BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan

Gambar 2 Sampul Proyek Perubahan



Sumber: Peneliti 2025

B. Pendahuluan

1. Latar Belakang Pelaksanaan Proyek Perubahan

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Di Desa Biring Kassi, sebagian besar pelayanan administratif masih dilakukan secara manual. Namun, proses ini kerap menghadirkan berbagai kendala bagi masyarakat. Salah satu yang paling menonjol adalah ketidaktahuan warga mengenai persyaratan berkas yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan tertentu. Akibatnya, masyarakat sering kali harus bolak-balik ke kantor desa untuk melengkapi dokumen, yang tentu menguras waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, jarak antara rumah warga dengan kantor desa, meskipun tidak terlalu jauh secara fisik, tetap menjadi penghambat, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, atau warga yang tidak memiliki sarana transportasi pribadi. Keterbatasan waktu masyarakat karena harus bekerja juga membuat mereka kesulitan menyesuaikan waktu dengan jam pelayanan di kantor desa.

Dari sisi informasi, pelayanan manual juga menyebabkan kurangnya kejelasan dan keterbukaan informasi terkait prosedur, waktu layanan, serta jenis layanan yang tersedia. Tidak adanya media informasi yang terstandarisasi menyebabkan masyarakat memperoleh informasi hanya secara lisan, baik dari tetangga, perangkat desa, maupun dari pengalaman pribadi. Akibatnya, sering terjadi miskomunikasi yang berujung pada pelayanan yang tidak optimal.

Dalam aspek penyampaian aspirasi dan pengaduan, pemerintah desa sebenarnya memiliki forum formal yaitu kegiatan Sambang Warga, di mana kepala desa dijadwalkan mengunjungi masing-masing dusun. Namun, pelaksanaan forum ini tidak menentu dan bahkan kadang tidak terlaksana sama sekali. Meskipun idealnya dilakukan satu kali per dusun setiap tahun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaannya tidak konsisten. Di luar forum tersebut, masih terdapat masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya secara langsung (face to face) kepada kepala desa. Namun, keinginan ini sering terhambat oleh fakta bahwa kepala desa tidak selalu berada di kantor setiap hari, sedangkan sebagian warga enggan menyampaikan keluhan mereka kepada aparat desa lainnya.

Dalam praktiknya, penyampaian pengaduan di Desa Biring Kassi umumnya dilakukan secara langsung ke kantor desa atau melalui perantara, seperti Kepala Dusun. Kepala Dusun kemudian akan menyampaikan aduan tersebut kepada pemerintah desa, baik dengan mendatangi langsung kantor desa maupun melalui grup WhatsApp desa yang hanya beranggotakan aparat desa, kepala desa, dan para kepala dusun. Meskipun alur ini telah menjadi kebiasaan, mekanismenya belum terdokumentasi secara sistematis dan masih bergantung pada inisiatif serta ketersediaan waktu dari masing-masing pihak. Akibatnya, tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat dan merata.

Kondisi-kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang cepat, informatif, dan mudah diakses dengan sistem yang masih konvensional. Dalam jangka panjang, ketergantungan pada sistem manual berisiko memperlambat transformasi tata kelola desa yang akuntabel, responsif, dan adaptif terhadap perubahan zaman. Terlebih lagi, pemerintah pusat melalui

kebijakan nasional telah mendorong desa-desa untuk mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.

Oleh karena itu, inovasi dalam bentuk digitalisasi layanan informasi dan mekanisme pengaduan tidak hanya menjadi alternatif, tetapi sebuah kebutuhan mendesak. Inovasi ini penting untuk meningkatkan kualitas penyampaian informasi publik secara berkelanjutan, membuka saluran aspirasi yang lebih mudah dan inklusif, serta mendorong transformasi budaya layanan masyarakat menuju pola yang lebih modern, transparan, dan efisien. Dengan begitu, pelayanan publik di Desa Biring Kassi dapat lebih adaptif terhadap kebutuhan warganya serta selaras dengan arah kebijakan pembangunan nasional di era digital.

2. Tujuan Proyek Perubahan

Tujuan dari proyek perubahan ini adalah untuk meningkatkan kualitas informasi layanan publik di Desa Biring Kassi melalui digitalisasi, khususnya dengan menambahkan fitur layanan publik yang sering diakses masyarakat serta membangun sistem pengaduan masyarakat secara *Online* pada *Website* desa. Dengan adanya penguatan fitur ini, diharapkan informasi layanan dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, transparan, dan masyarakat memiliki saluran untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

3. Gambaran umum organisasi dan unit kerja

a. Sejarah Desa Biring Kassi

Biring Kassi adalah sebuah desa di Kecamatan Galesong Utara, Kabupaten Takalar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Desa Biring Kassi yang sebelumnya berstatus sebagai desa persiapan beralih status menjadi desa definitif sejak 22 September 2022. Desa Biring

Kassi merupakan hasil pemekaran sebagian wilayah dari Desa Aeng Batu Batu, sesuai penjelasan pada Perda Kabupaten Takalar No. 7 Tahun 2022 dan Surat Dirjen Bina Pemdes No. 146/4441/BPD tertanggal 30 Agustus 2022 ("*Website* Desa Biring Kassi" 2024).

b. Tugas dan Fungsi Kantor Desa Biring Kassi

Kantor desa Biring Kassi memiliki fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat desa.

c. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Biring Kassi

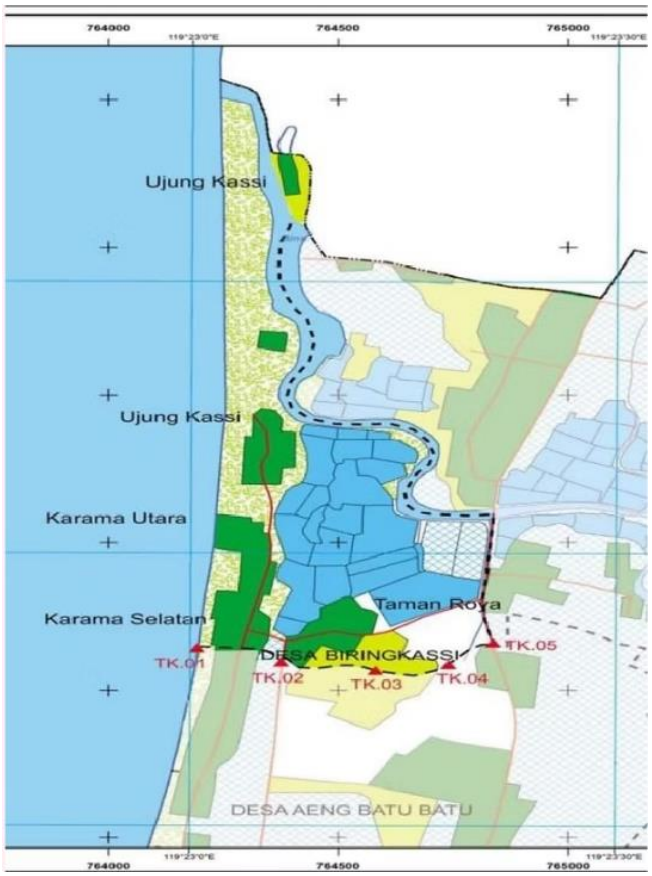
Gambar 3
Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Biring Kassi



Sumber: *Website* Desa Biring Kassi, 2024

d. Wilayah Administratif Desa Biring Kassi

Gambar 4
Wilayah Administratif Desa Biring Kassi



Sumber: *Website* Desa Biring Kassi, 2024

e. Visi & Misi

Visi:

Biring Kassi sebagai desa wisata yang maju, mandiri, religious dan berkarakter melalui kolaborasi berbasis manajemen partisipatis serta tata Kelola pemerintahan yang bersih dan transparan.

Misi:

1. Meningkatkan Pembangunan Pedesaan Secara Partisipatif
2. Memelihara Nilai-Nilai Agama dan Budaya Masyarakat
3. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Biring Kassi

C. Rancangan Proyek Perubahan

1. Identifikasi dan perumusan Isu

Proyek perubahan ini dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Biring Kassi, khususnya terkait dengan keterbatasan sistem informasi layanan dan mekanisme penyampaian aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada tahap awal penelitian, ditemukan bahwa masih minimnya akses informasi layanan publik, belum optimalnya pemanfaatan *Website* desa dalam pelayanan, forum aspirasi formal tidak konsisten. Di sisi lain, pemerintah desa juga menyadari perlunya sistem yang lebih efisien dan adaptif, namun hingga saat ini belum memiliki inovasi yang dapat menjawab kebutuhan tersebut secara menyeluruh.

2. Penetapan Isu/Masalah Utama yang Diprioritaskan

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

a) *Urgency*: Dilihat dari tersedianya waktu, seberapa mendesak atau tidaknya masalah tersebut dapat diselesaikan.

b) *Seriousness*: Dilihat dari dampak masalah tersebut terhadap produktivitas kerja serta pengaruhnya dengan keberhasilan dan membahayakan sistem atau tidak.

c) *Growth*: Dilihat dari seberapa kemungkinannya isu tersebut dapat berkembang dan kemungkinan masalah semakin buruk apabila dibiarkan terus menerus.

Pemberian nilai bobot dengan skoring atau pembobotan dari 1–5 untuk menentukan urutan, permasalahan dengan bobot tertinggi merupakan hal yang harus diprioritaskan dalam penelitian. Skala pembobotan disajikan pada tabel 2.

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 Biring Kassi disajikan pada table 3

Tabel 4 Penetapan Prioritas Masalah

No.	Masalah	Nilai			Prioritas
		U	S	G	
1.	minimnya akses informasi layanan publik,	4	4	5	13
2	Belum Optimalnya Pemanfaatan *Website* desa dalam informasi layanan dan Pelayanan publik	4	3	3	10
3	Forum Aspirasi/pengaduan Tidak Konsisten	4	3	5	12

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka urgensi yang harus diprioritaskan untuk segera diselesaikan adalah minimnya akses informasi layanan publik, dengan pertimbangan bahwa apabila masyarakat telah mendapatkan akses informasi yang mudah dan jelas, maka proses pelayanan publik akan berjalan lebih efektif

dan efisien. Setelah aspek ini diperbaiki, langkah berikutnya dapat difokuskan pada optimalisasi pemanfaatan *Website* Desa dalam pelayanan serta penataan forum aspirasi dan pengaduan masyarakat agar dapat terlaksana secara lebih konsisten dan terstruktur.

3. Gagasan Pemecahan *Core Issue*

Berdasarkan hasil analisis isu dan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka peneliti menyimpulkan bahwa solusi untuk memecahkan masalah minimnya akses informasi layanan publik adalah dengan memaksimalkan penggunaan *Website* Desa sebagai media informasi dan layanan digital. Langkah ini dipilih karena dinilai mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang selama ini menjadi kendala utama dalam pelayanan publik di Desa Biring Kassi.

4. Sasaran Penerima Manfaat dan Hasil yang Diharapkan

Adapun sasaran penerima manfaat dari proyek perubahan ini adalah seluruh masyarakat Desa Biring Kassi serta aparat desa yang terlibat dalam proses pelayanan publik dan pengelolaan aspirasi. Hasil yang diharapkan dari proyek ini adalah terciptanya sistem pelayanan informasi publik yang lebih mudah diakses, cepat, dan transparan melalui digitalisasi layanan serta tersedianya mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang lebih terstruktur dan responsif. Dengan demikian, proyek ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik desa dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa yang lebih inklusif.

