



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

DIGITALISASI PELAYANAN DESA MELALUI PROGRAM MANAHAYU E-DESA GIRIPURNO KOTA BATU

Irma Fitriana Ulfah^{*1}, Tia Subekti², Muhtar Haboddin³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Brawijaya Malang

*Email Corresponding: i.fitriana@ub.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 21 Januari 2025

Revised date: 9 April 2025

Accepted date: 10 Juni 2025

This article explains the digitalization of village services in the Manahayu E-Desa Giripurno program. This began with the existence of different historical problems of village information, the central government, regional governments, or developed by the village itself. In addition, there are institutional problems and no infrastructure support for the digitalization of village services. This study uses the Jungwoo Lee government digitalization model using qualitative research methods. The results of the study show that: first, the actors who play an important role in the management of the Manahayu E-Desa program are the village head and village secretary whose service implementation is carried out by the Head of Government, Head of Service, Head of General Affairs and their staff. Second, this program can be accessed via <http://e-desa.desagiripurno.id>. Data integration in this program is shown by the existence of population data archives, so making letters is sufficient by entering the resident's NIK. In addition, the registration number automatically appears and the signature of the village head using a QR barcode. Third, it was recorded that as of December 6, 2024, Giripurno Village had issued 3,345 letters. Fourth, in terms of management, the Manahayu E-Desa program has been running well, strengthened by the existence of Village Regulations and funding support from the Village Budget. Although this program has not been integrated with the Community online, it has been able to facilitate and accelerate services in Giripurno Village.

Keyword: Digitalization, Village Services, Manahayu E-Village Program, Giripurno

ABSTRAKSI

Artikel ini menjelaskan tentang digitalisasi pelayanan desa pada program Manahayu E-Desa Giripurno. Hal ini diawali dengan adanya permasalahan sejarah informasi desa yang berbeda-beda, ada yang difasilitasi pemerintah pusat, daerah atau dikembangkan desa itu sendiri. Selain itu, adanya permasalahan kelembagaan dan belum ada dukungan infrastruktur dalam digitalisasi pelayanan desa. Penelitian ini menggunakan model digitalisasi pemerintahan Jungwoo Lee dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, aktor yang berperan penting dalam pengelolaan program Manahayu E-Desa ini adalah kepala desa dan sekretaris desa yang pelaksanaan layanannya dilakukan oleh Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, Kaur Umum beserta stafnya. *Kedua*, Program ini dapat diakses melalui <http://e-desa.desagiripurno.id>. Integrasi data dalam program ini ditunjukkan dengan adanya arsip data kependudukan, sehingga pembuatan surat cukup dengan memasukkan NIK penduduk. Selain itu, nomor register yang otomatis muncul dan tanda tangan kepala desa yang menggunakan QR barcode. *Ketiga*, tercatat per 6 Desember 2024, Desa Giripurno telah menerbitkan 3.345 surat. *Keempat*, secara pengelolaan program Manahayu E-Desa ini telah berjalan dengan baik dikuatkan dengan adanya Peraturan Desa dan dukungan dana dari APBDes. Meskipun program ini belum terintegrasi dengan Masyarakat secara online, akan tetapi telah mampu memudahkan dan mempercepat pelayanan di Desa Giripurno.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Desa, Program Manahayu E-Desa, Giripurno

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era society 5.0 menjadi bagian tidak terpisahkan dalam tatanan pemerintahan maupun kehidupan masyarakat. Setiap pekerjaan baik individu, organisasi ataupun instansi tidak lepas dari internet. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut dapat memudahkan pelaksanaan pekerjaan. Perkembangan teknologi ini juga sudah tentu memengaruhi perkembangan pelayanan publik berbasis digital baik di level nasional, daerah bahkan sampai pada level desa. Munculnya digitalisasi di level desa saat ini menjadi bagian perkembangan teknologi. Digitalisasi desa ini menjadi salah satu program yang diusung pada era pemerintahan Jokowi (Aptika, 2022). Digitalisasi desa ini salah satunya dikembangkan dalam pemberian pelayanan administrasi masyarakat.

Pengaturan mengenai digitalisasi desa dapat ditelusuri dari beberapa kebijakan baik itu ditingkat nasional, daerah, bahkan di level desa itu sendiri. Mengacu pada UU desa yakni pada Pasal 4 huruf f menegaskan bahwa salah satu pengaturan desa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Selain UU Desa, mengacu pada UU pelayanan publik juga ditegaskan bahwa pelayanan publik dimaksudkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Indonesia, 2009).

