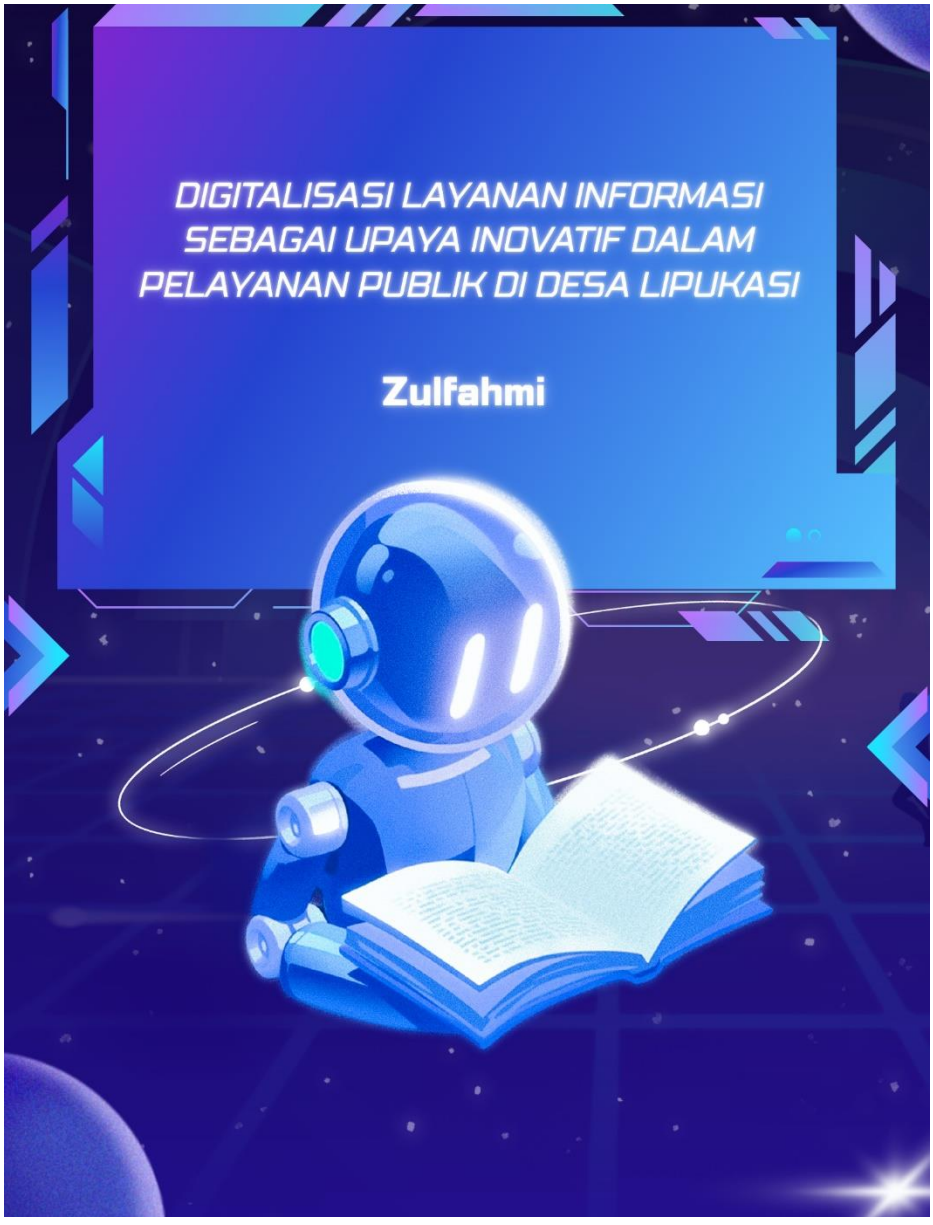
BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan

Gambar 2
Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan



Sumber: Peneliti, 2025

B. Pendahuluan

1. Latar Belakang Pelaksanaan Proyek Perubahan

Pelayanan informasi publik yang efektif dan transparan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan informasi yang terstruktur dan mudah diakses masih menjadi tantangan, seperti yang terjadi di Desa Lipukasi. Dalam konteks tersebut, proyek perubahan ini muncul sebagai respon atas kebutuhan nyata yang dirasakan oleh pemerintah desa dan masyarakat.

Kondisi awal yang menjadi pemicu utama proyek perubahan ini adalah tidak berfungsinya *Website* desa secara optimal sejak tahun 2021. *Website* yang sebelumnya dikelola melalui platform Digides sepenuhnya berada di bawah kendali penyedia layanan, sehingga perangkat desa tidak memiliki akses langsung untuk mengelola konten atau memperbarui informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Ketiadaan pembaruan informasi disebabkan oleh kendala anggaran yang tidak mengakomodasi biaya pemeliharaan tahunan, mengakibatkan situs menjadi usang dan tidak relevan. Hal ini berdampak langsung pada menurunnya efektivitas *Website* sebagai sarana penyebaran informasi publik, serta memperbesar kesenjangan akses informasi antara pemerintah desa dan warganya.

Di sisi lain, pola akses informasi masyarakat masih bergantung pada komunikasi lisan dan interaksi langsung di kantor desa. Masyarakat harus datang secara fisik hanya untuk mengetahui persyaratan administrasi yang seharusnya bisa diakses dari rumah. Pola ini tidak hanya menyulitkan warga yang tinggal jauh dari kantor desa, tetapi juga menimbulkan potensi informasi yang tidak merata, serta meningkatkan beban waktu dan tenaga.

Minimnya media informasi tertulis dan ketiadaan kanal komunikasi digital yang aktif menyebabkan masyarakat sering kali mengalami hambatan administratif, seperti harus bolak-balik karena dokumen tidak lengkap.

Selain permasalahan layanan informasi, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat juga masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi. Aspirasi biasanya disampaikan secara lisan melalui kepala dusun atau ketika ada musyawarah desa. Ketiadaan sistem atau media khusus untuk menyalurkan aspirasi menyebabkan tidak semua suara masyarakat terakomodasi dengan baik. Situasi ini mengindikasikan bahwa partisipasi publik belum terfasilitasi secara adil dan inklusif.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa masyarakat Desa Lipukasi cukup terbuka terhadap perubahan, termasuk pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Mayoritas warga menyatakan kesiapan untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis daring, terutama jika hal tersebut dapat mempermudah pengurusan dokumen dan mempercepat proses layanan. Fasilitas seperti komputer dan jaringan internet yang sudah tersedia di kantor desa seharusnya menjadi modal awal untuk mendorong transformasi digital di tingkat desa.