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 digital pelayanan publik dan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan tahapan yang

sistematis mulai dari perencanaan hingga implementasi dan pemeliharaan sistem. Dalam konteks proyek ini, *Website* desa bukan merupakan tujuan utama, melainkan hanya sebagai alat bantu (media) untuk mewujudkan layanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif. Fokus utama dari proyek perubahan ini adalah menciptakan mekanisme pelayanan publik dan penyampaian aspirasi yang lebih mudah diakses, terdokumentasi dengan baik, serta mampu mengatasi berbagai hambatan yang selama ini terjadi pada sistem manual. Dengan demikian, pengembangan fitur digital di dalam *Website* desa menjadi salah satu strategi implementatif yang digunakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan memperkuat tata kelola pemerintahan desa.

Tabel 5

Kegiatan, Tahapan Kegiatan, *Output* dan *Time Frame*

Kegiatan	Tahapan Kegiatan	*Output*	*Time Frame*	
			Target	Realisasi
Planning	Observasi struktur *Website* desa	Konten pada menu *Website* tidak tampil persyaratan layanan masing-masing persuratan	14 juni 2025	14 juni 2025
	Diskusi awal dengan kepala desa terkait kondisi informasi layanan dan penyampaian aspirasi/pengaduan	Ringkasan tujuan dan kondisi awal informasi layanan, pelayanan publik dan penyampaian aspirasi/pengaduan	20 Juni 2025	20 Juni 2025
	Pencocokan 10 layanan yang ada di *Website* dengan layanan yang benar-benar dibuat oleh kantor desa	Hanya 4 dari 10 layanan di *Website* yang dapat di digitalisasikan	02 juli 2025	02 juli 2025
Analysis	Wawancara Masyarakat, Aparat Desa dan kepala desa Terkait informasi Layanan, Penyampaian Aspirasi dan pengaduan, dan Kesiapan Digitalisasi	Daftar kebutuhan informasi layanan masyarakat dan aparat desa	04 juli 2025	04 juli 2025

	Identifikasi fitur layanan *Online* dan sistem pengaduan berdasarkan temuan lapangan	Draft daftar fitur digital awal berdasarkan kebutuhan	05 juli 2025	05 juli 2025
Design & Development	Membuat template layanan yang sering digunakan masyarakat untuk digitalisasikan	Daftar final 7 layanan untuk diformulasikan ke sistem *Online*	02 juli 2025	02 juli 2025
	Mendesain formulir digital dan halaman layanan *Online* di *Website* desa	7 formulir layanan *Online*	15 juli 2025	15 juli 2025
	Mendesain sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan *Online* (PALAPOR Biring Kassi)	Halaman pengaduan dan aspirasi terintegrasi di *Website* desa	16 juli 2025	16 juli 2025
Testing	Uji coba sistem secara mandiri untuk memastikan fungsi berjalan	Perbaikan kecil layanan digital dan PALAPOR Biring Kassi	23 juli 2025	23 juli 2025
Implementation & Maintenance	Sosialisasi dan simulasi penggunaan layanan digital dan PALAPOR Biring Kassi kepada masyarakat	Masyarakat mengerti dan siap menggunakan layanan *Online* dan PALAPOR Biring Kassi	24 Juli 2025	24 juli 2025
	Menanyakan bagaimana umpan balik, saran dan masukan (bila ada) kepada masyarakat, aparat desa dan kepala desa	Menerima umpan balik untuk penyempurnaan layanan digital dan PALAPOR Biring Kassi		
	Menyesuaikan sistem berdasarkan masukan dari masyarakat	Menambahkan 3 layanan tambahan (suket kematian, suket domisili, suket beda identitas)	25 juli 2025	25 juli 2025

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan

1. *Planning*

Tahap perencanaan (*planning*) dalam proyek perubahan ini difokuskan pada identifikasi kebutuhan serta perumusan tujuan pengembangan sistem layanan informasi berbasis digital di Desa Biring Kassi. Perencanaan dilakukan berdasarkan hasil observasi awal terhadap *Websit*e desa dan wawancara dengan kepala desa, aparat, serta masyarakat dari lima dusun. Ditemukan bahwa menu layanan publik pada *Website* desa belum memuat informasi dasar mengenai jenis layanan dan dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Secara kuantitatif, terdapat 10 jenis layanan yang tercantum pada *Website*, namun dari hasil penelusuran lebih lanjut diketahui bahwa hanya 4 layanan yang benar-benar diproses dan diterbitkan langsung oleh kantor desa. Sementara itu, 6 layanan lainnya disusun secara mandiri oleh masyarakat, dan kantor desa hanya berperan memberikan pengesahan dalam bentuk tanda tangan kepala desa sebagai pernyataan “mengetahui”. Akibat dari belum tersedianya informasi persyaratan secara daring, masyarakat mengalami kesulitan memperoleh informasi secara mandiri dan sering kali harus kembali ke rumah karena dokumen yang dibawa tidak lengkap.

Informan 1 selaku staf desa bagian pelayanan memberikan pernyataan bahwa:

> Dari layanan itu hanya beberapa ji yang hasilnya keluar di kantor desa, sisanya itu warga buat sendiri ji dan pakde hanya ‘mengetahui’ ji. Yang itu fix dari list ta Cuma empat ji, suket usaha, surat rekomendasi bbm, suket pengantar nikah, suket tidak mampu

Selain itu, mekanisme penyampaian aspirasi dan pengaduan masih dilakukan secara lisan melalui kepala dusun atau langsung kepada kepala desa, tanpa dokumentasi formal yang terdigitalisasi. Salah satu sarana yang sebenarnya telah disediakan untuk menampung aspirasi masyarakat adalah program Sambang Warga, namun pelaksanaannya tidak menentu karena bergantung pada ketersediaan waktu kepala desa. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perencanaan sistem yang mampu menjawab kebutuhan informasi publik secara lebih efisien dan terstruktur.

