

Komunikasi Publik dalam Mewujudkan *Smart Village* Melalui Implementasi Layanan Digitalisasi di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan

Moch. Farhad Zakaria¹, Indah Prabawati², Tjitjik Rahaju³, Firre An Suprpto⁴
Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 June 2026

Revised 20 June 2026

Accepted 25 June 2026

Available online 11 July 2026

Keywords

Implementation, JALANTOL

Application, E-Government, Jatirenggo Village Government.



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 Jatirenggo Village Government, Glagah District, Lamongan Regency, created a digital-based public service innovation through an application, namely the Jatirenggo Online Integrated Service (JALANTOL) application. In the implementation of this application, several problems occurred, namely the community did not fully understand the procedures for using the features in the application, the community still had minimal digital literacy, especially for the elderly, the application features were not fully utilized optimally, especially the complaint feature. This research method used a qualitative descriptive method. The focus of this study used the policy implementation theory from George. C. Edward III which consists of four main indicators, namely communication, resources, position, and bureaucratic structure. Data collection in this study consisted of observation, interviews, and documentation. The results of the study showed that the Implementation of Jatirenggo Online Integrated Services in Jatirenggo Village, Glagah District, Lamongan Regency was not optimal or in accordance with expectations of digital-based public services. Based on the research results, the following suggestions can be given by the researcher: First, in terms of

communication, the Jatirenggo Village Government needs to strengthen its socialization strategy to be more systematic, structured, and sustainable. Second, in order to address the low digital literacy of the community, the Jatirenggo Village Government needs to organize regular training and mentoring programs, especially for the elderly community. Third, regarding the suboptimal utilization of application features, especially the complaint feature, it is necessary to optimize the function and increase the attractiveness of using the application. Fourth, it is necessary to provide a clear, centralized, and easily accessible information channel regarding the procedures for using the JALANTOL application.

ABSTRAK

Pemerintah Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan membuat sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital yang melalui sebuah aplikasi, yaitu aplikasi Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online (JALANTOL). Pada implementasi aplikasi ini mengalami beberapa permasalahan yaitu masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui tentang tata cara penggunaan dari fitur di aplikasi, masyarakat masih minim literasi digital terutama bagi lansia, fitur aplikasi sepenuhnya tidak dimanfaatkan secara optimal terutama pada fitur pengaduan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George. C. Edward III yang terdiri dari empat indikator utama yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan belum optimal atau sesuai harapan dari adanya pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan peneliti adalah Pertama, pada aspek komunikasi, Pemerintah Desa Jatirenggo perlu memperkuat strategi sosialisasi yang lebih sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan. Kedua, dalam rangka mengatasi rendahnya literasi digital masyarakat, Pemerintah Desa Jatirenggo perlu menyelenggarakan program pelatihan dan pendampingan secara berkala, khususnya bagi kelompok masyarakat lanjut usia. Ketiga, terkait belum optimalnya pemanfaatan fitur aplikasi, terutama fitur pengaduan, perlu dilakukan optimalisasi fungsi dan peningkatan daya tarik penggunaan aplikasi. Keempat, perlu disediakan saluran informasi yang jelas, terpusat, dan mudah diakses terkait tata cara penggunaan aplikasi JALANTOL.

PENDAHULUAN

Pengembangan teknologi dan informasi telah memberikan dampak yang besar di berbagai bidang, salah satunya yaitu pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan perwujudan nyata kewajiban negara dalam menyanggupi kebutuhan dasar rakyat atas hak-hak yang melekat pada setiap warga negara sesuai kepastian hukum yang berlaku. Public Service merupakan serangkaian kegiatan dalam proses untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administratif yang harus di persiapkan oleh parapelaksana pelayanan publik seperti organisasi pengelola negara, badan hukum, lembaga independen yang terbentuk dari undang-undang meski sekedar untuk kegiatan pelayanan publik (Dwi Marelita Sari, 2022). Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik yang bermutu, mudah diakses, adil, dan merata sebagai wujud pemenuhan hak masyarakat. Untuk menjamin kepastian bagi aparatur maupun masyarakat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan yang jelas (Bambang Suryantoro, 2020).

Di era globalisasi, pemerintah dituntut meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga berbagai layanan pemerintah dapat diakses secara online tanpa harus dilakukan secara tatap muka (Syarifatul Mufarriyah, 2024). Pemanfaatan teknologi dan informasi juga 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 (Febrianti & Prabawati, 2023). 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 (Kementerian Desa, 2014).