Berdasarkan kondisi tersebut, proyek perubahan ini diarahkan untuk mendorong terwujudnya layanan informasi publik desa yang lebih modern, inklusif, dan responsif melalui pengembangan kembali *Website* desa yang terintegrasi dan dikelola secara mandiri oleh perangkat desa. Inisiatif ini diharapkan tidak hanya menjadi solusi atas stagnasi informasi dan akses layanan, tetapi juga menjadi langkah strategis menuju penyelenggaraan pemerintahan desa yang terbuka, partisipatif, dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

2. Tujuan Proyek Perubahan

Tujuan dari proyek perubahan ini adalah untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan informasi publik di Desa Lipukasi melalui pengembangan kembali *Website* desa yang terintegrasi dan dikelola secara mandiri oleh perangkat desa. Pengembangan ini diharapkan dapat menjadi solusi atas tidak berfungsinya situs sebelumnya, sekaligus menjawab kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Secara khusus, proyek ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi dan kendala dalam pemanfaatan layanan informasi digital pasca tidak aktifnya *Website* Digides, serta merancang strategi pengembangan media digital yang tidak hanya menyajikan informasi layanan administrasi, tetapi juga memfasilitasi penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara terdokumentasi. Dengan adanya sistem informasi yang lebih inklusif dan partisipatif, proyek ini juga bertujuan untuk meningkatkan kapasitas aparatur desa dalam pengelolaan layanan digital dan memperkuat peran *Website* sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat.

3. Gambaran umum organisasi dan unit kerja

a. Visi & Misi

Visi

"Terwujudnya Desa Lipukasi Lebih Maju, Mandiri dan Religius melalui Pembangunan Partisipatif dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik" (Desa Lipukasi, 2020)

Misi

1. Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang lebih Baik.
2. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur Pedesaan Secara Partisipatif

3. Meningkatkan Pengembangan Usaha Ekonomi Produktif Masyarakat.
4. Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Masyarakat.
5. Meningkatkan Kualitas dan Perluasan Layanan Kesehatan dan Pendidikan Anak.
6. Memelihara Nilai-nilai Agama, Sosial dan Budaya Masyarakat.
7. Pembentukan Komunitas Lingkungan dan Penanggulangan Bencana (Desa Lipukasi, 2020)

b. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa

Gambar 3 Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa Lipukasi



Sumber: lipukasi.digitaldesa.id/

c. Jenis Layanan Desa Lipukasi

Kantor Desa Lipukasi menyediakan sebanyak 25 jenis layanan surat keterangan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Desa Lipukasi. Layanan-layanan ini mencakup berbagai keperluan kependudukan, sosial, ekonomi, dan administrasi lainnya.

a. Surat Keterangan Ahli Waris
b. Surat Keterangan Belum Bekerja

c. Surat Keterangan Harga Tanah
d. Surat Keterangan Hibah
e. Surat Keterangan Kematian
f. Surat Keterangan Warga Negara Indonesia (WNI)
g. Surat Pembentukan Kelompok
h. Surat Pernyataan Telah Menikah
i. Surat Keterangan dari BABINSA
j. Surat Rekomendasi Duta Budaya
k. Surat Keterangan Berlaku KTP
l. Surat Pengantar SKCK
m. Surat Keterangan Domisili
n. Surat Keterangan Izin Keramaian
o. Surat Keterangan Kehilangan
p. Surat Keterangan Kematian (Terbaru)
q. Surat Keterangan Kepemilikan Rumah
r. Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua
s. Surat Keterangan Penguburan
t. Surat Keterangan Belum Pernah Menikah
u. Surat Keterangan Kurang Mampu
v. Surat Keterangan Pekerjaan Orang Tua
w. Surat Keterangan Pindah
x. Surat Keterangan SUSCATIN
y. Surat Keterangan Ternak
z. Surat Keterangan Izin Usaha

C. Rancangan Proyek Perubahan

1. Identifikasi dan perumusan Isu

Pelayanan informasi publik di Desa Lipukasi menghadapi beberapa permasalahan utama. Pertama, *Website* desa yang seharusnya menjadi sarana informasi digital tidak lagi aktif sejak 2021, akibat keterbatasan anggaran dan ketergantungan pada pihak ketiga dalam pengelolaannya. Kedua, akses informasi layanan masih bergantung pada komunikasi lisan dan kunjungan langsung ke kantor desa, yang sering kali menyebabkan warga harus bolak-balik karena informasi yang diterima tidak lengkap. Ketiga, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat belum berjalan secara sistematis, masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi. Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem informasi digital yang dikelola langsung oleh desa untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan partisipatif.

2. Penetapan Isu/Masalah Utama yang Diprioritaskan

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya, terdapat beberapa isu terkait pelayanan publik di Desa Lipukasi yang memerlukan perhatian dan penanganan lebih lanjut. Untuk menentukan isu mana yang paling mendesak dan memiliki dampak signifikan, peneliti menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*). Metode USG dipilih karena kemampuannya dalam membantu memprioritaskan permasalahan berdasarkan tingkat urgensi, keseriusan dampak, dan potensi pertumbuhan masalah apabila tidak segera diselesaikan. Penilaian dilakukan berdasarkan data hasil wawancara dengan Kepala Desa, perangkat desa, serta masyarakat, ditambah dengan observasi langsung di lapangan.

Kriteria penilaian USG dijelaskan sebagai berikut:

a) *Urgency:* Dilihat dari seberapa mendesak masalah tersebut harus segera diselesaikan dalam waktu dekat.

b) Seriousness: Dinilai dari seberapa besar dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik dan seberapa jauh masalah tersebut mengganggu keberhasilan sistem yang ada.

c) Growth: Menggambarkan potensi perkembangan masalah di masa mendatang jika tidak segera diatasi, termasuk risiko memburuknya kondisi.

Pemberian skor dilakukan dengan pembobotan nilai 1 sampai 5 pada masing-masing kriteria, di mana nilai tertinggi menunjukkan tingkat prioritas yang paling besar. Permasalahan dengan total skor tertinggi ditetapkan sebagai isu utama yang harus diprioritaskan dalam proyek perubahan ini. Skala pembobotan dan hasil penilaian dituangkan dalam Tabel 3

Tabel 3 Skala Penilaian Metode USG

Skala	Penilaian
1	Sangat Kecil
2	Kecil
3	Sedang
4	Besar
5	Sangat Besar

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Uraian permasalahan pada Desa Lipukasi disajikan pada table 4

Tabel 4 Penetapan Prioritas Masalah

No.	Masalah	Nilai			Prioritas
		U	S	G	
1.	Minimnya Media Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat	2	4	4	10
2	Tidak Optimalnya Akses Informasi Mengenai Pelayanan Publik	4	4	4	12
3	Tidak Aktifnya *Website* Resmi Desa Sebagai Sarana Informasi Publik	2	3	2	7

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka isu yang harus diprioritaskan untuk segera diselesaikan adalah tidak optimalnya akses informasi mengenai pelayanan publik, dengan total skor tertinggi yaitu 12. Hal ini dipertimbangkan karena kemudahan dan kejelasan akses informasi akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Desa Lipukasi. Ketika masyarakat mengetahui informasi layanan secara jelas, maka potensi kesalahan, keterlambatan, dan ketidakpuasan dalam proses administrasi dapat diminimalkan. Setelah aspek ini dibenahi, langkah selanjutnya dapat difokuskan pada penataan media penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat, serta optimalisasi pemanfaatan *Website* resmi desa sebagai sarana informasi publik yang berkelanjutan dan terstruktur

3. Gagasan Pemecahan *Core Issue*

Berdasarkan hasil analisis isu dan permasalahan yang telah diidentifikasi melalui metode USG, peneliti menyimpulkan bahwa solusi utama untuk memecahkan masalah tidak optimalnya akses informasi mengenai pelayanan *publik* adalah dengan memperkuat sistem penyampaian informasi melalui media digital yang dikelola secara aktif oleh pemerintah desa. Penguatan media digital ini dinilai mampu menjadi saluran yang efektif untuk menyediakan informasi layanan secara jelas, cepat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan adanya akses

informasi yang lebih terbuka dan terstruktur, proses pelayanan publik di Desa Lipukasi diharapkan dapat berjalan lebih efisien, mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

4. Sasaran Penerima Manfaat dan Hasil yang Diharapkan

Penerima manfaat utama dari proyek ini adalah masyarakat Desa Lipukasi, khususnya warga yang membutuhkan akses informasi pelayanan publik secara mudah dan cepat. Perangkat desa juga menjadi sasaran, karena sistem informasi yang lebih terstruktur akan mempermudah tugas mereka.