Oleh karena itu, perencanaan sistem ini dirancang sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mendorong peningkatan kualitas informasi layanan publik di Desa Biring Kassi melalui digitalisasi, sehingga masyarakat dapat lebih mudah, cepat, dan efisien dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat dan aparat desa menyambut baik gagasan digitalisasi layanan publik, bahkan menunjukkan antusiasme terhadap penggunaan perangkat seluler sebagai media utama dalam mengakses dan mengurus layanan secara daring. Perencanaan sistem meliputi penyusunan konten layanan yang mencakup jenis layanan dan daftar persyaratan dokumen, serta integrasi fitur formulir *Online* untuk layanan administrasi dan penyampaian aspirasi/pengaduan. Prinsip utama dalam perencanaan ini adalah kemudahan akses, kesederhanaan tampilan, dan keterjangkauan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Perencanaan ini menjadi dasar pengembangan sistem yang tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan publik, tetapi juga mendorong transparansi informasi dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa.

2. *Analysis*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak perangkat desa maupun masyarakat, ditemukan sejumlah persoalan terkait dengan efektivitas layanan publik yang ditampilkan melalui *Website* desa. *Website* resmi desa sebelumnya telah menyediakan 10 jenis layanan administrasi dalam menu "Layanan Publik". Namun, dalam praktiknya, hanya 4 jenis layanan yang benar-benar tersedia dan dijalankan di kantor desa, sedangkan sisanya merupakan inisiatif aparatur desa yang menyusun format dan alurnya secara mandiri, tanpa keterlibatan langsung kepala desa dalam proses penyusunan Kepala Desa hanya menandatangani dokumen tersebut sebagai bentuk “mengetahui”. Hal ini menyebabkan ketidaksesuaian antara informasi digital dan praktik pelayanan yang berjalan di lapangan.

Lebih lanjut, dari sisi kejelasan dan kemudahan layanan, masyarakat mengaku masih menemukan kesulitan dalam memahami persyaratan masing-masing layanan, meskipun secara umum penggunaan layanan dianggap mudah, terutama bagi masyarakat usia produktif. Kelompok lanjut usia masih mengalami hambatan dalam mengakses atau memahami layanan secara daring. Sementara itu, dari hasil penelusuran fitur dalam *Website* desa, meskipun terdapat menu dan sub-menu layanan (termasuk penyampaian pengaduan dan aspirasi), namun isinya benar-benar kosong atau tidak memuat informasi maupun formulir yang dapat digunakan. Hal ini menyebabkan layanan *Online* yang tersedia bersifat tidak fungsional.

Untuk merespons permasalahan tersebut, penulis melakukan identifikasi fitur-fitur layanan dan sistem pengaduan berbasis digital yang dapat menjawab kebutuhan nyata di lapangan. Berdasarkan masukan dari warga, aparat desa, dan studi terhadap pengalaman pengurusan layanan

administrasi, maka dirancang fitur layanan *Online* yang memuat informasi lengkap untuk setiap jenis layanan, termasuk nama layanan dan persyaratan berkasnya. Selain itu, layanan digital ini juga akan dilengkapi dengan formulir daring yang dapat diakses melalui perangkat telepon pintar maupun komputer, serta opsi unggah dokumen untuk mengurangi frekuensi kunjungan ke kantor desa Biring Kassi.

Pada sisi pengaduan dan aspirasi, masyarakat menyampaikan keluhan terhadap lambatnya proses penyampaian dan tidak adanya dokumentasi atas aduan yang telah disampaikan. Oleh karena itu, sistem pengaduan yang dirancang perlu mencakup formulir penyampaian aspirasi dan pengaduan yang langsung terhubung dengan pihak desa, fitur notifikasi atau tanda terima digital, kolom lokasi kejadian atau lokasi penyaluran aspirasi, serta nomor kontak pelapor (telepon/WhatsApp) guna memudahkan tindak lanjut. Tambahan kolom lampiran juga diperlukan sebagai ruang untuk mengunggah dokumen pendukung. Seluruh kebutuhan tersebut kemudian dituangkan ke dalam daftar kebutuhan sistem sebagai dasar dalam proses desain dan pengembangan solusi digital.

3. *Design & Development*

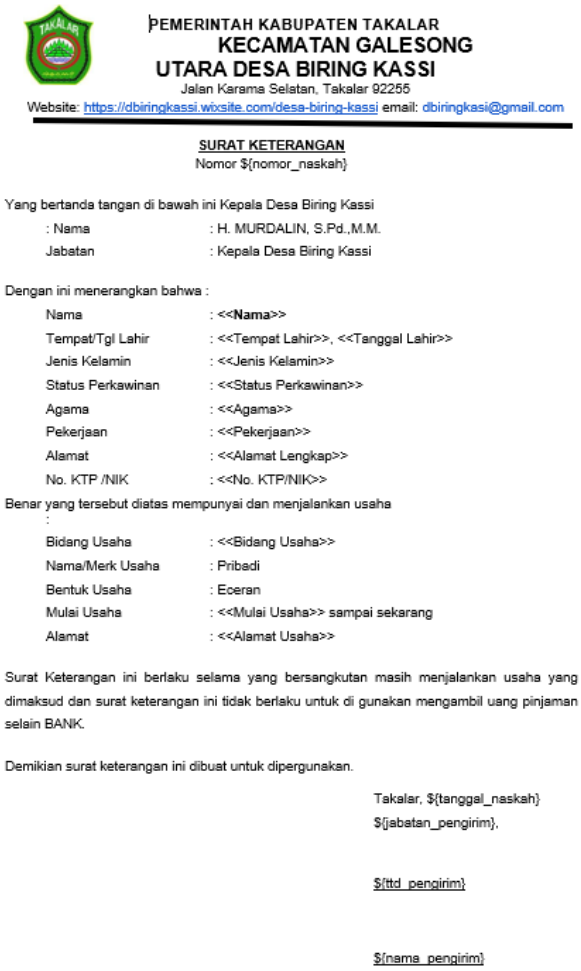
a. Membuat *template* layanan yang sering digunakan masyarakat untuk digitalisasikan