Pengelolaan digitalisasi desa di bawah naungan beberapa kementerian, seperti Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Kementerian Dalam Negeri dan juga Kementerian Keuangan. Hal ini dapat ditelusuri dari kewenangan desa dalam pelayanan desa yang diatur dalam Peraturan Menteri Desa No 1 Tahun 2015 bahwa salah satu kewenangan lokal berskala desa di bidang pemerintahan desa adalah pengembangan sistem administrasi dan informasi desa (Kementerian Desa P. D., 2015). Lebih lanjut adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa bahwa SPM Desa bertujuan untuk mendorong percepatan pelayanan kepada masyarakat; memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kewenangannya; dan sebagai alat kontrol masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa. SPM

Desa mencakup penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; pemberian surat keterangan; penyederhanaan pelayanan; dan pengaduan masyarakat (Negeri, 2017).

Beberapa kebijakan tersebut menjadi landasan bagi pemerintah desa dalam mengatur standar pelayanan administrasi, meningkatkan kualitas dan kinerja pemerintah desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, realita di lapangan ditemukan masih banyak permasalahan pelayanan di desa baik itu sifatnya yang masih konvensional ataupun kendala dalam penerapan pelayanan digital.

Berdasarkan kajian Tim Ombudsman RI tentang pelayanan publik desa ditemukan beberapa permasalahan antara lain: kurangnya koordinasi antara Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, belum adanya peraturan teknis terkait pelayanan publik di desa, kurangnya partisipasi masyarakat, dan SDM yang tidak kompeten (RI, 2017). Hal ini juga selaras dengan pendapat Faozanudin, dkk bahwa permasalahan yang menghambat digitalisasi pelayanan desa adalah terbatasnya kemampuan pemerintah desa seperti lemahnya penguasaan teknologi informasi para perangkat desa, jaringan infrastruktur yang kurang memadai, belum ada alokasi anggaran yang memadai, dan masih lemahnya komitmen pimpinan desa (Muslih Faozanudin, 2021).

Digitalisasi desa sudah mulai banyak dikembangkan, khususnya pasca diberlakukannya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022. Pada Permendesa tersebut salah satu prioritas anggaran Dana Desa digunakan untuk program prioritas nasional sesuai dengan kewenangan desa, dimana salah satunya adalah pengelolaan sistem informasi desa berbasis aplikasi digital yang disediakan oleh pemerintah, penyediaan informasi pembangunan desa berbasis aplikasi digital dan pengadaan sarana/prasarana teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi digital (Kementerian Desa P. D., 2021).

Pasca diterapkannya Permendes ini, banyak desa berlomba-lomba untuk menerapkan digitalisasi desa salah satunya dalam bidang pelayanan kependudukan. Digitalisasi pelayanan ini dapat berbasis web, aplikasi dan juga ada yang menggunakan g.form. Realitanya, digitalisasi pelayanan kependudukan di desa masih menuai banyak hambatan dan tantangan. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh PSPK UGM bahwa sejarah sistem informasi desa (SID) berbeda-beda, ada SID desa yang difasilitasi oleh Kemendes, Kominfo bahkan ada juga yang merupakan inovasi dari pemerintah daerah dan desa. Perbedaan tersebut menyebabkan SID tidak memiliki format/sistem yang sama. Pengelola SID di tiap-tiap desa juga berbeda. Ada SID yang dikelola oleh petugas admin yang diberi insentif meskipun rendah, dan ada pula SID yang dikelola oleh perangkat desa (UGM, 2020).

Layanan berbasis teknologi informasi ini menjadi tuntutan yang tidak dapat dielakkan lagi. Adanya digitalisasi pelayanan ini diharapkan proses pelayanan dapat dilakukan secara mudah mudah dan cepat. Selain itu, adanya digitalisasi pelayanan ini juga dapat mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Ada 3 hal yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan publik di era digital yaitu *pertama*, melakukan identifikasi kembali proses bisnis yang relevan dengan tujuan utama pemerintah sehingga digitalisasi dibarengi dengan perubahan proses bisnisnya. *Kedua*, adanya kejelasan dan kepastian layanan yang diberikan kepada masyarakat. *Ketiga*, mengembangkan perangkat digital yang mendukung mobilitas pegawai sehingga mempermudah semua aktivitas dan kolaborasi antar pegawai dalam operasional (Budianta, 2020). Selain itu, peran pemerintah desa menjadi sangat vital untuk bisa mewujudkan pemerintah desa sebagai penyelenggara layanan yang visioner dan inovatif. Untuk itu, penting dilakukan pengembangan kompetensi para petugas layanannya. Para pengguna layanan juga akan terpenuhi hak-haknya untuk pelayanan berkualitas dengan adanya petugas yang berkompeten (Mariani, 2021).