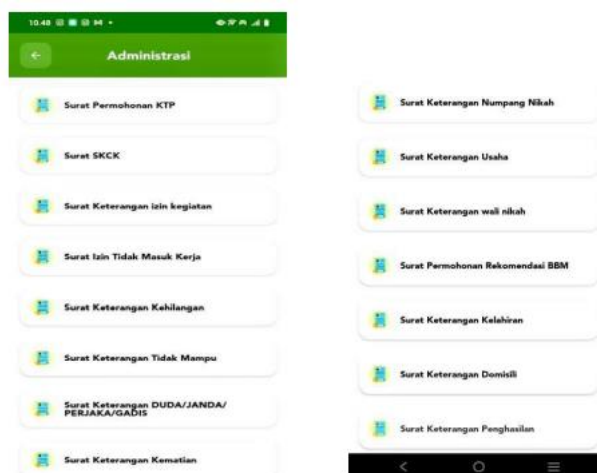
Berdasarkan data, Kabupaten Lamongan merupakan daerah dengan jumlah desa/kelurahan terbanyak di Provinsi Jawa Timur, yaitu sebanyak 474 desa. Kondisi tersebut menyebabkan cakupan pelayanan pemerintah menjadi lebih luas, sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas, efektivitas, dan pemerataan pelayanan publik seiring dengan pertumbuhan penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Lamongan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pengembangan pelayanan berbasis digital. Salah satu wujudnya adalah penerapan program *e-desa* di Desa Jatirenggo, Kecamatan Glagah. Dari 29 desa di Kecamatan Glagah, Desa Jatirenggo menjadi satu-satunya desa yang telah mengimplementasikan pelayanan publik digital berbasis aplikasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat (Ayatollah, 2025).

Desa Jatirenggo di Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan, terdiri atas enam dusun dan memiliki potensi besar di bidang pertanian, perikanan, pariwisata, dan industri. Sebagian besar wilayahnya berupa sawah dan tambak yang menghasilkan padi, sayuran, buah-buahan, serta budidaya ikan. Desa ini juga memiliki wisata kuliner Pinggir Bengawan dengan menu khas Kelan Conggah berbahan udang galah sebagai ikon desa. Selain itu, keberadaan industri yang memproduksi kopi, minuman kolagen, dan produk lainnya turut mendukung perekonomian masyarakat serta menjadi salah satu sumber mata pencaharian utama.

Gambar 1 Jumlah penduduk menurut dusun di Desa Jatirenggo

Berdasarkan dari data jumlah penduduk tersebut, Desa Jatirenggo mempunyai warga masyarakat sebanyak keseluruhan 2.004 penduduk, dengan jumlah penduduk Laki-laki sebanyak 906 jiwa, dan Perempuan sebanyak 1.098 jiwa. Aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) merupakan layanan berbasis website dan Android yang dikembangkan oleh Desa Jatirenggo untuk menyediakan pelayanan administrasi, pengaduan, promosi UMKM, dan informasi publik secara daring. Aplikasi ini menjadi pelopor (*pioneer*) penerapan Smart Village di Kabupaten Lamongan. Aplikasi JALANTOL tidak hanya didukung oleh pemerintah Desa Jatirenggo, tetapi juga memperoleh pengakuan dan fasilitasi dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT). Dukungan tersebut memperkuat posisi JALANTOL sebagai inovasi pelayanan publik digital yang terencana, terstruktur, dan mendapat legitimasi dari pemerintah pusat. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo, “Aplikasi JALANTOL telah meraih berbagai penghargaan di tingkat provinsi dan memperoleh dukungan dari Kemendes PDTT RI berupa bantuan perangkat komputer dan printer sebagai bentuk apresiasi terhadap inovasi pelayanan publik digital di Desa Jatirenggo.”, (Wawancara, 8 November 2025).

Penerapan aplikasi JALANTOL menghadirkan sistem pelayanan publik digital yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan, seperti administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, promosi UMKM desa, serta penyediaan informasi dan berita desa. Akses terhadap layanan administrasi dan pengaduan dilakukan melalui proses login menggunakan NIK. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan secara daring melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor desa, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, efektif, dan efisien.