Setelah diperoleh hasil pencocokan antara layanan yang tercantum di *Website* dengan layanan aktual yang dikelola kantor desa, langkah berikutnya adalah menanyakan secara langsung kepada kepala desa dan staf pelayanan mengenai jenis layanan yang paling sering diakses oleh masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa digitalisasi diarahkan pada layanan yang benar-benar dibutuhkan, serta untuk

merumuskan konten dan format yang sesuai dengan prosedur administrasi desa.

Melalui diskusi tersebut, diperoleh tujuh jenis layanan prioritas yang dinilai paling sering digunakan oleh masyarakat dan dikelola penuh oleh aparat desa. Selanjutnya, penulis menyusun template atau kerangka untuk setiap jenis layanan. *Output* kegiatan ini adalah daftar final 7 layanan administrasi beserta template standar masing-masing layanan untuk diformulasikan ke dalam sistem *Online*.

Gambar 5 Contoh Template Surat Layanan Surat Keterangan Usaha



PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN GALESONG UTARA DESA BIRING KASSI
Jalan Karama Selatan, Takalar 92255
Website: https://dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi email: dbiringkasi@gmail.com

SURAT KETERANGAN
Nomor ${nomor_naskah}

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Desa Biring Kassi

: Nama	: H. MURDALIN, S.Pd.,M.M.
Jabatan	: Kepala Desa Biring Kassi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: <<**Nama**>>
Tempat/Tgl Lahir	: <<Tempat Lahir>>, <<Tanggal Lahir>>
Jenis Kelamin	: <<Jenis Kelamin>>
Status Perkawinan	: <<Status Perkawinan>>
Agama	: <<Agama>>
Pekerjaan	: <<Pekerjaan>>
Alamat	: <<Alamat Lengkap>>
No. KTP /NIK	: <<No. KTP/NIK>>

Benar yang tersebut diatas mempunyai dan menjalankan usaha :

Bidang Usaha	: <<Bidang Usaha>>
Nama/Merk Usaha	: Pribadi
Bentuk Usaha	: Eceran
Mulai Usaha	: <<Mulai Usaha>> sampai sekarang
Alamat	: <<Alamat Usaha>>

Surat Keterangan ini berlaku selama yang bersangkutan masih menjalankan usaha yang dimaksud dan surat keterangan ini tidak berlaku untuk di gunakan mengambil uang pinjaman selain BANK.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan.

Takalar, ${tanggal_naskah}
${jabatan_pengirim},

${ttd_pengirim}

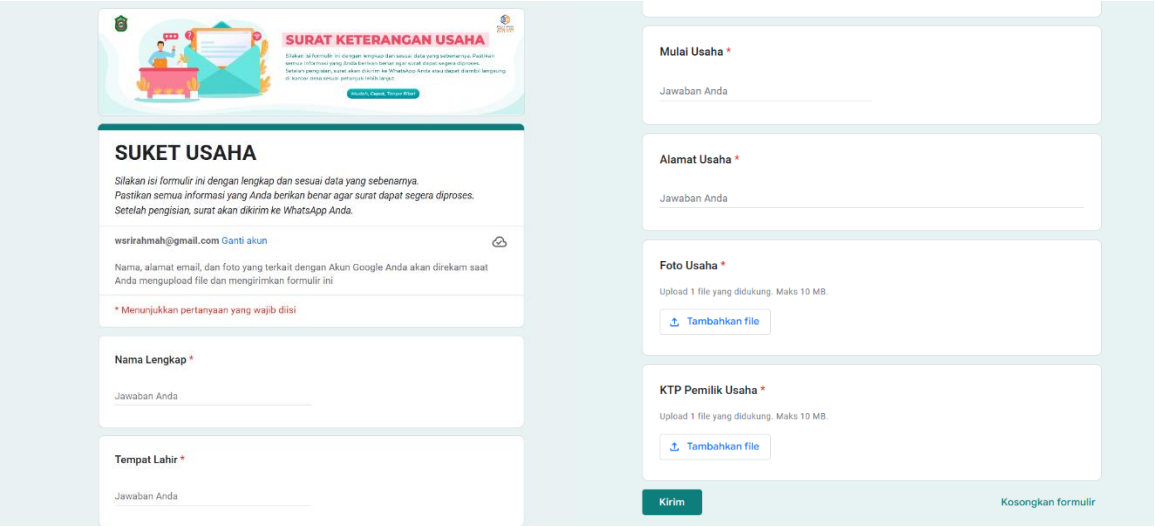
${nama_pengirim}

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

b. Mendesain formulir digital dan halaman layanan *Online* di *Website* desa

Berdasarkan daftar final layanan prioritas yang telah disepakati bersama staf pelayanan, penulis kemudian melanjutkan ke tahap desain formulir digital dan pengembangan halaman layanan *Online* pada *Website* desa. Proses ini diawali dengan merancang format isian yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat umum. Setiap formulir digital dilengkapi dengan informasi nama layanan, daftar persyaratan, kolom input data sesuai kebutuhan administrasi, serta fitur unggah dokumen agar masyarakat dapat langsung melampirkan dokumen persyaratan mereka secara *Online*.