Desa Giripurno Kecamatan Bumiaji Kota Batu merupakan salah satu desa yang menerapkan digitalisasi pelayanan. Melalui program yang

disebut Manahayu E-Desa Giripurno dinobatkan sebagai Terinovatif 2 Bidang II Pemerintahan Desa dalam ajang kompetisi Inovasi dan Teknologi (INOTEK) yang diselenggarakan oleh Bappelitbangda Kota Batu tahun 2024. Program Manahayu E-Desa Giripurno ini diluncurkan mulai tahun 2021 berbasis aplikasi yang digunakan oleh perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini masih sebatas digunakan secara internal oleh perangkat desa Giripurno untuk mempercepat pelayanan di desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Nasution menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah (Nasution, 2023). Selain itu, penelitian kualitatif dilakukan dengan karakteristik yang mendeskripsikan fakta atau suatu keadaan yang sebenarnya, namun laporan yang dibuat harus memperhatikan interpretasi ilmiah (Fadli, 2021). Peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif ini menggunakan tipe studi kasus yakni memahami latar belakang suatu persoalan, atau interaksi aktor dalam pelayanan desa secara lebih mendalam, utuh, dan holistik (Nasution, 2023).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Wawancara merupakan percakapan oleh kedua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2009). Observasi merupakan pengamatan terhadap perilaku subjek penelitian dalam kondisi sosial yang menyertainya (Ilham Kamaruddin, 2022). Studi dokumen yakni dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang didapatkan di lapangan untuk mendapatkan gambaran obyek penelitian.

Menurut Sugiyono dalam Fadli analisis data dilakukan melalui reduksi data, display data, dan conclusions (Fadli, 2021). Penelitian kualitatif diharuskan dapat memberikan hasil yang valid, maka diperlukan adanya pengujian untuk memastikan keabsahan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data.

Teknik ini dibagi menjadi tiga macam, yaitu triangulasi sumber, metode, dan juga teori. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengecekan kembali temuannya dengan melakukan perbandingan terhadap berbagai sumber, metode, atau teori. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai sumber yang ada berupa hasil wawancara, dokumentasi, dokumen pemerintahan, hingga informasi pendukung lainnya yang digunakan dan dikumpulkan oleh peneliti. Tahapan ini membantu peneliti dalam menemukan adanya ketidaksamaan dalam data yang diperoleh sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan terhadap validitas data yang mereka peroleh (Fiantika, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

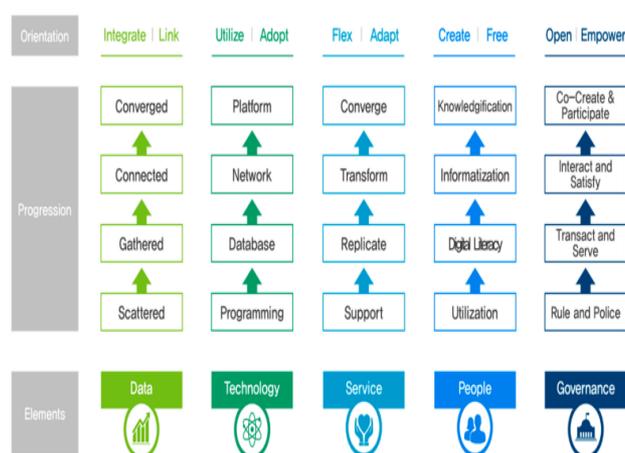
Desa Giripurno merupakan salah satu desa di Kecamatan Bumiaji Kota Batu yang telah menerapkan digitalisasi desa dalam pemberian pelayanan administrasi warga melalui Program Manahayu E-Desa Giripurno. Digitalisasi ini perkembangan dari E-Desa yang digunakan di Kecamatan Bumiaji pada tahun 2017. Hanya E-Desa yang ada di kecamatan ini baru diimplementasikan di 9 desa dan hanya dapat dilakukan untuk 14 surat. Digitalisasi yang ada ini direspon baik oleh pemerintah desa Giripurno untuk dilakukan update dan pengembangan lebih lanjut lagi.

