanan publik merupakan dua sisi mata uang yang saling terkait dan mendukung. Pembangunan menciptakan fondasi yang kuat bagi inovasi, sementara inovasi mendorong pembangunan yang lebih berkelanjutan dan berdaya saing. Pemerintah perlu menciptakan ekosistem yang kondusif bagi inovasi, melalui penyediaan insentif, dukungan regulasi, dan pengembangan kapasitas. Selain itu, penting untuk membangun budaya organisasi yang adaptif dan terbuka terhadap perubahan, serta mendorong kolaborasi dan pembelajaran antar instansi pemerintah. Sehingga Pembangunan dan inovasi pelayanan publik dapat menjadi motor penggerak kemajuan bangsa dan kesejahteraan masyarakat.

Penerapan aplikasi SIDAWAI di Desa Air Ruai terintegrasi dengan konteks pembangunan dan pengimplementasian pelayanan publik. Terdapat beberapa temuan lapangan sebagai berikut:

#### **Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "SIDAWAI"**

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pembangunan pelayanan publik tidak hanya terbatas pada peningkatan infrastruktur fisik, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia, implementasi teknologi informasi, dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk menjawab tantangan dinamis yang dihadapi oleh masyarakat, dengan fokus pada peningkatan kualitas, aksesibilitas, dan transparansi layanan pemerintahan.

Inovasi pelayanan publik harus menempatkan teknologi digital sebagai bagian integral, termasuk partisipasi aktif pengguna layanan, baik masyarakat maupun penyedia layanan. Keberhasilan inovasi diukur melalui dampak nyata dalam peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, serta kontribusinya dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Pembangunan dan inovasi pelayanan publik saling melengkapi—pengembangan infrastruktur dan kapasitas aparatur menjadi fondasi bagi inovasi yang berkelanjutan.

Dalam konteks desa, pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri karena bersentuhan langsung dengan masyarakat akar rumput. Di Desa Air Ruai, Kabupaten Bangka, aplikasi "SIDAWAI"





menjadi inovasi yang mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam penyelenggaraan pelayanan desa secara digital. Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pemerintahan seperti pengajuan surat, pengelolaan informasi desa, dan partisipasi pembangunan secara daring, menghilangkan kebutuhan kehadiran fisik dan memangkas waktu tunggu.

Implementasi SIDAWAI menghadirkan perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan desa yang sebelumnya bergantung pada proses manual dan kerap terhambat keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Melalui aplikasi ini, transparansi dan akuntabilitas pelayanan meningkat, serta memungkinkan terwujudnya e-democracy dan desentralisasi pemerintahan. Masyarakat dapat berpartisipasi lebih aktif dalam pengambilan keputusan, sembari mengurangi potensi maladministrasi yang terjadi dalam sistem konvensional.

Meski demikian, tahap awal implementasi SIDAWAI menghadapi tantangan kesenjangan akses internet dan literasi digital masyarakat di Desa Air Ruai. Tingkat adopsi aplikasi sangat bergantung pada kemampuan pemerintah desa dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan. Investasi berkelanjutan pada infrastruktur TIK dan pengembangan kapasitas pengguna menjadi hal krusial demi mewujudkan pelayanan publik desa yang inklusif, efisien, dan responsif yang dapat menjadi best practice bagi daerah lain.

Dari sisi tata kelola, SIDAWAI memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan desa melalui pencatatan digital seluruh proses pelayanan. Data yang terintegrasi dari berbagai sumber memudahkan monitoring, evaluasi, dan pengambilan keputusan berbasis bukti. Pemerintah desa dapat merumuskan kebijakan dan alokasi sumber daya secara tepat sasaran sehingga meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengurangi kesalahan administrasi dan duplikasi data.

Keterlibatan berbagai pihak menjadi kunci keberhasilan SIDAWAI. Pemerintah desa sebagai pengelola utama, masyarakat sebagai pengguna aktif, kolaborasi dengan akademisi dalam penyusunan aplikasi, serta dukungan pemerintah kabupaten dan penyedia layanan teknologi membentuk ekosistem yang kokoh. Partisipasi kolektif ini memastikan transformasi pelayanan berlangsung inklusif dan berkelanjutan, dari pengembangan hingga evaluasi aplikasi.