Gambar 2 Tampilan fitur menu Administrasi dalam aplikasi JALANTOL (Jatirenggo Layanan Terpadu Online)

Fitur layanan administrasi pada aplikasi JALANTOL menyediakan berbagai jenis pelayanan kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat Desa Jatirenggo secara daring. Layanan tersebut meliputi pengurusan dokumen kependudukan, permohonan tanda tangan elektronik, surat keterangan perizinan, surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan wali nikah, serta berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Sebelum diterapkannya aplikasi JALANTOL, proses administrasi dan pengaduan di Desa Jatirenggo dilakukan secara manual melalui tatap muka antara masyarakat dan perangkat desa. Seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pemeriksaan berkas, pengecekan kelengkapan, hingga validasi dokumen, masih menggunakan dokumen fisik sehingga prosesnya kurang efisien (Rejaningtyas & Eprilianto, 2025). Berdasarkan wawancara dengan Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo *“Sebelum diterapkannya aplikasi JALANTOL, proses administrasi dan pengaduan di Desa Jatirenggo dilakukan secara manual melalui tatap muka antara masyarakat dan perangkat desa. Seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pemeriksaan berkas, pengecekan kelengkapan, hingga validasi dokumen, masih menggunakan dokumen fisik sehingga prosesnya kurang efisien”*, (Wawancara 8 November, 2025. Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Model tersebut dipilih karena dinilai komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, sehingga menjadi landasan dalam penelitian berjudul *“Komunikasi Publik Dalam Mewujudkan SMART VILLAGE Melalui Implementasi Layanan Digitalisasi di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan.”*

METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini membutuhkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan persepsi pelaksana maupun pengguna aplikasi JALANTOL, bukan angka statistik. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana program Layanan Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online (JALANTOL) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah diterapkan serta kendala yang dihadapi.

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintahan Desa Jatirenggo, Kecamatan Glagah, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, sebagai lokasi yang dipilih karena sesuai dengan fokus penelitian dan menjadi objek utama dalam mengkaji implementasi aplikasi JALANTOL. Pemilihan Desa Jatirenggo sebagai lokasi penelitian didasarkan pada penerapan aplikasi JALANTOL sebagai satu-satunya layanan e-desa di Kecamatan Glagah. Meskipun telah mengadopsi pelayanan publik digital, masih terdapat kendala, terutama terkait pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, hasil wawancara dengan staf operator desa menunjukkan masih adanya permasalahan dalam pelaksanaan layanan dan pengaduan, sehingga lokasi ini dinilai relevan untuk diteliti.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder, yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan guna mendukung analisis terhadap fokus penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini data primer didapatkan melalui observasi di lapangan dan wawancara dengan pengguna layanan aplikasi (JALANTOL) Jatirenggo Layanan Terpadu Online. Sementara itu, sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi regulasi berupa Peraturan Bupati Lamongan Nomor 24 Tahun 2019 Tentang Desa Karakter Unggul Dan Pintar (Desaku Pintar) sebagai acuan teoritis yang dipergunakan dalam implementasi layanan Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online (JALANTOL). Selain itu, beberapa jurnal dan artikel ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan tema pelayanan publik berbasis online dijadikan rujukan untuk memperkuat analisis dan mendukung keabsahan temuan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, termasuk lingkungan alam (kondisi alamiah), sumber data primer atau sekunder, dan dokumentasi (Ustiawaty et al., 2020). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara-cara seperti observasi (pengamatan), wawancara (wawancara), dan kuesioner (angket). Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemanfaatan pancaindra, seperti penglihatan dan pendengaran, untuk mengamati suatu fenomena secara langsung. Dalam penelitian ini digunakan observasi partisipan, yaitu metode di mana peneliti ikut terlibat dalam aktivitas sehari-hari subjek penelitian sambil mengamati, mendokumentasikan, dan mencatat berbagai kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan bukti pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian. Dokumentasi diperoleh melalui kegiatan bersama Kepala Desa Jatirenggo, admin aplikasi JALANTOL, serta beberapa masyarakat Desa Jatirenggo sebagai pengguna layanan publik berbasis aplikasi. Data yang dikumpulkan berupa foto, arsip, dan dokumen lain yang mendukung hasil wawancara, observasi, serta proses pengumpulan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi JALANTOL digunakan untuk mendukung pelayanan publik dan pengaduan bagi masyarakat Desa Jatirenggo dengan Kepala Desa sebagai penanggung jawab utama. Meskipun telah diterapkan, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, minimnya literasi digital terutama pada kelompok lansia, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur, khususnya layanan pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini menganalisis implementasi JALANTOL menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Menurut George C. Edward III, komunikasi berperan sebagai media bagi pembuat kebijakan untuk menyampaikan informasi, arahan, instruksi, dan perintah kepada para pelaksana yang memiliki kewenangan serta tanggung jawab dalam menjalankan kebijakan, sehingga tujuan kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan secara efektif (Agustino, 2022). Kejelasan, konsistensi, dan ketepatan penyampaian informasi merupakan faktor penting agar kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi dari pemerintah, tetapi juga pada adanya respons, masukan, dan partisipasi aktif dari masyarakat. Dengan demikian, komunikasi yang berlangsung secara dua arah dapat mendukung implementasi kebijakan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