Hal ini diawali dengan adanya komitmen dari kepala desa bahwa pelayanan harus dilakukan secara cepat. Ide awalnya karena adanya pembatasan sosial pada masa pandemi covid beberapa tahun lalu, sedangkan pelayanan harus terus berjalan (Suntoro, 2024). Berawal dari sini, dicetuskanlah pelayanan secara digital. Selain dari komitmen kepala desa, juga didukung dari usulan dari kasi kesra dan kaur perencanaan mengusulkan update pelayanan digital. Pengembangan ini dilakukan melalui perbaikan aplikasi dashboard dan penambahan fitur, aprofal surat, QR code, fitur edit, pembuatan aplikasi android. Pada tahun 2024 program Manahayu E-Desa Giripurno sudah dapat memberikan pelayanan sebanyak 42 jenis surat.

Digitalisasi pelayanan administrasi di Desa Giripurno ini dianalisis menggunakan model

pemerintahan digital, dimana model ini terdiri dari dua tingkat: makro dan mikro. Pada tingkat makro secara konseptual mengarah pada pengembangan solusi integratif dengan menyatukan lima komponen pemerintahan digital yang berbeda tetapi saling terkait. Solusi integratif yang dirancang tidak hanya merupakan kombinasi teknologi dan layanan tetapi fokus pada ke tingkat mikro seperti penggabungan faktor organisasi, kelembagaan, prosedural, dan kemasyarakatan.

Gambar 1. Lima Elemen Pemerintahan Digital



Sumber: (Jungwoo Lee, 2018)

Menurut Lee, dkk bahwa model digital government terdiri dari lima elemen penting yakni data, teknologi, layanan, orang, dan tata kelola (Jungwoo Lee, 2018). *Pertama*, Data. Persebaran data dikumpulkan dalam database lokal yang terpusat yang ditujukan untuk berbagai fungsi pemerintah. Selanjutnya, karena sifat data yang sinergis maka basis data lokal ini tersemat dan dikonvergensi satu sama lainnya. Orientasi dari dimensi ini yaitu menghubungkan dan mengintegrasikan. *Kedua*, teknologi. Munculnya koneksi jaringan dan internet, instalasi platform di seluruh fungsi menjadi layak secara teknologi. Orientasinya adalah mengadopsi dan memanfaatkan teknologi. *Ketiga*, layanan. Sistem informasi awalnya diimplementasikan untuk mendukung rutinitas layanan, tetapi fokusnya telah bergeser ke arah replikasi rutinitas ini dalam sistem. Kemudian, ketika rekayasa ulang menjadi tren, fokusnya bergeser ke arah transformasi layanan. Orientasinya adalah untuk beradaptasi dan bersikap fleksibel. *Keempat*, orang yang berorientasi pada pengetahuan tentang pekerjaan dan proses. Disini diartikan bahwa aktor harus dibebaskan dari kebosanan dan

beban serta mendorong mereka untuk menjadi kreatif. *Kelima*, tata kelola: fokus pada penciptaan bersama dan partisipasi. Orientasinya adalah agar pemerintah bersikap terbuka dan membiarkan orang berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan (Nadiya Asyri Nur Fadillah, 2022).

Aktor dan Pelayanan Program Manahayu E-Desa Giripurno

Merujuk pada salah satu model governance yang disampaikan oleh Pierre & Peters yakni model etasiste yang mengartikan bahwa pemerintah sebagai aktor utama untuk semua aspek pemerintahan (Peters J. P., 2005). Pemerintah desa dalam hal ini berperan sebagai aktor utama dalam menyediakan dan menjalankan peran dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Giripurno. Komitmen pemerintah desa dalam memberikan pelayanan digital yang mendukung pelayanan lebih mudah dan cepat ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Peraturan Kepala Desa Giripurno Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Administrasi Di Lingkungan Pemerintah Desa Giripurno. Peraturan kepala desa ini dapat bermakna dari sisi hukum karena telah mendapatkan kesepakatan antara kepala desa dan BPD, sekaligus dapat bermakna politis berkaitan dengan kepemimpinan kepala desa yakni Bapak Suntoro. Latar belakang Bapak Suntoro sendiri sebagai Purnawirawan TNI yang terbiasa bekerja secara disiplin. Latar belakang ini juga yang mendukung lahirnya Program Manahayu E-Desa Giripurno.