Para pengguna aplikasi, terutama para pemuda desa, memberikan respon positif atas kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan SIDAWAI. Akses layanan administrasi secara daring mempercepat proses pengurusan, menghemat waktu dan biaya, serta membuka ruang partisipasi mereka dalam pembangunan desa. Namun demikian, tantangan keterbatasan akses perangkat pintar dan koneksi internet masih perlu diatasi agar inklusivitas aplikasi dapat terjamin bagi seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi SIDAWAI merepresentasikan inovasi transformatif dalam pelayanan publik desa yang mendorong kemajuan sistem pemerintahan desa menuju digitalisasi, transparansi, dan partisipasi masyarakat yang lebih tinggi. Keberhasilan implementasi ini menjadi contoh konkret peranan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan publik, sekaligus memperkuat kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik

### **Tantangan dan hambatan pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi "SIDAWAI"**

Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi merupakan langkah strategis di era digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Aplikasi seperti SIDAWAI menawarkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat, mengurangi birokrasi, serta mempercepat interaksi antara pemerintah dan warga. Namun, transformasi digital ini menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perencanaan matang, dukungan infrastruktur memadai, dan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat berhasil dan berkelanjutan.



Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital yang signifikan, terutama antara wilayah perkotaan dan pedesaan, serta antar generasi muda dan lanjut usia. Tidak semua warga memiliki akses terhadap internet atau perangkat mobile yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi. Kemampuan literasi digital yang belum merata juga menjadi penghambat penting dalam penggunaan aplikasi SIDAWAI sehingga kelompok tertentu, terutama warga lanjut usia, sulit untuk memanfaatkan layanan berbasis digital ini secara optimal.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, seperti jaringan internet yang belum merata dan kualitas sinyal yang rendah, menjadi kendala teknis yang serius, khususnya di daerah terpencil seperti dusun-dusun di Desa Air Ruai. Hal ini membatasi akses warga terhadap aplikasi dan menyulitkan proses pelayanan publik secara daring. Ketersediaan perangkat smartphone yang cukup menjadi hambatan tambahan karena faktor ekonomi dan tingkat pendidikan masyarakat yang beragam.

Faktor internal organisasi juga turut menjadi tantangan. Resistensi dari aparat desa yang masih nyaman dengan sistem manual, koordinasi lintas instansi yang belum optimal, serta tumpang tindih regulasi menghambat proses digitalisasi layanan publik. Kurangnya pemahaman dan dukungan staf terhadap inovasi aplikasi menurunkan efektivitas pelaksanaan dan memperlambat proses transformasi digital di tingkat desa.

Di sisi sosial budaya, preferensi masyarakat terhadap interaksi tatap muka menjadi hambatan dalam adopsi aplikasi berbasis daring. Kecenderungan ini menuntut pendekatan implementasi yang inklusif dan adaptif, dengan melibatkan tokoh masyarakat dan kelompok sosial untuk membangun kesadaran serta kepercayaan terhadap teknologi baru. Sosialisasi yang kurang intensif dan pelatihan yang belum merata memperparah kesenjangan pemanfaatan aplikasi di berbagai segmen masyarakat.

Permasalahan literasi digital menjadi isu sentral. Masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi SIDAWAI. Kurangnya pelatihan yang efektif dan berkelanjutan mengakibatkan rendahnya partisipasi dan penggunaan aplikasi secara maksimal. Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas melalui edukasi digital yang terstruktur dan disesuaikan dengan karakteristik pengguna sangat diperlukan.

Selain itu, tanggung jawab pengelolaan aplikasi secara profesional di tingkat desa masih perlu ditingkatkan. Aparatur desa harus memiliki keterampilan teknis yang memadai dalam mengoperasikan, memelihara, dan mengembangkan SIDAWAI agar sistem dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Ketersediaan anggaran dan dukungan kemitraan dengan pihak luar, seperti perguruan tinggi atau swasta, penting untuk memperkuat aspek teknis serta sumber daya manusia dalam implementasi aplikasi.