A. Transmisi

Dalam implementasi aplikasi JALANTOL, proses transmisi dilakukan melalui sosialisasi oleh Pemerintah Desa Jatirenggo mengenai penggunaan layanan publik berbasis digital. Sosialisasi tersebut bertujuan agar masyarakat memahami tata cara penggunaan aplikasi sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara efektif. Sosialisasi merupakan upaya pemerintah untuk memperkenalkan kebijakan atau inovasi kepada masyarakat agar dipahami dan dapat diimplementasikan secara efektif. Melalui komunikasi dua arah, sosialisasi berperan dalam meningkatkan pemahaman, partisipasi, serta meminimalkan kesalahpahaman. Dalam implementasi JALANTOL, sosialisasi dilakukan agar masyarakat mengetahui dan mampu memanfaatkan aplikasi pelayanan publik tersebut. Hal ini disampaikan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo, *"Pemerintah Desa Jatirenggo menyosialisasikan aplikasi JALANTOL kepada masyarakat sejak peluncurannya pada tahun 2022 sebagai media pelayanan publik digital"*. (Wawancara 26 Januari, 2026)



Gambar 3. Sosialisasi Aplikasi (JALANTOL) Jatirenggo Layanan Terpadu Online

Meskipun Pemerintah Desa Jatirenggo telah melakukan sosialisasi aplikasi JALANTOL, sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya memahami cara penggunaan, terutama pada fitur pelayanan dan pengaduan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ma'arif selaku masyarakat Desa Jatirenggo, *"Kurangnya panduan penggunaan aplikasi JALANTOL menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami cara mengakses layanan, sehingga masih memilih mengurus administrasi secara langsung di kantor desa"*. (Wawancara 27 Januari, 2026). Indikator komunikasi belum optimal karena masyarakat masih kurang memahami penggunaan aplikasi JALANTOL, terutama fitur pengaduan. Oleh sebab itu,

diperlukan panduan penggunaan, seperti video tutorial, untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi.

B. Kejelasan

Kejelasan penyampaian informasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Informasi yang disampaikan harus jelas, tidak menimbulkan multitafsir, sehingga pelaksana dan masyarakat dapat memahami tujuan, sasaran, serta pelaksanaan kebijakan dengan baik. Pemerintah Desa Jatirenggo belum menyediakan media informasi yang jelas, seperti buku panduan atau video tutorial, sehingga penyampaian informasi mengenai penggunaan aplikasi JALANTOL belum berjalan secara optimal. *"Pemerintah Desa Jatirenggo belum menyediakan panduan tertulis maupun video tutorial penggunaan JALANTOL, karena sosialisasi yang dilakukan masih berfokus pada tahap pengenalan aplikasi"*, (Wawancara 26 Januari, 2026). Pernyataan tersebut disampaikan oleh Ibu Try Deasy selaku kepala Desa Jatirenggo. Indikator kejelasan komunikasi belum optimal karena masih rendahnya literasi digital, terutama pada masyarakat lanjut usia. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu menyediakan media informasi yang lebih jelas, seperti video tutorial, brosur panduan, dan standing banner, agar penggunaan aplikasi JALANTOL dapat dipahami oleh seluruh masyarakat secara lebih efektif.