Gambar 6 Contoh Formulir Layanan *Online*



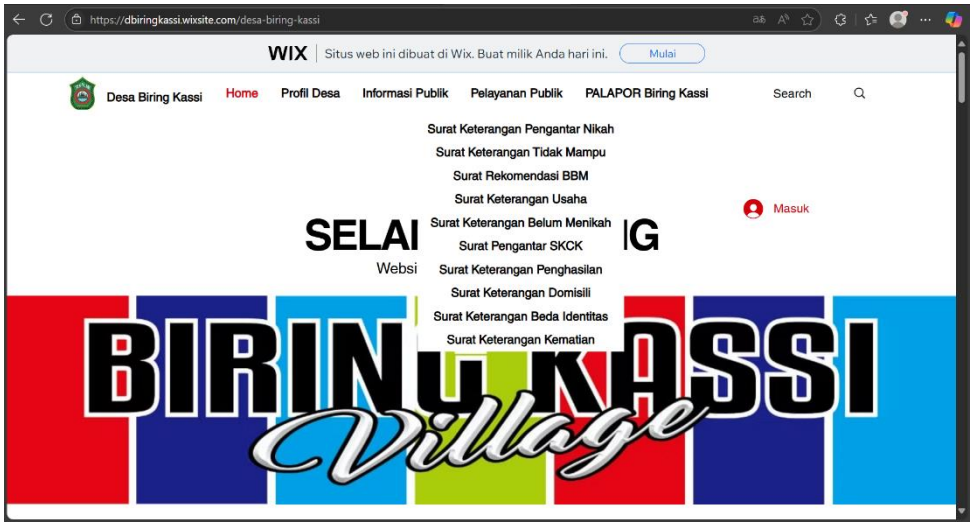
Sumber: bit.ly/Suket_Usaha

Gambar 7 Tampilan Menu *Website* Desa Sebelum Diperbarui



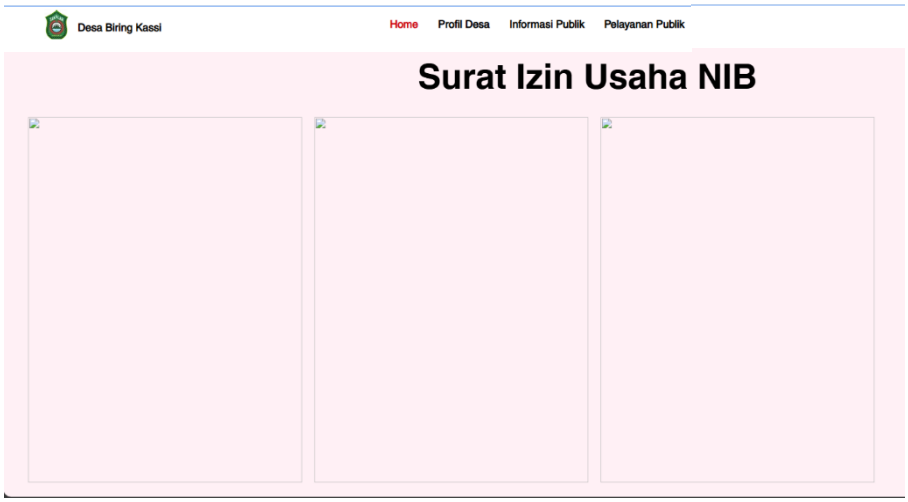
Sumber: Laporan Pengabdian Masyarakat Politeknik STIA LAN Makassar 2024

Gambar 8 Tampilan Menu *Website* Desa Setelah Diperbarui



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 9 Contoh Tampilan Halaman Layanan *Online* Sebelum Diperbarui



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 10 Contoh Tampilan Halaman Layanan *Online* Setelah Diperbarui



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi/suketusaha

Dalam desain halaman layanan di *Website*, penulis menekankan pada kejelasan struktur navigasi dan keterbacaan konten. Halaman ini dibagi berdasarkan jenis layanan dan masing-masing dilengkapi dengan tombol akses formular “Buat Sekarang”. Tujuan dari desain ini adalah agar masyarakat dapat melakukan pengurusan administrasi secara mandiri dari rumah menggunakan ponsel atau perangkat lain, tanpa harus

datang langsung ke kantor desa. *Output* dari kegiatan ini adalah menghasilkan 7 jenis formulir layanan *Online*.

c. Mendesain sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan *Online* (PALAPOR Biring Kassi)