Dari sudut pandang masyarakat pengguna, kurangnya sosialisasi yang efektif menyebabkan sebagian warga belum mengetahui keberadaan aplikasi atau belum memahami cara penggunaannya. Respon lambat dari petugas desa dalam menanggapi permintaan melalui aplikasi juga menimbulkan frustrasi dan menurunkan minat pemanfaatan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan pelayanan responsif untuk membangun kepercayaan pengguna.

Mengatasi tantangan dan hambatan tersebut membutuhkan pendekatan komprehensif yang melibatkan investasi infrastruktur, pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, sosialisasi intensif, serta penguatan kapasitas aparatur pemerintahan desa. Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat sipil sangat penting untuk menyediakan dukungan teknis dan sumber daya agar layanan publik berbasis aplikasi seperti SIDAWAI dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat secara inklusif.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi aplikasi SIDAWAI dalam pelayanan publik di



tingkat desa sangat bergantung pada kemampuan untuk mengatasi kesenjangan digital, meningkatkan literasi digital masyarakat, memastikan infrastruktur teknologi memadai, serta membangun budaya organisasi yang adaptif dan responsif. Dengan strategi terintegrasi dan partisipatif, aplikasi ini berpotensi menjadi instrumen efektif untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat Desa Air Ruai dan desa-desa lain di Indonesia.

### **Atribut Inovasi pada aplikasi SIDAWAI: Analisis Teori**

Desa Air Ruai, seperti halnya entitas pemerintahan desa lainnya, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu wujud upaya tersebut adalah implementasi aplikasi pelayanan publik berbasis digital bernama "SIDAWAI". Untuk memahami bagaimana inovasi ini diterima dan diadopsi oleh masyarakat, analisis menggunakan teori atribut inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers menjadi relevan.

Implementasi aplikasi SIDAWAI di Desa Air Ruai, Kabupaten Bangka, dapat dilihat sebagai wujud nyata transformasi kebijakan publik di tingkat lokal yang selaras dengan dinamika ilmu politik kontemporer. Dalam strategi desentralisasi di Indonesia, inovasi digital seperti SIDAWAI merepresentasikan penguatan tata kelola pemerintah desa melalui pembaruan sistem pelayanan publik. Menurut kerangka teori difusi inovasi Rogers yang digunakan dalam skripsi, kehadiran SIDAWAI membawa keunggulan relatif, kompatibilitas dengan kebutuhan masyarakat, sekaligus tantangan keterampilan digital dan infrastruktur—semua unsur ini memperlihatkan bagaimana kebijakan publik di tingkat akar rumput membutuhkan adaptasi substansial agar tetap relevan dan efektif.

Dari perspektif politik, penerapan SIDAWAI juga mendorong terwujudnya e-democracy, di mana partisipasi masyarakat lokal meningkat, baik dalam mengakses informasi publik maupun ikut serta dalam pengambilan keputusan desa. Aplikasi ini menjadi alat komunikasi strategis antara pemerintah desa dan warga, sehingga transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dapat diperkuat. Ini menunjukkan bahwa proses politik tidak hanya terjadi dalam ruang formal, tetapi juga melalui interaksi digital yang inklusif—mewujudkan pola relasi baru antara pemerintah dan masyarakat yang lebih horizontal, terbuka, serta partisipatif.

Lebih jauh, analisis ilmu politik menyorot pentingnya sinergi antara aktor politik lokal, yakni perangkat desa dan masyarakat, dalam mengatasi hambatan struktural seperti rendahnya literasi digital dan kesenjangan akses internet. Proses perumusan, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan berbasis teknologi harus melibatkan dialog politik yang substantif agar aplikasi SIDAWAI dapat benar-benar bermanfaat luas tanpa menimbulkan eksklusi digital. Diskursus ini menggarisbawahi bahwa inovasi publik tidak bisa dilepaskan dari aspek keadilan distribusi sumber daya dan pembangunan kapasitas masyarakat sebagai pelaku transformasi.

Di sisi lain, resistensi perubahan yang muncul di lingkungan pemerintahan desa, baik dari sisi keengganan perangkat desa menggunakan teknologi baru maupun keraguan masyarakat terhadap keamanan data, mencerminkan dinamika politik internal birokrasi desa. Proses transformasi digital, sebagaimana tercermin dalam hambatan adopsi SIDAWAI, mengingatkan perlunya kepemimpinan politik yang visioner dan kolaboratif. Kepala desa, bersama stakeholder lain, berperan sebagai agen perubahan yang harus mampu menyusun strategi sosialisasi, edukasi, serta pelatihan berkelanjutan untuk memastikan kesinambungan dan penerimaan inovasi digital di masyarakat desa.

