

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh inovasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi E-Office Desa di Desa Pamalayan Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis yang belum berjalan optimal. Hal tersebut terlihat dari beberapa indikator permasalahan, yaitu rendahnya kualitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi E-Office Desa, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga sebagian warga masih memilih pelayanan konvensional, serta rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi E-Office oleh masyarakat desa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data sebanyak 5 orang informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, inovasi pelayanan administratif berbasis aplikasi E-Office Desa di Desa Pamalayan sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hal tersebut dilihat dari 5 dimensi, yaitu *Relative Advantage* (Kemanfaatan), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kompleksitas), *Triability* (Uji Coba), dan *Observability* (Pengamatan). Tiga dimensi telah berjalan dengan baik, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, dan *Observability*, sedangkan *Complexity* dan *Triability* masih menghadapi kendala. Hambatan yang dihadapi meliputi kendala teknis pengguna, minimnya bimbingan teknis secara tatap muka, terbatasnya kesempatan simulasi atau uji coba, serta sosialisasi kepada masyarakat yang belum menyeluruh. Upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan pelatihan dan bimbingan teknis, sosialisasi kepada masyarakat, fasilitas pendukung, koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, serta transparansi informasi melalui website desa.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Administratif, E-Office Desa.