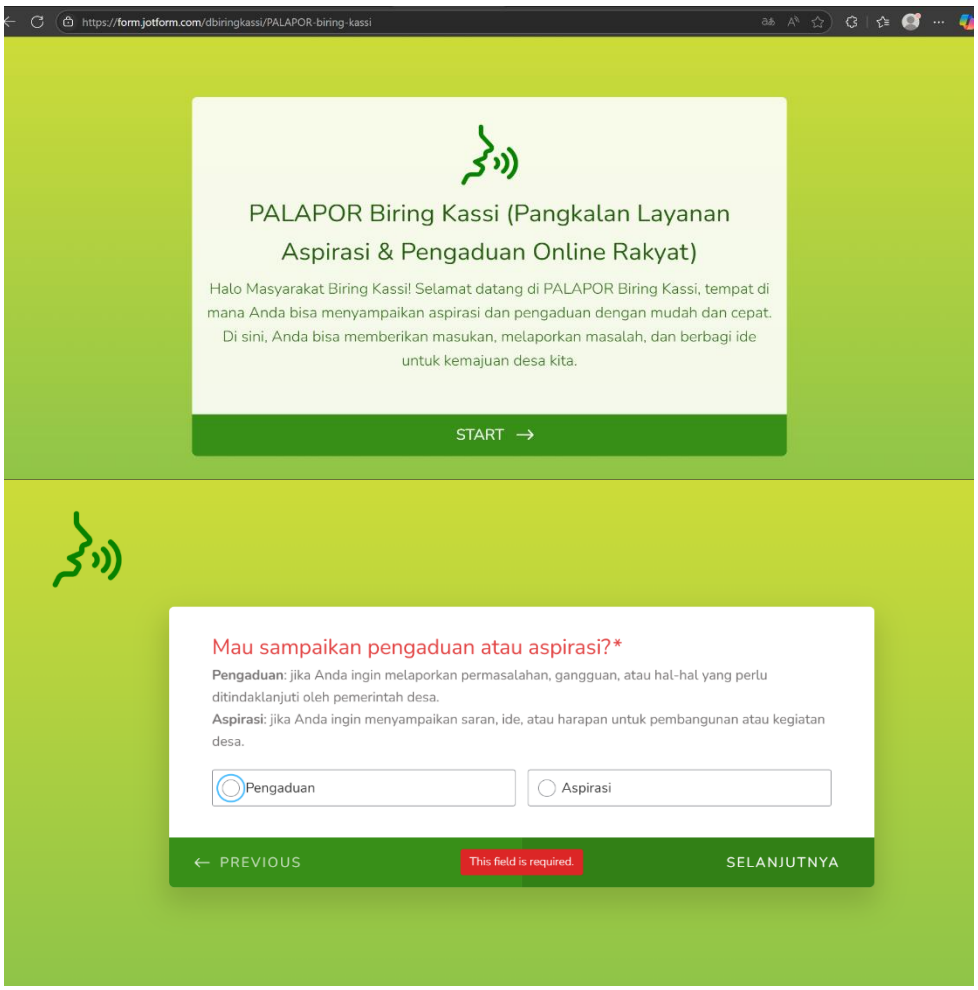
Sebagai tindak lanjut dari hasil wawancara yang menunjukkan masih minimnya kanal penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang efektif dan terdokumentasi, penulis mengembangkan sistem penyampaian aspirasi dan pengaduan berbasis digital yang diberi nama Pangkalan Layanan Aspirasi & Pengaduan *Online* Rakyat (PALAPOR) Biring Kassi. Sistem ini dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun aspirasi secara lebih mudah, terbuka, dan terstruktur.

Gambar 11 Integrasi PALAPOR Biring Kassi Di *Website* Desa



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Gambar 12 Sistem Penyampaian Aspirasi Dan Pengaduan *Online*



Sumber: form.jotform.com/dbiringkassi/PALAPOR-biring-kassi

PALAPOR Biring Kassi diintegrasikan langsung ke dalam *Website* desa, dengan dua formulir utama yaitu Form Aspirasi dan Form Pengaduan. Masing-masing formulir dilengkapi dengan identitas pengirim (yang dapat diisi anonim atau terbuka), jenis laporan, lokasi yang dimaksud, isi laporan, serta opsi unggah dokumen atau bukti pendukung. Untuk memastikan keterbukaan akses, formulir dapat diisi menggunakan perangkat apapun, seperti HP, laptop, atau komputer, tanpa perlu membuat akun.

Gambar 13 Panduan Mengisi Form Pengaduan



Sumber: form.jotform.com/dbiringkassi/PALAPOR-biring-kassi

Gambar 14 Panduan Mengisi Form Aspirasi



Sumber: form.jotform.com/dbiringkassi/PALAPOR-biring-kassi

Sistem ini juga dilengkapi dengan panduan pengisian untuk membantu masyarakat memahami cara penggunaan yang benar. Diharapkan dengan hadirnya PALAPOR Biring Kassi, penyampaian

aspirasi dan pengaduan menjadi lebih cepat, tercatat secara rapi, serta mudah ditindaklanjuti oleh pihak desa. *Output* dari kegiatan ini adalah halaman aspirasi dan pengaduan *Online* (PALAPOR Biring Kassi) yang terintegrasi dalam *Website* Desa Biring Kassi.

4. *Testing*

Tabel 6 Tabel Pengujian Layanan *Online* Dan Penyampaian Aspirasi Dan Pengaduan *Online*

Unit Testing	Sesuai harapan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Tampilan menu layanan publik	√		Baik
Menu layanan surat keterangan pengantar nikah	√		Baik
Menu layanan surat keterangan tidak mampu	√		Baik
Menu layanan surat rekomendasi BBM	√		Baik
Menu layanan surat keterangan Usaha	√		Baik
Menu layanan surat keterangan belum menikah	√		Baik
Menu layanan surat Pengantar SKCK	√		Baik
Menu layanan surat keterangan Penghasilan	√		Baik
Menu layanan surat keterangan domisili	√		Baik
Menu layanan surat keterangan beda identitas	√		Baik
Menu layanan surat keterangan kematian	√		Baik

Tombol “buat sekarang” pada menu masing-masing layanan	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan pengantar nikah	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan tidak mampu	√		Baik
Tampilan input data surat rekomendasi BBM	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan usaha	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan belum menikah	√		Baik
Tampilan input data surat pengantar SKCK	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan penghasilan	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan domisili	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan beda identitas	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan kematian	√		Baik

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Hasil dari uji coba ini menunjukkan bahwa sistem dapat digunakan dengan baik.

5. *Implementation & Maintenance*

a. Sosialisasi dan simulasi penggunaan layanan digital dan PALAPOR Biring Kassi kepada masyarakat

Setelah sistem layanan digital dan fitur pengaduan PALAPOR Biring Kassi dinyatakan berjalan dengan baik secara teknis, penulis melanjutkan ke tahap sosialisasi kepada masyarakat Desa Biring Kassi. Sosialisasi ini dilakukan secara langsung di kantor desa dan melibatkan warga dari berbagai dusun sebagai representasi pengguna sistem. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan fitur-fitur layanan baru yang tersedia di *Website* desa, menjelaskan alur penggunaannya, serta meningkatkan literasi digital masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara daring.