Adapun beberapa analisis dari konsep Rogers ditelaah sebagai berikut:

#### ***Keunggulan Relatif***

Aplikasi SIDAWAI menawarkan efisiensi waktu dan biaya melalui layanan administrasi





kependudukan online, akses informasi desa (profil, potensi SDA, kuliner), serta pembaruan data real-time. Inovasi ini mengungguli sistem manual sebelumnya dengan mengurangi ketergantungan pada proses fisik dan memangkas biaya operasional. Keunggulan ekonomi dan praktis ini menjadi faktor pendorong adopsi oleh masyarakat.

### **Kompatibilitas**

Desain aplikasi selaras dengan kebutuhan masyarakat Desa Air Ruai, seperti menyediakan informasi lokal tentang potensi desa. Namun, perlu evaluasi lebih lanjut mengenai kesesuaian dengan tingkat literasi digital masyarakat dan infrastruktur internet yang memadai. Kompatibilitas dengan nilai "desa cerdas" yang diusung pemerintah juga menjadi poin positif.

### **Kerumitan**

Meski menggunakan teknologi mobile yang umum, kompleksitas terfokus berdasarkan kebutuhan pelatihan bagi masyarakat dengan keterbatasan kemampuan teknologi serta ketergantungan pada koneksi internet yang stabil. Terdapat upaya sosialisasi yang digariskan oleh Bupati Mulkan menunjukkan kesadaran akan tantangan tersebut.

### **Ketercobaan**

Tidak ada informasi mengenai fase uji coba terbatas sebelum peluncuran. Langsung implementasi pasca-launching berisiko mengurangi tingkat adopsi jika masyarakat merasa belum siap. Namun, sifat aplikasi yang modular memungkinkan pengujian fitur per fitur.

### **Keterlihatan**

Keberhasilan aplikasi terlihat melalui transparansi layanan administrasi online. Kemudian kemudahan akses informasi publik desa secara real-time. Tak hanya itu, aplikasi SIDAWAI memberikan efisiensi waktu pelayanan. Namun diperlukan monitoring secara berkala untuk memastikan pembaruan aplikasi.

Kemampuan untuk mencoba inovasi sebelum memutuskan untuk mengadopsi secara penuh, menjadi faktor penting selanjutnya. Pemerintah Desa Air Ruai dapat memberikan pelatihan, pendampingan, atau simulasi penggunaan "SIDAWAI" kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan langsung manfaat dan kemudahan aplikasi ini sebelum benar-benar menggunakannya. Hasil penggunaan "SIDAWAI" dapat dilihat dan dirasakan oleh orang lain, juga memengaruhi proses adopsi. Jika masyarakat melihat tetangga atau kerabat mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien melalui "SIDAWAI", maka ketertarikan untuk menggunakan aplikasi ini akan meningkat. Penting untuk dicatat bahwa kelima atribut inovasi ini saling berinteraksi dan memengaruhi satu sama lain. Persepsi masyarakat terhadap suatu atribut dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap atribut lainnya.

## **4. SIMPULAN**

Penerapan aplikasi pelayanan publik SIDAWAI di Desa Air Ruai masih mendapati tantangan tersendiri pada pelaksanaannya. Namun selama pelaksanaan, terdapat beberapa yang terefisiensi sewaktu aplikasi tersebut digunakan sebagai atribut inovasi oleh Pemerintah Desa Air Ruai. Sekurang-kurangnya, aplikasi SIDAWAI memiliki dampak walaupun tidak signifikan dalam konteks pelayanan publik yang lebih efisien. Tantangan pemerintah Desa selama penerapan pelayanan publik seperti minimnya literasi tentang digital oleh sebagian warga dan keterbatasan infrastruktur jaringan masih perlu diatasi untuk mengoptimalkan potensi SIDAWAI. Namun secara keseluruhan, aplikasi SIDAWAI terbukti berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan di Desa Air Ruai.