C. Konsistensi

Konsistensi komunikasi menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan agar pelaksana tidak mengalami kebingungan. Implementasi aplikasi JALANTOL didasarkan pada Peraturan Bupati Lamongan Nomor 24 Tahun 2019 tentang Desa Karakter Unggul dan Pintar (Desaku Pintar) yang menjadi landasan hukum dan pedoman dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital di Desa Jatirenggo. *"Implementasi aplikasi JALANTOL mengacu pada Peraturan Bupati Lamongan Nomor 24 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Desa PDTT Nomor 55 Tahun 2024, sebagai dasar pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa"*. (Wawancara 26 Januari, 2026). Sesuai yang dijelaskan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo.



Gambar 4. Peraturan Bupati Lamongan Tentang Desa Karakter Unggul dan Pintar (Desaku Pintar)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator konsistensi telah terpenuhi dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya regulasi yang menjadi dasar hukum

implementasi aplikasi JALANTOL, sehingga pelaksanaannya memiliki arah yang jelas, legitimasi yang kuat, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Sumber Daya

Menurut George C. Edward III, sumber daya merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam penerapan e-government, dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, agar kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, implementasi kebijakan akan sulit mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan transparansi pemerintahan.

A. Staf

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki jumlah dan kompetensi yang memadai. Dalam penerapan e-government, aparatur dituntut mampu menguasai teknologi agar pelayanan publik berjalan efektif. Di Desa Jatirenggo, jumlah pegawai yang mengelola aplikasi JALANTOL dinilai telah mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi.

Tabel 4.1.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Jatirenggo

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Try Deasy Kusuma	Kepala Desa
2.	Ainur Rofiq	Sekretaris Desa
3.	Erdiana Nirmala	Kaur Perencanaan dan Umum
4.	Ayu Puspita	Kaur Keuangan
5.	Misbakhul Farid	Kasi Kesejahteraan
6.	Nawafil	Kasi Pelayanan
7.	Nurul Huda	Kasi Pemerintahan
8.	Ahmad Roni	Kepala Dusun Jatisari
9.	Musa	Kepala Dusun Tete
10.	Sukaeni	Kepala Dusun Dalung
11.	Askan	Kepala Dusun Siman
12.	Dewi	Kepala Dusun Margorejo
13.	Vina	Admin Aplikasi JALANTOL

Sumber : (Pemerintah Desa Jatirenggo, 2025)

Tabel 5 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Jatirenggo

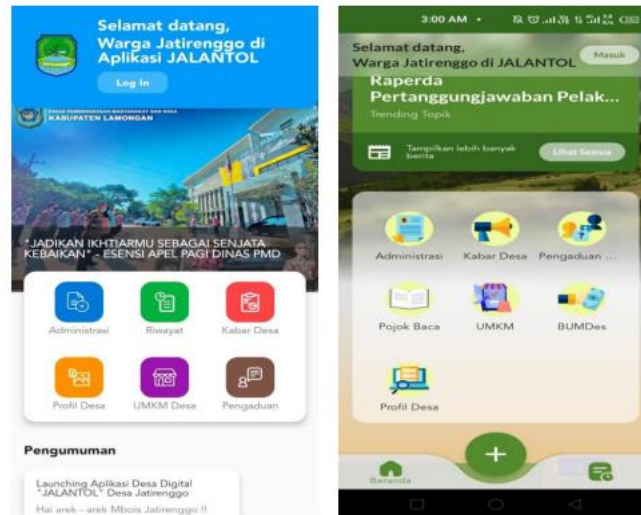
Berdasarkan hasil penelitian, indikator sumber daya manusia menunjukkan hasil yang baik. Hal ini terlihat dari kemampuan aparatur desa dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan pembagian tugas yang telah ditetapkan. Selain itu, pelaksanaan implementasi aplikasi JALANTOL didukung oleh kegiatan pelatihan dan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang meningkatkan kompetensi aparatur dalam pengoperasian sistem, sehingga pelayanan publik dapat diberikan secara lebih efektif, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Wewenang

Wewenang merupakan hak atau kekuasaan formal yang diberikan kepada pelaksana kebijakan untuk mengambil keputusan dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Besarnya wewenang dapat berbeda pada setiap pelaksana maupun program yang dijalankan. *"Implementasi aplikasi JALANTOL menjadi tanggung jawab Pemerintah Desa Jatirenggo dengan Kepala Desa sebagai penanggung jawab utama. Adapun pengelolaan aplikasi dilakukan oleh admin dan perangkat desa sesuai dengan tugasnya, sedangkan masyarakat berperan sebagai pengguna layanan"*, (Wawancara 30 April, 2026). Pernyataan dari Kepala Desa Jatirenggo Ibu Try Deasy. Wewenang pengelolaan aplikasi JALANTOL dibagi kepada perangkat Desa Jatirenggo sesuai tugas dan fungsinya, dengan admin sebagai pengelola harian layanan.

