

ABSTRAK

Nur Rezky Awaliyah Putri. J, Fatmawati, Haerana, 2026. Inovasi Pelayanan Persuratan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi DigiDes di Desa Bontomanai Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa.

Inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan persuratan di tingkat desa. Desa Bontomanai Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa menghadirkan aplikasi DigiDes sebagai bentuk inovasi pelayanan persuratan berbasis *e-government* yang resmi diterapkan pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan persuratan berbasis *e-government* melalui aplikasi DigiDes, serta untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi tersebut di Desa Bontomanai Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan tipe studi kasus. Informan penelitian terdiri dari Sekretaris Desa Bontomanai, Operator/Admin DigiDes, dan masyarakat pengguna layanan DigiDes, yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis penelitian didasarkan pada empat tipologi inovasi Muluk (2008), yaitu inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk terwujud melalui kehadiran DigiDes sebagai platform layanan administrasi kependudukan digital yang komprehensif, mencakup layanan persuratan, fitur UMKM, berita desa, dan transparansi pembangunan. Inovasi proses ditunjukkan melalui percepatan pengurusan surat dari 2-3 hari kerja secara manual menjadi hitungan menit hingga maksimal satu hari kerja, disertai penyimpanan data otomatis dan tanda tangan elektronik. Inovasi metode terlihat dari perluasan akses layanan melalui aplikasi *mobile* dan WhatsApp, sementara inovasi kebijakan diwujudkan melalui pengalokasian anggaran DigiDes dalam APBDes dan Keputusan Kepala Desa Nomor 02 Tahun 2024 tentang Pengangkatan Kader Digital Desa. Implementasi DigiDes didukung oleh komitmen pemerintah desa, ketersediaan infrastruktur internet yang memadai, dan operator yang terlatih, namun masih menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, sosialisasi yang belum merata, ketidaksesuaian format sebagian dokumen dengan standar Disdukcapil dan Kecamatan, serta belum adanya Peraturan Desa yang secara khusus mengatur penerapan DigiDes.

Kata Kunci: Inovasi, *E-Government*, DigiDes, Pelayanan Persuratan, Desa Bontomanai.