Hasil yang diharapkan adalah meningkatnya aksesibilitas dan keterbukaan informasi layanan publik, meningkatnya partisipasi masyarakat, serta terwujudnya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan di lingkungan desa.

5. Kegiatan, Tahapan Kegiatan, *Output* dan *Time Frame* Pelaksanaan Proyek Perubahan

Pelaksanaan proyek perubahan ini menggunakan pendekatan *Web Development Life Cycle (WDLC)* sebagai kerangka kerja dalam mengembangkan sistem informasi pelayanan publik yang lebih terstruktur dan mudah diakses oleh masyarakat. Pendekatan WDLC dipilih karena menyediakan tahapan yang sistematis, mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, desain, pengembangan, hingga implementasi dan evaluasi sistem. Dalam konteks proyek ini, *Website* desa tidak menjadi tujuan utama, melainkan berfungsi sebagai media pendukung untuk memperkuat penyampaian informasi dan memperbaiki mekanisme pelayanan publik di Desa Lipukasi.

Fokus utama dari proyek ini adalah membangun sistem informasi yang responsif, terdokumentasi, dan terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat desa. Melalui pengembangan sistem berbasis digital ini, hambatan dalam penyampaian informasi secara manual dapat diminimalkan, serta pelayanan dapat dilakukan secara lebih transparan dan efisien. Pengembangan fitur-fitur informasi layanan publik pada platform digital desa merupakan strategi implementatif yang digunakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan desa berbasis teknologi.

Kegiatan	Tahapan Kegiatan	*Output*	*Time Frame*	
			Target	Realisasi
Planning	Diskusi mengenai *Website* desa bersama Sekretaris Desa	*Website* desa tidak aktif, memiliki data yang tidak valid, dan memiliki biaya maintenance yang tidak ada dalam kontrak awal	09 Juli 2025	09 Juli 2025
	Diskusi dengan staf bagian pelayanan terkait layanan yang sering digunakan masyarakat	Daftar layanan publik yang paling sering digunakan masyarakat berdasarkan informasi dari staf pelayanan.	09 Juli 2025	09 Juli 2025
Analysis	Wawancara Sekretaris desa, Staf Kasi pelayanan, dan masyarakat terkait informasi layanan, proses pengaduan dan penyampaian aspirasi serta kesiapan digitalisasi layanan	gambaran kondisi layanan informasi saat ini, mekanisme pengaduan dan aspirasi, serta tingkat kesiapan perangkat desa dan masyarakat terhadap digitalisasi layanan.	09 Juli 2025	09 Juli 2025
	Identifikasi fitur layanan *Online* dan sistem pengaduan berdasarkan temuan lapangan	Draft daftar fitur digital awal berdasarkan kebutuhan	09 Juli 2025	09 Juli 2025
	Membuat *template* layanan yang	Daftar final layanan untuk	10 Juli 2025	10 Juli 2025

Design & Development	sering digunakan masyarakat untuk digitalisasikan	diformulasikan ke sistem *Online*		
	Merancang sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan *Online*	Sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan *Online*	11 Juli 2025	11 Juli 2025
	Menyusun rancangan menu, sub-menu, dan alur informasi berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi	Dokumen rancangan *menu, sub-menu*, dan alur informasi yang siap digunakan sebagai acuan dalam tahap desain antarmuka dan pengembangan sistem.	11 Juli 2025	11 Juli 2025
Testing	Uji coba sistem secara mandiri untuk memastikan fungsi berjalan	Sebagian *menu* dan *sub menu Website* berjalan lancar	10 Agustus 2025	10 Agustus 2025
Implementation & Maintenance	Sosialisasi dan simulasi penggunaan layanan digital dan sistem pengaduan dan penyampaian aspirasi *Online*	Kepala Dusun, Sekretaris Desa, Aparat Desa mengerti dan siap menggunakan layanan *Online* dan sistem pengaduan dan penyampaian aspirasi *Online*	01 Agustus 2025	01 Agustus 2025
	Menanyakan bagaimana umpan balik, saran dan masukan (bila ada) kepada masyarakat, aparat desa dan kepala desa	Penambahan 1 layanan (surat keterangan ternak)		
	Menyesuaikan sistem berdasarkan masukan dari masyarakat	Menambahkan 1 layanan tambahan (surat keterangan ternak) ke *Website* desa	02 Agustus 2025	02 Agustus 2025

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan

1. *Planning*

Perencanaan merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem informasi berbasis web di Desa Lipukasi. Berdasarkan temuan awal di lapangan, *Website* desa yang sudah tersedia sebelumnya tidak lagi aktif dan tidak dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah desa. Selain itu, akses terhadap layanan informasi publik masih terbatas dan belum terstruktur dengan baik, seperti tidak adanya sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, tahap perencanaan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan ulang sistem informasi desa dalam bentuk *Website* aktif dan fungsional. Tujuan utama pengembangan ini adalah untuk menyediakan media informasi yang akurat, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. Sistem ini juga dirancang untuk mendukung penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara daring sebagai bagian dari peningkatan transparansi dan partisipasi publik.

Tahap ini mencakup identifikasi kebutuhan informasi yang relevan bagi masyarakat Desa Lipukasi, seperti informasi layanan, agenda kegiatan desa, hingga publikasi hasil Musrenbang. Selain itu, aspek-aspek teknis dan non-teknis juga dipertimbangkan, seperti ketersediaan sumber daya, kesiapan aparatur desa, dan dukungan perangkat teknologi informasi yang dibutuhkan.

Dengan perencanaan yang terarah, pengembangan *Website* ini diharapkan mampu menjawab tantangan yang ditemukan pada kondisi awal serta meningkatkan kualitas layanan informasi publik di Desa Lipukasi secara berkelanjutan.

2. *Analysis*

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, staf pelayanan, serta masyarakat dari beberapa dusun di Desa Lipukasi, ditemukan sejumlah permasalahan mendasar terkait dengan sistem penyampaian informasi layanan publik di desa. Salah satu temuan utama adalah kondisi *Website* desa yang sudah tidak aktif sejak tahun 2021 akibat kendala biaya pemeliharaan yang tidak teranggarkan. *Website* tersebut sepenuhnya dikelola oleh pihak ketiga (Digides) tanpa keterlibatan langsung dari aparat desa, sehingga perangkat desa tidak memiliki akses untuk memperbarui konten atau menyampaikan informasi terbaru. Akibatnya, informasi yang tersedia menjadi usang dan tidak relevan dengan kebutuhan pelayanan saat ini.