C. Informasi

Informasi merupakan sumber daya penting dalam implementasi kebijakan karena menjadi pedoman bagi pelaksana dalam menjalankan kebijakan sesuai aturan yang berlaku. Dalam implementasi aplikasi JALANTOL, Pemerintah Desa Jatirenggo menyampaikan informasi mengenai pembaruan aplikasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. *"Aplikasi JALANTOL telah mengalami pembaruan secara berkala, baik pada tampilan maupun fitur layanan. Pembaruan tersebut meliputi perubahan desain aplikasi serta penambahan fitur baru, seperti layanan permohonan rekomendasi BBM bagi masyarakat"*. (Wawancara 26 Januari, 2026) pernyataan dari Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo.



Gambar 6 Tampilan lama dan terbaru aplikasi JALANTOL

Selain itu, informasi terkait aplikasi JALANTOL terutama ketika ada pembaruan tampilan atau penambahan fitur layanan dilakukan oleh Pemerintah Desa Jatirenggo secara cukup baik ke seluruh masyarakat yaitu dengan di informasikannya melalui sosial media milik Pemerintah Desa Jatirenggo, hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Kepala Desa Jatirenggo Ibu Try Deasy, *"Setiap pembaruan aplikasi, baik berupa perubahan tampilan maupun penambahan fitur layanan, selalu diinformasikan kepada masyarakat melalui media sosial agar informasi dapat tersampaikan secara cepat dan luas."*. (Wawancara 30 April, 2026). *"Untuk informasi mengenai pembaruan atau penambahan layanan di aplikasi JALANTOL itu mas memang benar di informasikan melalui media sosial, biasanya di Facebook atau di Instagram resmi milik Pemerintah Desa Jatirenggo"* (Wawancara 30 April, 2026) Informasi tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan Bapak Muhid sebagai masyarakat Desa Jatirenggo.

Pelaksanaan aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menyampaikan informasi mengenai pembaruan dan penambahan fitur layanan dengan cukup baik melalui media sosial resmi, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara luas dan cepat.

D. Fasilitas

Sumber daya finansial merupakan faktor utama dalam implementasi aplikasi JALANTOL karena mendukung seluruh tahapan, mulai dari perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, hingga pemeliharaan dan evaluasi sistem. Anggaran digunakan untuk pengadaan infrastruktur teknologi, pengembangan dan pembaruan aplikasi, biaya

operasional, serta peningkatan layanan agar aplikasi dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Dalam implementasi JALANTOL di Desa Jatirenggo, pendanaan utama berasal dari APBDes yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa dan pengembangan sistem informasi desa. *“Sumber daya anggaran dalam proses adanya pembuatan aplikasi JALANTOL ini mas dananya dari dana desa atau APBD desa dan itu dibutuhkan sebanyak Rp. 50.000.000 yang digunakan dalam pembuatan aplikasi e-desa ini”*. (Wawancara 26 Januari, 2026) hal tersebut juga dipaparkan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo.

Aplikasi JALANTOL didanai dari dana desa untuk pengembangan sistem, pemeliharaan, dan penyediaan infrastruktur teknologi. Dukungan anggaran dan infrastruktur menjadi faktor utama keberhasilan implementasi e-government.



Gambar 7 Penyerahan Bantuan Sarana Penunjang Teknologi Dari Kementerian PDTT RI
Desa Jatirenggo menerima bantuan satu unit komputer dan satu unit printer yang diserahkan secara resmi kepada Kepala Desa.



Gambar 8 Penandatanganan Serah Terima Bantuan Teknologi Dari Kementerian PDTT RI

Infrastruktur teknologi informasi merupakan prasyarat utama keberhasilan e-government karena mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif. Namun, aplikasi JALANTOL masih mengalami kendala teknis, seperti gangguan server dan error pada sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE), yang menyebabkan keterlambatan validasi dokumen. Meskipun sesekali terjadi kendala teknis, seperti error server pada tanda tangan elektronik, aparat desa dapat menanganinya melalui koordinasi yang baik dan komunikasi terbuka dengan masyarakat. Secara keseluruhan, kebutuhan teknologi informasi dalam implementasi aplikasi JALANTOL telah berjalan cukup optimal, namun tetap memerlukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan.