Jika dipetakan aktor yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan digital ini antara lain:

- 1) Penanggung Jawab Pembuatan Surat Pelayanan Administrasi Program Manahayu E-Desa Giripurno: Kasi Pemerintahan beserta Staf, Kasi Pelayanan beserta Staf, dan Kaur Umum beserta Staf.
- 2) Pemeriksa dan penandatanganan Surat Pelayanan Administrasi di Program Manahayu E-Desa Giripurno: Kepala Desa dan jika berhalangan dapat digantikan oleh Sekretaris Desa.

Penanggungjawab surat pelayanan ini sesuai dengan tugas dari sekretaris desa yakni membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan desa, serta tugas kepala seksi pemerintahan dan kepala

seksi pelayanan yakni membantu kepala desa sebagai pelaksana operasional pemerintah. Serta tugas kepala urusan umum dan perencanaan yakni membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi ketatausahaan, umum dan perencanaan (Kimberlig, 2021). Adapun jenis pelayanan administrasi terdiri dari dokumen kependudukan, pertanahan dan pelayanan umum. Ada 42 jenis surat pelayanan di Desa Giripurno, yang secara detail jenis dan aktor penanggungjawabnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis Surat Pelayanan dan Penanggungjawabnya

No	Jenis Surat Pelayanan	Penanggungjawab
1	Surat Keterangan	Kaur Umum
2	Surat Tanda Laporan Kehilangan	Kaur Umum
3	Surat Keterangan Usaha	Kaur Umum
4	Surat Domisili Usaha	Kaur Umum
5	Surat Keterangan Domisili	Kaur Umum
6	Surat Ijin Keramaian	Kaur Umum
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	Kaur Umum atau Kasi Pelayanan
8	Surat Keterangan Kelakuan Baik	Kaur Umum
9	Surat Keterangan Pindah Pergi WNI	Kasi Pemerintahan
10	Pemohonan Kartu Tanda Penduduk	Kasi Pemerintahan
11	Pemohonan Kartu Keluarga	Kasi Pemerintahan
12	Surat Kelahiran	Kasi Pemerintahan
13	Surat Kematian	Kasi Pemerintahan
14	Permohonan Kartu Identitas Anak	Kasi Pemerintahan
15	Surat Keterangan Bepergian	Kasi Pemerintahan
16	Surat Pengantar Nikah	Kasi Pelayanan
17	Surat Keterangan Pindah Nikah	Kasi Pelayanan
18	SPTJM - Kebenaran Data Kelahiran	Kasi Pemerintahan
19	SPTJM - Kebenaran Sebagai Pasangan Suami Istri	Kasi Pemerintahan
20	SPTJM - Perkawinan / Perceraian Belum Tercatat	Kasi Pemerintahan
21	SPTJM - Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan	Kasi Pemerintahan
22	SPTJM - Tidak Keberatan Menggunakan Alamat Tempat Tinggal	Kasi Pemerintahan
23	SPTJM - Tidak Keberatan Dari Pemilik Rumah Di Tempat Layanan Tujuan	Kasi Pemerintahan
24	Permohonan SKPWNI	Kasi Pemerintahan
25	F-1.02 Form Pendaftaran Peristiwa Kependudukan	Kasi Pemerintahan