Selain itu, dari sisi akses informasi oleh masyarakat, ditemukan bahwa mayoritas warga masih mengandalkan komunikasi lisan, baik melalui kepala dusun, tetangga, maupun dengan datang langsung ke kantor desa. Pola ini menyebabkan ketidakteraturan aliran informasi dan seringkali menimbulkan kesalahpahaman terkait persyaratan dokumen, yang berujung pada masyarakat harus bolak-balik ke kantor desa karena berkas tidak lengkap. Hal ini menjadi lebih menyulitkan bagi warga yang tinggal di dusun-dusun yang jauh dari pusat desa. Informasi layanan yang seharusnya dapat diakses dengan mudah, justru tersebar secara informal dan tidak terdokumentasi. Selain itu, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan juga belum berjalan secara sistematis. Masyarakat biasanya menyampaikan keluhan langsung ke kantor desa atau melalui kepala dusun, yang kemudian disampaikan secara lisan dalam forum seperti musyawarah desa. Tidak adanya sistem dokumentasi

menyebabkan potensi aspirasi atau aduan masyarakat tidak tertindaklanjuti secara optimal.

Di sisi lain, wawancara juga mengungkap adanya kesiapan masyarakat terhadap digitalisasi layanan. Sebagian besar warga, terutama generasi muda dan kelompok usia produktif, menyambut baik ide layanan berbasis digital karena dianggap lebih efisien dan praktis, meskipun terdapat tantangan bagi kelompok lansia yang kurang terbiasa menggunakan perangkat digital. Atas dasar permasalahan dan potensi tersebut, dilakukan analisis terhadap kebutuhan fungsional yang harus dimiliki dalam sistem informasi layanan desa. Fitur utama yang perlu dikembangkan meliputi halaman informasi layanan yang lengkap dan terstruktur (termasuk persyaratan dokumen), formulir *Online* untuk permohonan layanan, serta fitur unggah dokumen secara digital untuk meminimalisasi kunjungan fisik ke kantor desa. Selain itu, perlu pula disediakan fitur khusus untuk pengaduan dan aspirasi warga, berupa formulir pengaduan yang dapat diisi langsung oleh warga, disertai dengan fitur unggah bukti pendukung, kolom lokasi kejadian, dan integrasi notifikasi agar ada tindak lanjut dari pihak desa. Analisis ini kemudian menjadi dasar dalam menyusun daftar kebutuhan sistem yang akan digunakan pada tahap perancangan solusi digital bagi Desa Lipukasi.

3. *Design & Development*

a. Membuat *template* layanan yang sering digunakan masyarakat untuk digitalisasikan

Layanan administrasi publik yang tersedia di Desa Lipukasi meliputi berbagai jenis surat keterangan, antara lain surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat pengantar SKCK, dan surat keterangan ternak.

Dari keseluruhan layanan tersebut, surat keterangan tidak mampu merupakan jenis layanan yang paling sering diminta oleh masyarakat. Mekanisme pelayanan saat ini mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor desa dengan membawa berkas persyaratan. Namun, dalam pelaksanaannya, sering terjadi kendala berupa ketidaktahuan masyarakat mengenai dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Akibatnya, masyarakat kerap kali harus kembali pulang untuk melengkapi dokumen yang kurang, yang tentu saja memperlambat proses pelayanan. Proses penyusunan dan penerbitan surat keterangan ini dilaksanakan oleh staf bagian pelayanan di kantor desa. Untuk menjawab permasalahan tersebut serta meningkatkan kualitas layanan publik, dirancanglah sebuah *template* layanan administrasi desa berbasis digital. *Template* ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait persyaratan layanan, sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi. Nantinya, *template* layanan ini akan diintegrasikan langsung ke dalam *Website* resmi Desa Lipukasi dan hanya akan digunakan secara khusus oleh masyarakat desa tersebut.

Gambar 4 Contoh *Template* Surat Pengantar SKCK



SURAT PERMOHONAN UNTUK MENDAPATKAN
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : <<Nama>>
2. Tempat / Tgl Lahir : <<Tempat Lahir>>, <<Tanggal Lahir>>
3. Pekerjaan : <<Pekerjaan>>
4. Suku / Bangsa : <<Suku>>/Indonesia
5. Agama : <<Agama>>
6. Status : <<Status Perkawinan>>
7. Alamat : <<Alamat>>

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa pemohon selama ini tidak pernah terlibat langsung /maupun tidak langsung dalam urusan Kepolisian baik yang menyangkut perkara kejahatan maupun pelanggaran / penyalahgunaan obat – obatan terlarang (Narkotika).

Demikian keterangan ini saya buat dengan sebenarnya untuk mendapatkan surat berkelakuan baik dari Polri guna untuk kelengkapan berkas.

Lipukasi, ${Tanggal_naskah}
Pemohon

<<Nama>>

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
Nomor: ${nomor_naskah}

Kami selaku Pemerintahan Kepala Desa Lipukasi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru menerangkan bahwa pemohon tersebut sepanjang pengetahuan kami selama bertempat / berdomisili di dalam desa kami berkelakuan baik dan tidak pernah terlibat dalam urusan Kepolisian baik menyangkut perkara kejahatan maupun pelanggaran dan penyalahgunaan obat –obatan terlarang (Narkotika) serta tidak terlibat dalam Organisasi terlarang G.30.S.PKI.

Lipukasi, ${Tanggal_naskah}
Kepala Desa Lipukasi

AWALUDDIN, SE., MM

Rekomendasi :
Warga tersebut di atas tidak terlibat
Sebagai wajib lapor pada GFT Kepolisian
Resort Barru atau pada Polsek

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR
TANETE RILAU

Sumber: Gdrive Desa Lipukasi

b. Merancang sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan *Online*

Pada tahap *design and development*, salah satu fokus utama adalah perancangan sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang dinamakan SIAP Lipukasi (Sistem Informasi Aspirasi dan Pengaduan Desa Lipukasi). Sistem ini dikembangkan menggunakan platform Jotform, yang memungkinkan pembuatan formulir *Online* interaktif tanpa memerlukan login atau akses khusus. Tujuan dari sistem ini adalah menyediakan kanal digital yang memudahkan masyarakat

Desa Lipukasi dalam menyampaikan aspirasi, saran, maupun pengaduan secara praktis, tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