Tantangan dan hambatan penerapan aplikasi pelayanan publik SIDAWAI di Desa Air Ruai



berakar pada beberapa faktor krusial yang saling berkaitan. Seperti misalnya infrastruktur teknologi yang belum memadai, masih menjadi penghalang utama dalam memastikan aplikasi dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Selain itu, tingkat literasi digital yang bervariasi di antara warga Desa Air Ruai menyebabkan kesulitan dalam penggunaan aplikasi SIDAWAI, terutama bagi kelompok usia lanjut dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan yang berkelanjutan juga berkontribusi pada rendahnya adopsi aplikasi ini. Lebih lanjut, resistensi terhadap perubahan dari metode pelayanan konvensional, serta kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, turut memperlambat proses implementasi SIDAWAI. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan investasi yang signifikan dalam infrastruktur teknologi, program pelatihan literasi digital yang komprehensif, serta upaya sosialisasi yang efektif untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan manfaat aplikasi SIDAWAI.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ambasari, Ida Fitriana. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 4 No. 1 Maret 2024
- Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol. 9, No. 6, 2022
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, Vol. 3, No. 1, 2018
- Buulolo, Atuloli. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Hilizalootano Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion*, Volume 9, Nomor 1, 2024
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, Vol. 3, No. 2) 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Hidayat, Wahyu. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang. *Jurnal Stisipol P12*, Volume 3, Nomor 1, Maret 2021
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kontras Media. (2023). Aplikasi SIDAWAI Desa Air Ruai Diluncurkan Bertepatan Malam Puncak Hut Ri Ke-78 Desa Air Ruai Kecamatan Pemali. Diakses Dari <https://www.kontrasmedia.com/2023/09/Aplikasi-SIDAWAI-desa-air-ruai.html> pada tanggal 8 Agustus 2024
- Kurniasih, Nurul. (2023). Luncurkan Aplikasi SIDAWAI, Mulkan: Jangan Hanya seremonial saja. Diakses dari <https://negerilaskarpelangi.com/2023/09/10/luncurkan-Aplikasi-SIDAWAI-mulkan-jangan-hanya-seremonial-saja/> pada tanggal 8 Agustus 2024
- Lessig, L. (2009). *Code: And other laws of cyberspace*. ReadHowYouWant.com
- Martono, Nanang. (2015). *Metode Penelitian Sosial : Konsep-konsep Kunci*. Jakarta: PT. Raja



Grafindo Persada.

- Maryam, Siti. (2016). Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume 7, Nomor 1, Juni 2016
- Meirinawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12, Nomor 1, April 2015
- Moleong. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, Lia. (2020). Peranan E-government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 11, Nomor 2, Juni 2020
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressido
- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration and Social Science*, Vol. 2, No. 2, 2022
- Pratiwi, Oky Nur. (2023). Responsivitas Pemerintah Melalui Elektronik Government (E-Gov) Di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara* Volume 29, Nomor 1, April 2023
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rafinzar, Rahmat dan Kismartini. (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6, Nomor 2, Agustus 2020
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Rahman, Bustami & Ibrahim. (2003). *Kisi-Kisi Praktis Menyusun Proposal Penelitian*. Pangkalpinang: UBB Press.
- Ramdhan, Ruslan. (2024). Konsep Good governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6, Nomor 1, 2024
- Riyanto, Muhammad. (2023). Partisipasi Masyarakat Menuju Negara Kesejahteraan: Memahami Pentingnya Peran Aktif Masyarakat Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Bersama. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 5, Nomor 2, Tahun 2023
- Rogers, Everett. M. (1998). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press
- Rosmiati, R. Ati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Dengan Kepuasan di Kota Tangerang. *Jurnal Pemandhu*, Volume 3, Nomor 1, 2022
- Salsabila, Shellya. (2021). Penerapan E-government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 9, Nomor 2, 2021



---

Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN

Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, Vol. 6, No. 2, 2023

Widjajanti, Kesi. (2016). Gaya Kepemimpinan Dan Good Governance Sebagai Upaya Peningkatan Excellent Service Dan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Dinperindag Jawa Tengah). Jurnal Dinamika Sosbud, Volume 17, Nomor 2, Desember 2016

Wiranti, Nia Endri. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital. Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, Volume 8, Nomor 2, 2023