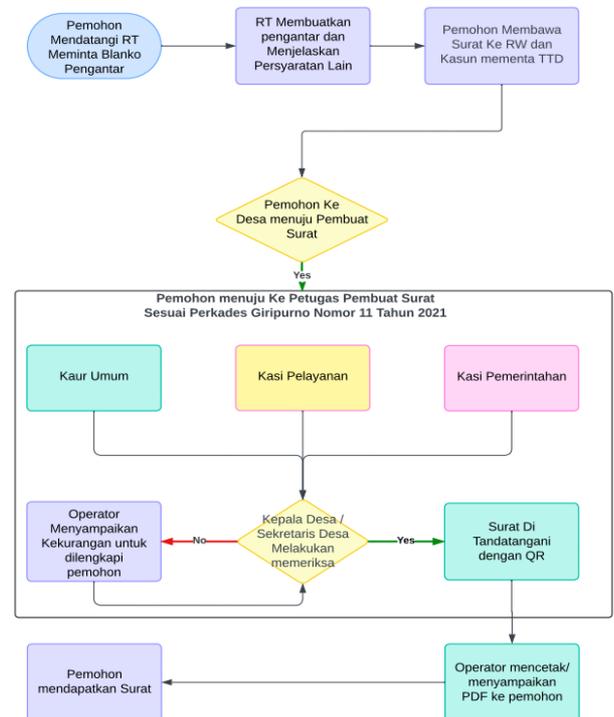
26	Form Perubahan Elemen Data Kependudukan	Kasi Pemerintahan
27	Surat Kuasa Pelayanan Administrasi Kependudukan	Kasi Pemerintahan
28	Surat Keterangan Harga Tanah	Kasi Pemerintahan
29	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	Kasi Pemerintahan
30	Surat Perjanjian Pengikatan Jual Beli	Kasi Pemerintahan
31	Surat Keterangan Penghapusan BPHTB Dan PPH	Kasi Pemerintahan
32	Surat Keterangan Syarat Mutasi Dan Pemecahan SPPT PBB	Kasi Pemerintahan
33	F-1.01 Form Perubahan Biodata Keluarga	Kasi Pemerintahan
34	F-1.03 Formulir Perpindahan Penduduk	Kasi Pemerintahan
35	F-1.06 Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan	Kasi Pemerintahan
36	Surat Pernyataan Tidak Mampu Membayar Tunggalan Premi	Kasi Pelayanan
37	Surat Keterangan Beda Nama (Khusus Pertanahan)	Kasi Pemerintahan
38	Surat Permohonan Uang Duka Kematian	Kasi Pelayanan
39	Surat Permohonan Wali Hakim	Kasi Pelayanan
40	SPTJM - Anak Seorang Ibu	Kasi Pelayanan
41	F-2.01 Form Pencatatan Kelahiran	Kasi Pemerintahan
42	F-2.01 Form Pencatatan Kematian	Kasi Pemerintahan

Sumber: Peraturan Kepala Desa Giripurno Nomor 11 Tahun 2021

Program Manahayu E-Desa Giripurno ini dilakukan melalui aplikasi dashboard dengan situs <http://e-desa.desagiripurno.id>. Program digitalisasi pelayanan yang dibangun di Desa Giripurno ini didesain sebagai program internal pemerintah desa itu sendiri. Hal ini untuk memudahkan aktor penyelenggara layanan. Jadi pelayanan ini belum terintegrasi dengan pelayanan online yang dapat diakses oleh masyarakat. Masyarakat masih harus datang ke kantor desa dengan membawa persyaratan sesuai dengan kebutuhan jenis surat yang dibutuhkan. Setelah itu pemerintah desa dalam hal ini sesuai dengan penanggungjawab masing-masing jenis pelayanan akan memproses persuratan melalui aplikasi dashboard tersebut. Setelah data diinput petugas dalam aplikasi e-desa.desagiripurno. ini

selanjutnya petugas menampilkan data pada layar monitor dan masyarakat diminta untuk melihat dan memastikan data yang diinput sudah benar. Selanjutnya surat ditandatangani oleh Kepala Desa atau diwakili oleh Sekretaris desa. Terakhir surat dapat dicetak dan selesai. Sebagai ilustrasi dapat dilihat pada bagan berikut:

Bagan 1. Alur Pelayanan Manahayu E-Desa



Sumber: Olahan Penulis, 2024

Meskipun pelayanan digital melalui aplikasi e-desa.desagiripurno ini merupakan layanan internal dalam pemerintah desa, akan tetapi program ini telah memberikan beberapa kemudahan. Seperti kemudahan perangkat desa dalam membuat surat karena sudah terformat dalam aplikasi tersebut. Selain itu, kemudahan proses verifikasi dan tanda tangan yang dapat dilakukan oleh Kepala Desa kapan saja dan dimana saja karena sudah menggunakan QR barcode. Jadi pelayanan tidak bergantung pada keberadaan kepala desa. Selain itu, dengan adanya manahayu e-desa ini juga mampu mempercepat pelayanan di Desa Giripurno. Pelayanan manahayu e-desa dapat dilakukan dalam waktu 5 menit (TV, 2024).