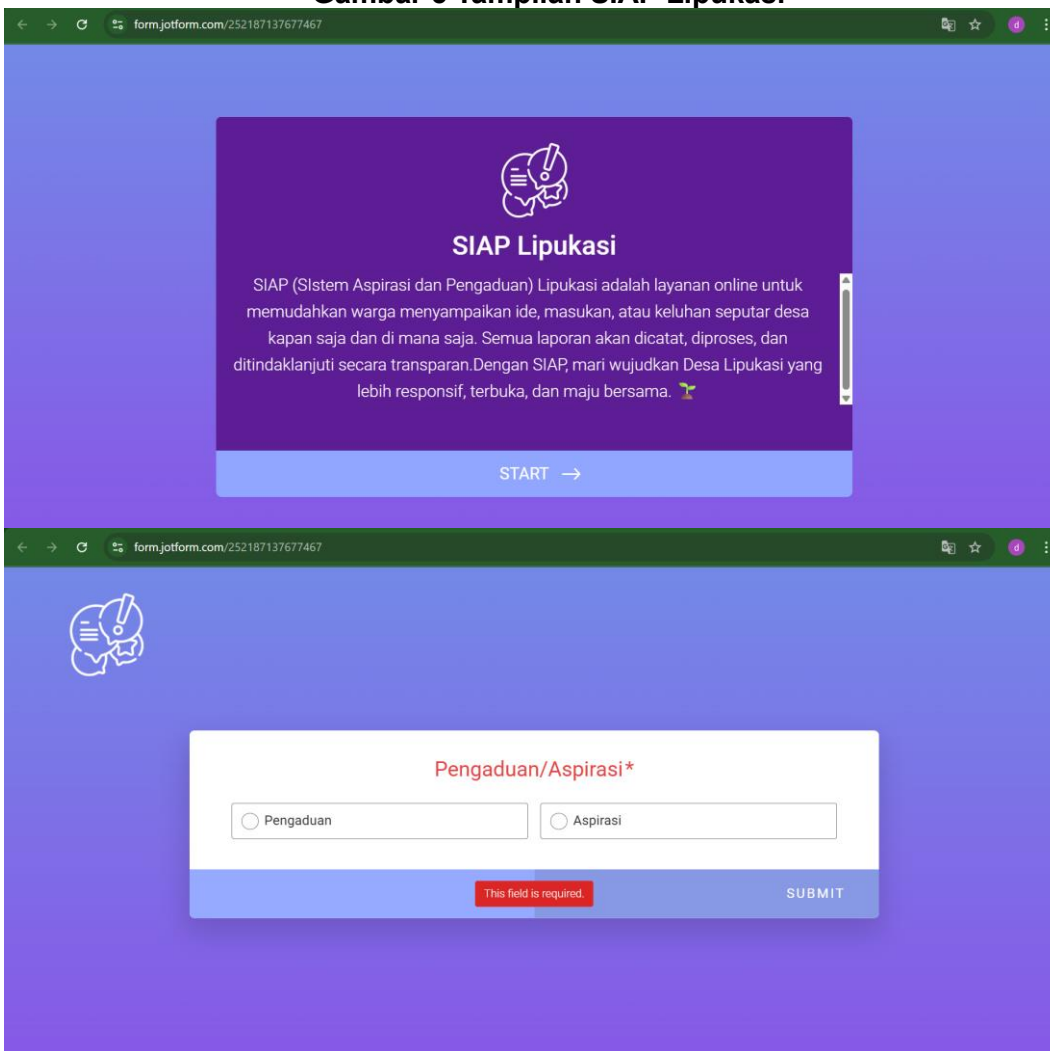
Formulir SIAP Lipukasi dirancang dengan kategori *Input* yang jelas untuk mengklasifikasikan jenis masukan yang disampaikan. Adapun data yang wajib diisi meliputi: judul aspirasi/pengaduan, isi pesan, lokasi kejadian, tanggal kejadian, asal dusun, nomor *WhatsApp* pelapor, serta lampiran (opsional). Dengan struktur ini, informasi yang masuk akan terdokumentasi secara sistematis dan memudahkan proses verifikasi oleh perangkat desa.

Pengelolaan dan tindak lanjut terhadap laporan yang masuk dilakukan oleh perangkat desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Masyarakat akan dihubungi secara langsung melalui nomor *WhatsApp* yang dicantumkan, sebagai bentuk umpan balik dan konfirmasi tindak lanjut dari aduan atau aspirasi mereka.

Karena saat perancangan sistem ini kantor desa sedang dalam proses renovasi, maka proses sosialisasi sistem dilakukan dengan mengundang para kepala dusun dan perangkat desa. Kepala dusun diberi tanggung jawab untuk menyampaikan informasi mengenai penggunaan SIAP Lipukasi kepada masyarakat di masing-masing wilayah dusunnya.

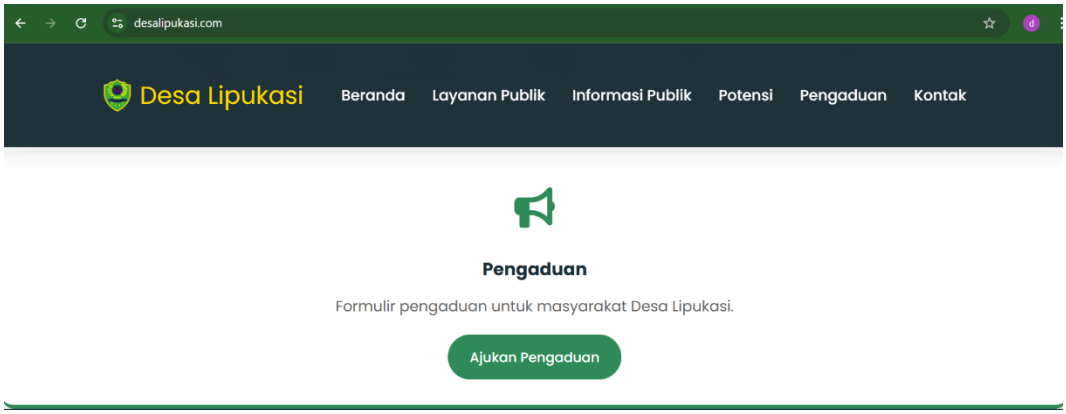
Melalui SIAP Lipukasi, diharapkan terjadi peningkatan transparansi, partisipasi publik, serta efektivitas dalam menjaring dan menangani berbagai persoalan maupun aspirasi dari warga secara lebih cepat, terdokumentasi, dan dapat ditindaklanjuti dengan lebih baik.

Gambar 5 Tampilan SIAP Lipukasi



Sumber: *form.jotform.com*/252187137677467

Gambar 6 Tampilan Sistem Pengaduan dan Penyampaian Aspirasi *Online* di *Website* Desa



Sumber: www.*desalipukasi.com*

c. Menyusun rancangan menu, sub-menu, dan alur informasi berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi

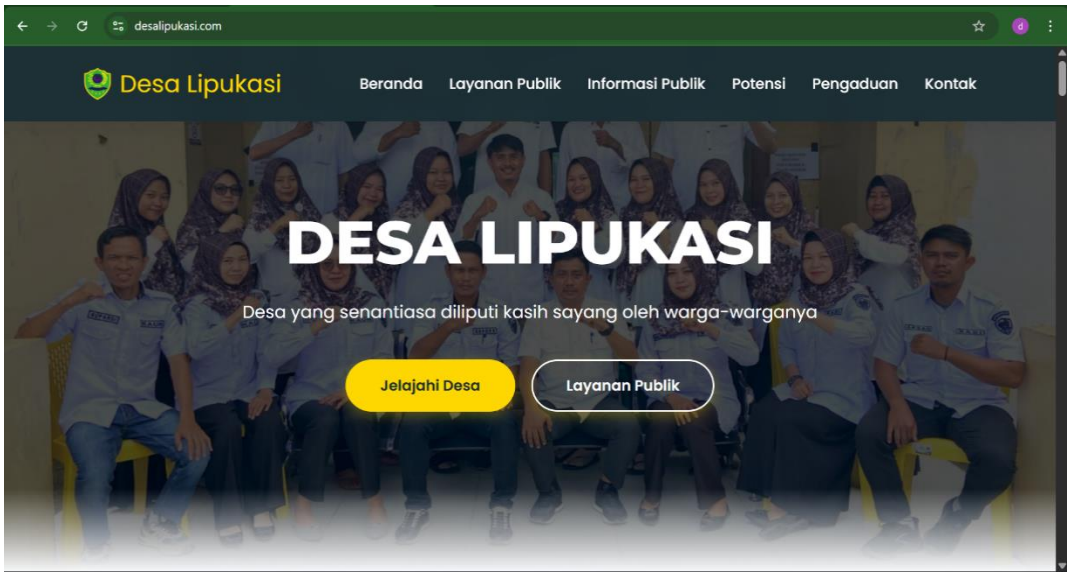
Tahapan menyusun rancangan menu, sub-menu, dan alur informasi dilakukan setelah kebutuhan pengguna, baik dari sisi masyarakat maupun aparatur desa, berhasil diidentifikasi melalui proses observasi dan wawancara. Rancangan ini bertujuan untuk mengakomodasi berbagai layanan informasi publik secara digital agar lebih mudah diakses oleh masyarakat Desa Lipukasi. Menu utama yang dirancang antara lain meliputi: Profil Desa, Informasi Publik, Aspirasi dan Pengaduan, Layanan Publik, serta Kontak admin *Website* desa. Pada menu Layanan Publik, sub-menu disusun berdasarkan jenis layanan yang sering dibutuhkan masyarakat seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan domisi, surat pengantar SKCK, dan surat keterangan ternak. Sedangkan menu Aspirasi dan Pengaduan dirancang memiliki dua sub-menu utama, yaitu *form* Aspirasi dan *form* pengaduan, guna memudahkan masyarakat dalam menyampaikan masukan/aspirasi/pengaduan dan tindak lanjut dari aparat desa. Alur informasi disusun secara linear dan *user-friendly*, Rancangan ini akan dijadikan dasar dalam pengembangan sistem informasi digital berbasis web yang sesuai dengan konteks dan kapasitas teknologi di Desa Lipukasi.