3. Disposisi

Disposisi merupakan sikap, pemahaman, dan komitmen pelaksana kebijakan yang memengaruhi keberhasilan implementasi. Sikap pelaksana yang menerima dan didukung kompetensi yang memadai akan mendorong pelaksanaan kebijakan secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

A. Pengaturan Birokrasi

Pengaturan birokrasi yang didukung visi, dedikasi, serta aparatur yang berkualitas, berintegritas, dan loyal menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. *"Pemerintah Desa Jatirenggo bertanggung jawab atas pelaksanaan aplikasi JALANTOL, dengan pengelola atau admin ditunjuk secara langsung berdasarkan Surat Keputusan (SK) Operator tanpa melalui proses seleksi khusus".* (Wawancara 30 April, 2026) pernyataan dari Kepala Desa Jatirenggo Ibu Try Deasy.



Gambar 9 Surat Keputusan (SK) Operator aplikasi JALANTOL

Pelaksanaan aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo dikelola oleh admin yang ditunjuk langsung melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Desa. Petugas bertugas mengelola layanan administrasi kependudukan serta menunjukkan dedikasi yang baik dengan mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis.

B. Insentif

Meskipun insentif dapat memengaruhi motivasi pelaksana kebijakan, dalam pelaksanaan aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo tidak diberikan insentif khusus. Petugas tetap menjalankan tugas pengelolaan layanan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan dan memperoleh gaji bulanan sebagai bentuk kompensasi. *"Pemerintah Desa Jatirenggo tidak memberikan insentif khusus kepada pengelola aplikasi JALANTOL. Sebagai gantinya, pemerintah desa memberikan dukungan moral dan motivasi, sementara pegawai menjalankan tugas pelayanan masyarakat dengan berlandaskan gaji bulanan yang diterima."* (Wawancara 30 April, 2026). Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Try Deasy selaku Kepala Desa Jatirenggo. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan dari Bapak Muhid masyarakat Desa Jatirenggo, *"Saya menilai pelayanan Pemerintah Desa Jatirenggo sudah baik. Petugas memberikan arahan yang jelas dalam penggunaan aplikasi JALANTOL, respons pelayanan cukup cepat, dan aplikasi memudahkan pengurusan administrasi dari rumah"*. (Wawancara 28 Januari, 2026). Indikator ini menunjukkan hasil

yang cukup baik. Implementasi aplikasi JALANTOL memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik, dan meskipun tidak ada insentif khusus bagi pegawai, pelayanan yang diberikan tetap mencerminkan motivasi kerja yang baik.

4. Struktur Birokrasi

Menurut George Edward III, struktur birokrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Birokrasi berperan dalam mengatur, mengelola, dan memastikan kebijakan dilaksanakan sesuai prosedur sehingga tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif. Birokrasi merupakan sistem organisasi yang berperan melaksanakan kebijakan melalui struktur dan prosedur yang jelas. Keberhasilan implementasi kebijakan didukung oleh struktur organisasi dan SOP yang baik, sedangkan birokrasi yang terlalu kompleks dapat menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

A. Standart Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang mengatur tahapan pelaksanaan tugas secara teknis dan administratif untuk menjamin pelayanan publik berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. SOP merupakan pedoman penting bagi setiap institusi untuk mengurangi kesalahan, meningkatkan efektivitas kerja, dan memperjelas tanggung jawab. Dalam implementasi aplikasi JALANTOL, SOP diperlukan agar proses pelayanan publik dapat berjalan secara teratur dan sesuai prosedur. Adapun pernyataan dari Kepala Desa Jatirenggo Ibu Try Deasy, *"Aplikasi JALANTOL belum memiliki SOP khusus. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan layanan masih mengacu pada SOP umum kinerja pegawai, sehingga pelayanan dan penanganan pengaduan tetap dapat diberikan dengan baik"*. (Wawancara 26 Januari, 2026). Indikator ini dinilai belum optimal karena aplikasi JALANTOL belum memiliki SOP khusus. Pelaksanaannya masih mengacu pada SOP dan kode etik pegawai, sehingga prosedur layanan disesuaikan dengan mekanisme kerja Pemerintah Desa Jatirenggo.

B. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab pelaksanaan kebijakan ke berbagai pihak sehingga memerlukan koordinasi yang baik. Tanpa koordinasi yang efektif, pelaksanaan kebijakan berpotensi mengalami hambatan dan tujuan kebijakan sulit tercapai.



Gambar 10 Fragmentasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online

Implementasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo menerapkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antar pelaksana. Hal ini mendukung koordinasi, pertukaran informasi, pemecahan masalah, serta monitoring sehingga pelaksanaan

program dapat berjalan dengan baik. Pembagian kewenangan dalam implementasi aplikasi JALANTOL telah berjalan dengan baik. Setiap pelaksana menjalankan tugas sesuai fungsi masing-masing dan tetap berkoordinasi, sehingga pengelolaan aplikasi serta pelayanan administrasi dapat berlangsung secara terstruktur.

SIMPULAN

Implementasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo merupakan upaya transformasi digital dalam pelayanan publik yang secara umum telah berjalan cukup baik. Ditinjau dari aspek komunikasi, penyampaian informasi melalui sosialisasi dan media sosial telah terlaksana, namun masih perlu ditingkatkan melalui penyediaan panduan tertulis, video tutorial, dan brosur. Dari aspek sumber daya, pelaksanaan didukung oleh staf khusus, kewenangan yang jelas, informasi yang tersampaikan dengan baik, serta fasilitas dan anggaran desa yang memadai sehingga menunjang operasional aplikasi. Pada aspek disposisi, pengelolaan aplikasi dilakukan oleh admin yang ditunjuk melalui Surat Keputusan (SK) tanpa pemberian insentif khusus, tetapi tetap didukung motivasi dan komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, pembagian tugas dan koordinasi antar pelaksana telah berjalan dengan baik, meskipun aplikasi JALANTOL belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus sehingga pelaksanaannya masih mengacu pada SOP umum dan kode etik pegawai Pemerintah Desa Jatirenggo.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi JALANTOL di Desa Jatirenggo telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Pemerintah desa perlu memperkuat sosialisasi secara berkelanjutan melalui media seperti buku panduan, video tutorial, dan media sosial resmi. Selain itu, diperlukan pelatihan serta pendampingan literasi digital, khususnya bagi masyarakat lanjut usia, agar penggunaan aplikasi lebih optimal. Optimalisasi fitur, terutama fitur pengaduan, juga perlu dilakukan dengan meningkatkan kemudahan penggunaan dan mendorong partisipasi masyarakat melalui respons layanan yang cepat. Di samping itu, pemerintah desa perlu menyediakan pusat informasi atau layanan bantuan yang mudah diakses agar masyarakat memperoleh panduan yang jelas dalam menggunakan aplikasi JALANTOL.

REFERENSI

- Agustino, L. (2022). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta.
- Ayatollah, M. G. (2025). Kades perempuan di Glagah ini bikin Aplikasi bernama JALANTOL agar Pelayanan Makin Cepat, Terima Banyak Penghargaan. *Radar Lamongan*. <https://radarlamongan.jawapos.com/desa/2286594502/kades-perempuan-di-glagah-ini-bikin-jalantol-agar-pelayanan-makin-cepat-terima-banyak-penghargaan>
- Bambang Suryantoro, Y. K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Dwi Marelita Sari. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Dalam Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (Ssw) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 1(4), 476–484. <https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i4.101>
- Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk.

Publika, 11, 1435–1446.

Kementerian Desa. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa*. Republik Indonesia. <https://jdih.kemendes.go.id/web/regulations/read/desa-6-2014>

Rejaningtyas, E. S., & Eprilianto, D. F. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Jalantol (Jatirenggo Pelayanan Terpadu Online) di Desa Jatirenggo Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan. *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(June), 363–379. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15665376>

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Syarifatul Mufarriyah, R. A. (2024). Implementasi Kebijakan Layanan Kenaikan Pangkat Berbasis Siasn Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Journal Publicuho*, 7(4), 2389–2399. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.611>

Ustiawaty, J., Andriani, H., Sukmana, D. J., & Hardani, Fatmi Utami, Ria Rahmatul, Asri Fardani, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu Group.