Gambar 15 Sosialisasi dan simulasi penggunaan PALAPOR Biring Kassi



Sumber: Peneliti 2025

Gambar 16 Sosialisasi dan Simulasi Penggunaan Layanan *Online*



Sumber: Peneliti 2025

Dalam sesi sosialisasi, penulis menggunakan pendekatan yang komunikatif dan visual agar informasi mudah dipahami. Masyarakat diperkenalkan dengan halaman layanan digital, cara mengaksesnya melalui hp dan laptop, mengisi formulir, mengunggah berkas, hingga mengirimkan pengaduan atau aspirasi melalui PALAPOR Biring Kassi. Untuk memastikan pemahaman, kegiatan ini dilanjutkan dengan simulasi langsung di tempat. Masyarakat dipandu untuk mencoba layanan secara mandiri menggunakan smartphone mereka atau perangkat yang disiapkan.

Respon masyarakat secara umum sangat positif, karena sistem dianggap mempermudah proses pengurusan tanpa harus bolak-balik ke kantor desa. Beberapa masukan juga diberikan, terutama dari warga yang meminta penambahan layanan lain yang dianggap sering digunakan. Kegiatan ini menjadi momen penting untuk mengevaluasi

kesiapan pengguna akhir dan menjadi dasar untuk pengembangan lanjutan sistem.

b. Menanyakan Bagaimana Umpan Balik, Saran Dan Masukan (Bila Ada) Kepada Masyarakat, Aparat Desa Dan Kepala Desa

Setelah pelaksanaan sosialisasi dan simulasi sistem digital layanan publik dan pengaduan *Online* PALAPOR Biring Kassi, penulis melanjutkan dengan menjaring umpan balik dari pengguna sistem. Kegiatan ini dilakukan secara informal namun terarah, melalui diskusi ringan dan tanya jawab langsung kepada masyarakat, aparat desa, serta kepala desa. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengalaman awal pengguna dalam mengakses sistem, serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu ditingkatkan dari segi fitur, tampilan, maupun kenyamanan penggunaannya.

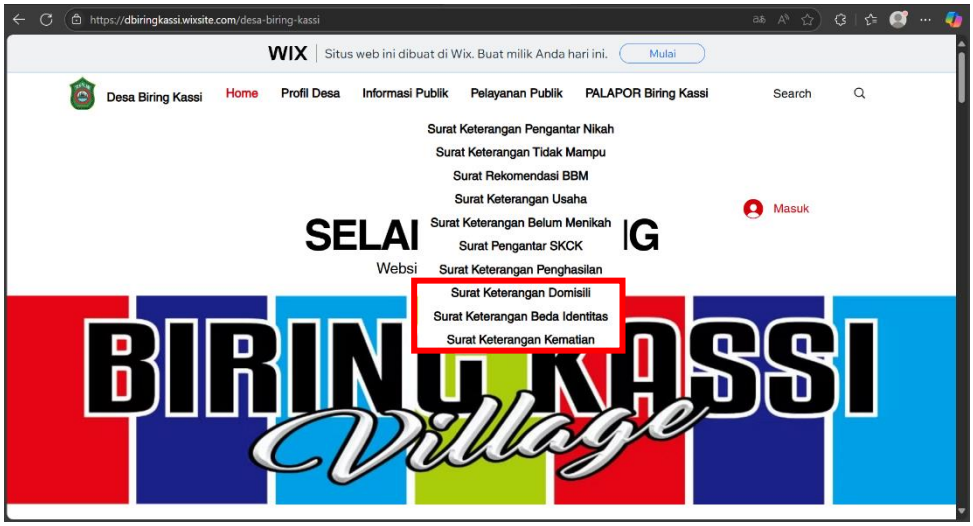
Masyarakat menyampaikan beberapa masukan, di antaranya terkait kebutuhan penambahan jenis layanan yang sering mereka akses, seperti surat keterangan domisili, surat kematian, dan surat beda identitas. Aparat desa mengapresiasi sistem yang dikembangkan karena terbukti mampu mengurangi beban pelayanan manual, serta memberikan masukan untuk revisi typo pada nama dusun.

Kepala desa menyambut baik adanya masukan tersebut dan menyampaikan dukungannya terhadap penyempurnaan sistem yang berbasis partisipasi masyarakat. Umpan balik ini menjadi data penting dalam proses evaluasi dan perbaikan sistem, agar lebih responsif terhadap kebutuhan lokal dan mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

c. Menyesuaikan Sistem Berdasarkan Masukan Dari Masyarakat

Sebagai tindak lanjut dari umpan balik yang diperoleh saat sosialisasi dan diskusi bersama masyarakat serta aparat desa, penulis melakukan penyesuaian terhadap sistem layanan digital dan fitur PALAPOR Biring Kassi. Penyesuaian ini difokuskan pada dua aspek utama, yaitu penambahan jenis layanan yang banyak diminta oleh masyarakat, serta perbaikan kesalahan ketik pada Dusun Desa Biring Kassi.

Gambar 17 Penambahan 3 layanan *Online*



Sumber: dbiringkassi.wixsite.com/desa-biring-kassi

Dari hasil masukan, diketahui bahwa terdapat tiga jenis layanan yang belum tersedia namun sering diakses oleh warga, yaitu Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Beda Identitas. Ketiganya kemudian ditambahkan dalam daftar layanan digital, lengkap dengan formulir isian dan persyaratan masing-masing. Penambahan ini bertujuan untuk memperluas cakupan layanan agar sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.

Penyesuaian sistem ini menandai tahap akhir dari proses pengembangan dan sekaligus mencerminkan pendekatan partisipatif

dalam proyek perubahan, di mana suara masyarakat menjadi dasar utama dalam membentuk layanan publik yang inklusif dan efisien.