Gambar 7 Tampilan *Website* Desa Sebelumnya



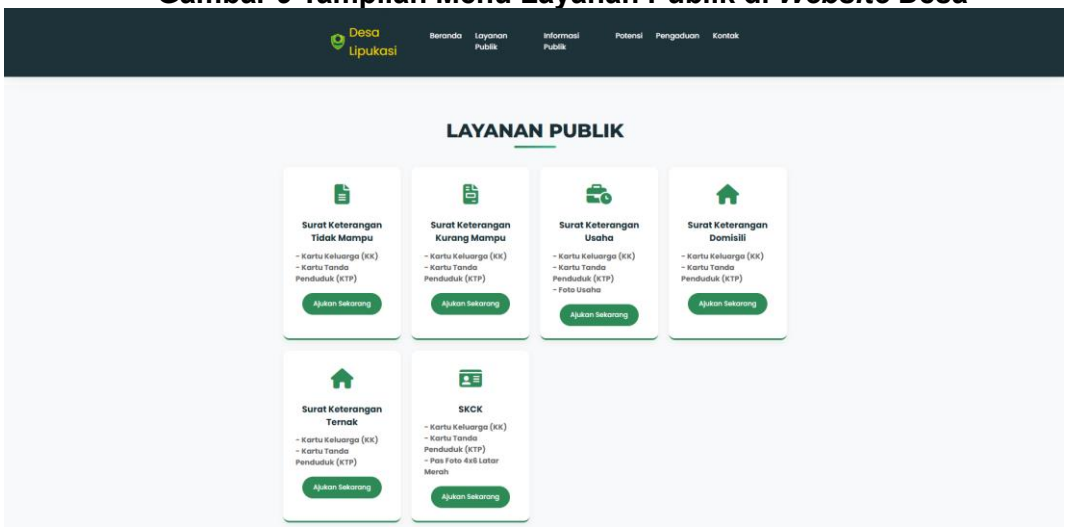
Sumber: *www*.lipukasi.digitaldesa.id

Gambar 8 Tampilan *Website* Desa Sekarang



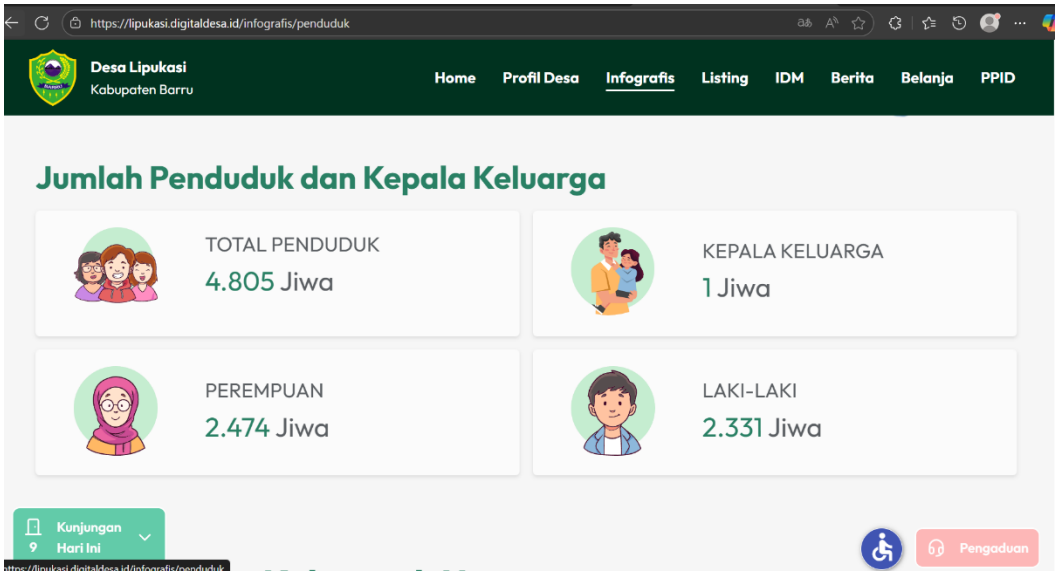
Sumber: *www.desalipukasi.com*

Gambar 9 Tampilan Menu Layanan Publik di *Website* Desa



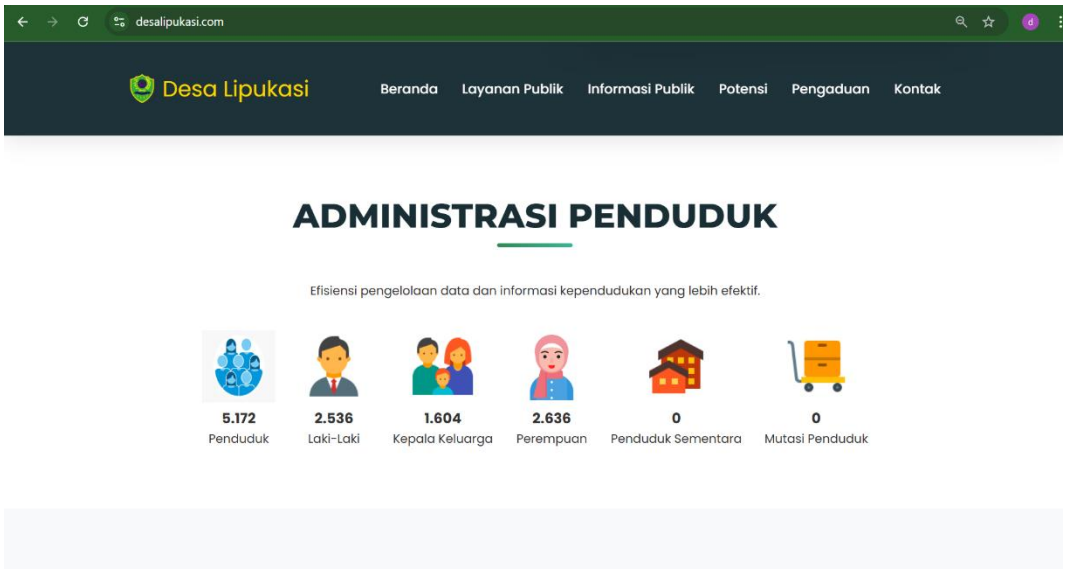
Sumber: *www.desalipukasi.com*

Gambar 10 Tampilan Jumlah Administrasi Penduduk di *Website* Desa Sebelum



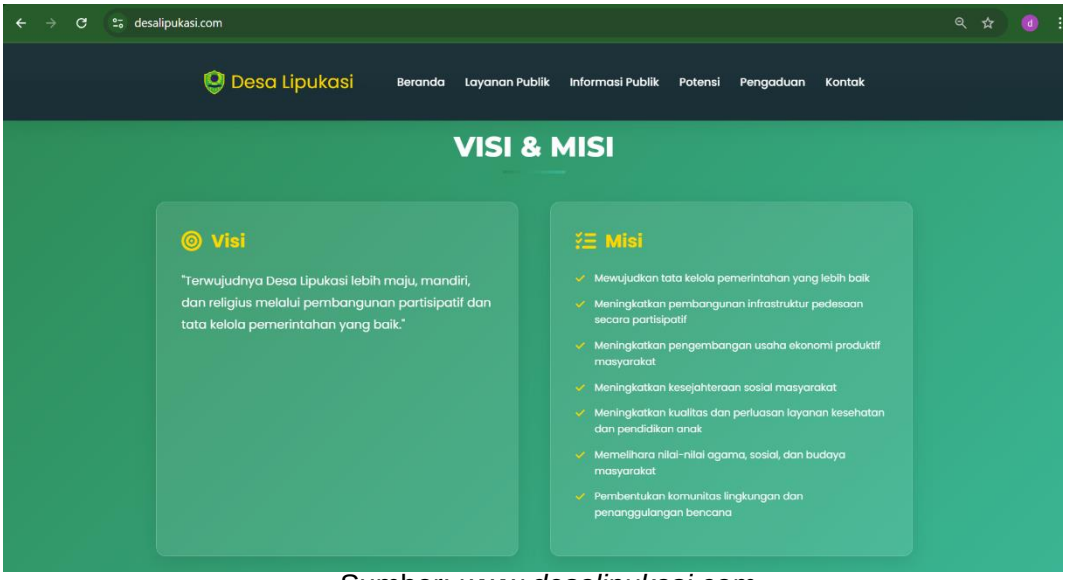
Sumber: *www*.lipukasi.digitaldesa.id

Gambar 11 Tampilan Jumlah Administrasi Penduduk di *Website* Desa Sekarang



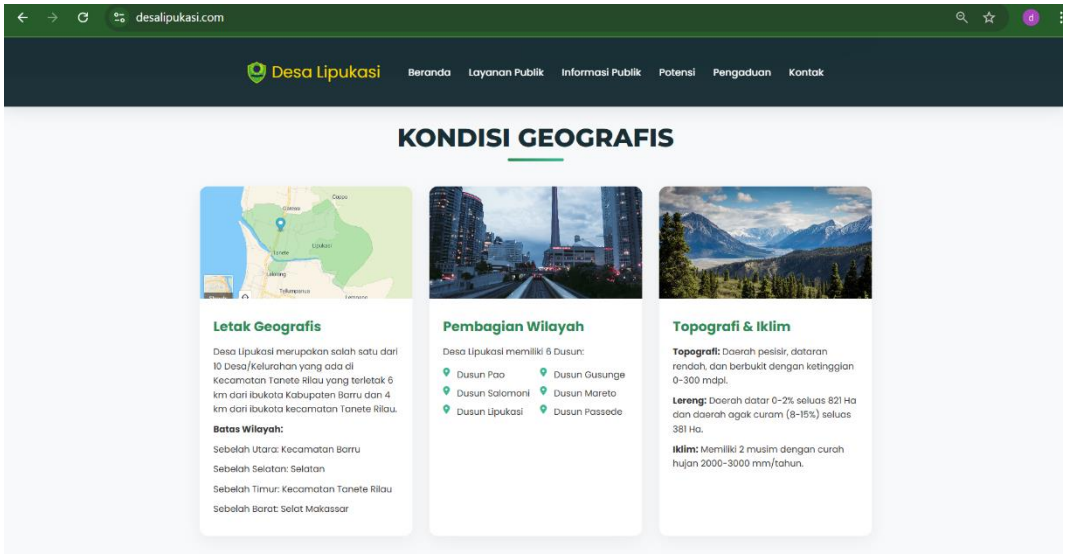
Sumber: *www.desalipukasi.com*

Gambar 12 Tampilan Visi & Misi di *Website* Desa



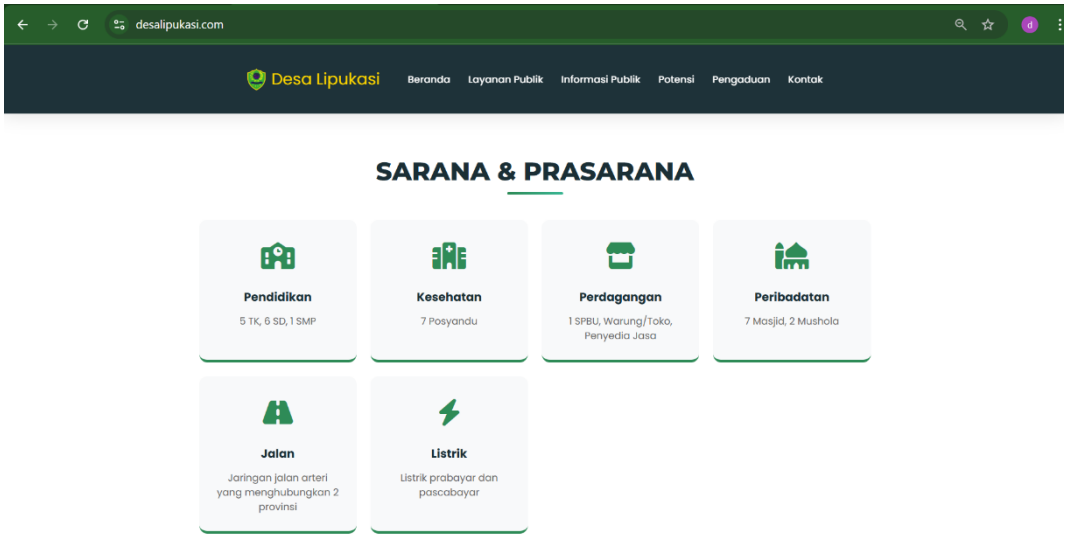
Sumber: *www.desalipukasi.com*

Gambar 13 Tampilan Kondisi Geografis Di *Website* Desa



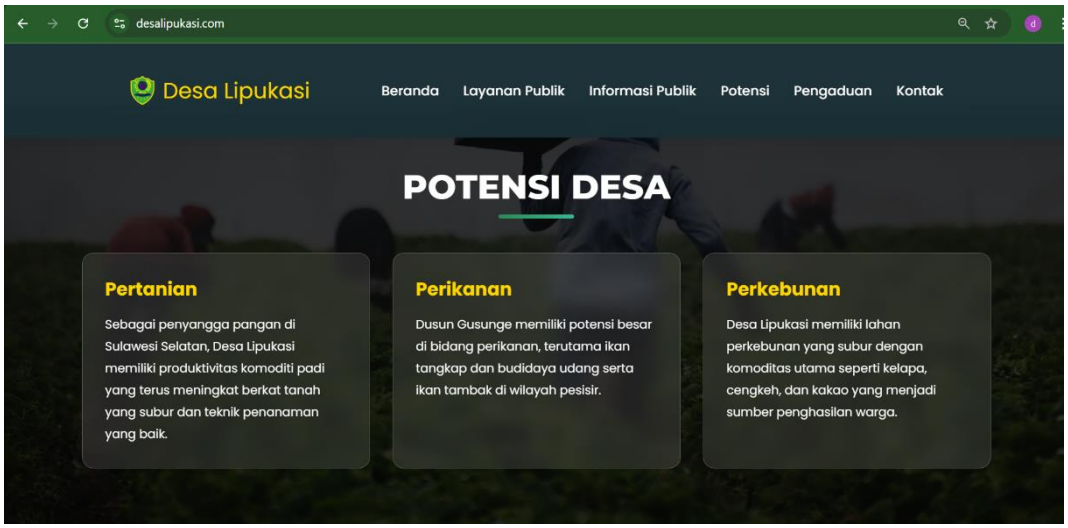
Sumber: www.desalipukasi.com

Gambar 14 Tampilan Sarana & Prasarana Di *Website* Desa



Sumber: www.desalipukasi.com

Gambar 15 Tampilan Potensi Desa Di *Website* Desa



Sumber: *www.desalipukasi.com*

Gambar 16 Tampilan Bagan Desa di *Website* Desa



Sumber: *www.desalipukasi.com*

4. *Testing*

a. Uji coba sistem secara mandiri untuk memastikan fungsi berjalan

Unit Testing	Sesuai harapan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Tampilan menu layanan publik	√		Baik
Menu layanan surat keterangan tidak mampu	√		Baik
Menu layanan surat keterangan kurang mampu	√		Baik
Menu layanan domisili	√		Baik
Menu layanan surat keterangan Usaha	√		Baik
Menu layanan surat Pengantar SKCK	√		Baik
Menu layanan surat keterangan Ternak	√		Baik
Tombol “buat sekarang” pada menu masing-masing layanan	√		Baik
Tampilan *Input* data surat keterangan tidak mampu	√		Baik
Tampilan *Input* data surat keterangan kurang mampu	√		Baik
Tampilan *Input* data surat keterangan domisili	√		Baik
Tampilan *Input* data surat keterangan usaha	√		Baik
Tampilan *Input* data surat pengantar SKCK	√		Baik
Tampilan *Input* data surat keterangan ternak	√		Baik
Menu profil desa	√		Baik
Tampilan visi dan misi	√		Baik
Tampilan potensi desa	√		Baik
Tampilan kondisi demografi dan geografis	√		Baik
Tampilan sejarah desa	√		Baik
Tampilan lokasi kantor desa	√		Baik
Tampilan struktur organisasi tata kerja desa	√		Baik
tampilan sarana dan prasarana	√		Baik
Menu informasi publik	√		Baik
Tampilan menu SIAP Lipukasi	√		Baik
Tampilan *Input* data penyampaian aspirasi	√		Baik
Tampilan *Input* data pelaporan pengaduan	√		Baik

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

5. *Implementation & Maintenance*

a. Sosialisasi dan simulasi penggunaan layanan digital dan sistem pengaduan dan penyampaian aspirasi *Online*

Langkah selanjutnya dalam upaya digitalisasi layanan informasi publik di Desa Lipukasi adalah pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan simulasi penggunaan layanan digital serta sistem pengaduan dan penyampaian aspirasi *Online*. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan layanan digital tersebut, tetapi juga memahami cara penggunaannya secara praktis. Dalam kegiatan sosialisasi, disampaikan informasi terkait latar belakang pengembangan layanan digital, manfaat penggunaannya, serta fitur-fitur utama yang tersedia di dalam sistem, seperti akses dokumen pelayanan, formulir pengaduan *Online*, dan kanal aspirasi masyarakat.

Setelah sesi penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan simulasi secara langsung. Peserta diberikan kesempatan untuk mencoba menggunakan layanan digital melalui perangkat yang telah disediakan, termasuk mengakses informasi layanan, mengisi formulir pengaduan, serta menyampaikan aspirasi melalui platform *Online*. Simulasi ini menjadi sarana edukasi yang efektif karena memungkinkan masyarakat untuk berlatih secara langsung dengan bimbingan dari tim pelaksana.

Dengan metode partisipatif ini, diharapkan peserta memperoleh pemahaman yang lebih utuh dan tidak mengalami kebingungan saat menggunakan sistem secara mandiri di kemudian hari. *Output* dari kegiatan ini adalah meningkatnya kesiapan dan pemahaman masyarakat Desa Lipukasi dalam memanfaatkan layanan informasi publik berbasis digital serta sistem pengaduan dan penyampaian aspirasi *Online* secara aktif dan mandiri.

Gambar 17 Sosialisasi *Website* Desa



b. Menanyakan bagaimana umpan balik, saran dan masukan (bila ada) kepada masyarakat, aparat desa dan kepala desa

Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk menggali umpan balik dari masyarakat, aparat desa, dan kepala desa terhadap implementasi awal layanan digital dan sistem pengaduan serta penyampaian aspirasi *Online* yang telah disosialisasikan. Proses ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif berupa wawancara langsung dan diskusi terbuka untuk memberikan ruang kepada para pihak dalam menyampaikan pendapat, saran, maupun masukan yang relevan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya antusiasme dari Kepala dusun dan aparat desa terhadap keberadaan sistem layanan yang lebih mudah diakses dan transparan. Salah satu masukan dari peserta sosialisasi adalah penambahan jenis layanan pada *Website* desa, yaitu layanan pembuatan surat keterangan ternak.

c. Menyesuaikan sistem berdasarkan masukan dari masyarakat

Setelah menerima masukan dari masyarakat terkait kebutuhan administrasi di bidang peternakan, tim pelaksana melakukan penyesuaian sistem layanan informasi desa. Salah satu bentuk tindak lanjut dari masukan tersebut adalah dengan menambahkan satu layanan baru berupa permohonan surat keterangan ternak ke dalam *Website* desa. Penambahan layanan ini bertujuan untuk mempermudah warga dalam mengakses dan mengurus dokumen yang dibutuhkan, khususnya bagi warga yang memiliki usaha atau kepemilikan hewan ternak.