Untuk mengembangkan pelayanan di Desa Giripurno, juga dikembangkan melalui wa bussines. Hal ini untuk memudahkan akses masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor desa. Masyarakat tinggal mengikuti langkah di wa tersebut, seperti

klik link button yang selanjutnya memasukkan NIK dan seterusnya. Jika surat telah selesai akan dikirimkan via wa tersebut. Meskipun pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik dan cepat, akan tetapi lekurangan dalam pelayanan e-desa ini adalah belum adanya SOP yang mengatur secara detail seperti kepastian waktu. Untuk itu, selanjutnya penyusunan SOP ini menjadi penting untuk dilakukan dan agar dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa.

Integrasi Data dalam pelayanan E-Desa Giripurno

Pelayanan konvensional saat ini dinilai sudah tidak mengikuti perkembangan jaman. Penggunaan internet yang semakin meningkat, dimana pada tahun 2022-2023 mencapai 215, 63 juta pengguna. Selain itu juga dukungan peraturan terkait standarisasi pelayanan yang mudah cepat menjadi tuntutan masyarakat sekaligus menjadi tantangan bagi pemerintah desa. Pemerintah desa Giripurno sebagai pemerintah paling bawah yang berdekatan dengan rakyat merespon positif perkembangan ini melalui Progam Manahayu E-Desa. Melalui program Manahayu E-Desa ini Desa Giripurno per 6 Desember 2024 telah menerbitkan 3.345 surat. Secara detail rekapitulasi jenis dan jumlah surat Desa Giripurno dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis dan Jumlah Surat Desa Giripurno Per 6 Desember 2024

No	Nama Surat	Jumlah Surat
1	Surat Keterangan	306
2	Surat Tanda Laporan Kehilangan	203
3	Surat Keterangan Usaha	319
4	Surat Domisili Usaha	10
5	Surat Keterangan Domisili	33
6	Surat Ijin Keramaian	127
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	182
8	Surat Keterangan Kelakuan Baik	27
9	Surat Kelahiran	131
10	Surat Kematian	273
11	Surat Keterangan Bepergian	5
12	Surat Pengantar Nikah	168
13	Surat Keterangan Pindah Nikah	78
14	Sptjm - Kebenaran Data Kelahiran	0

15	Sptjm - Kebenaran Sebagai Pasangan Suami Istri	21
16	Sptjm - Perkawinan / Perceraian Belum Tercatat	0
17	Sptjm - Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan	0
18	Sptjm - Tidak Keberatan Menggunakan Alamat Tempat Tinggal	2
19	Sptjm - Tidak Keberatan Dari Pemilik Rumah Di Tempat Layanan Tujuan	0
20	Permohonan Skpwni	0
21	F-1.02 Form Pendaftaran Peristiwa Kependudukan	467
22	Form Perubahan Elemen Data Kependudukan	0
23	Surat Kuasa Pelayanan Administrasi Kependudukan	0
24	Surat Keterangan Harga Tanah	81
25	Surat Keterangan Kepemilikan Tanah	3
26	Surat Perjanjian Pengikatan Jual Beli	0
27	Surat Keterangan Penghapusan Bphtb Dan Pph	311
28	Surat Keterangan Syarat Mutasi Dan Pemecahan Sppt Pbb	0
29	F-1.01 Form Perubahan Biodata Keluarga	112
30	F-1.03 Formulir Perpindahan Penduduk	64
31	F-1.06 Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan	148
32	Surat Pernyataan Tidak Mampu Membayar Tunggal Premi	119
33	Surat Keterangan Beda Nama (Khusus Pertanahan)	0
34	Surat Permohonan Uang Duka Kematian	0
35	Surat Permohonan Wali Hakim	14
36	Sptjm - Anak Seorang Ibu	1
37	F-2.01 Form Pencatatan Kelahiran	82
38	F-2.01 Form Pencatatan Kematian	58
Jumlah		3345

Sumber: Rekapitulasi Pelayanan Desa

Aplikasi dalam program Manahayu E-Desa ini dikembangkan sebagai bagian dari pengembangan system informasi desa. Dalam aplikasi tersebut sudah terekam data penduduk desa, sehingga perangkat desa yang membutuhkan informasi mengenai penduduk Desa Giripurno dapat dilacak dengan cara memasukkan NIK/Nomor KK dan nama lengkap dan data yang dicari akan muncul

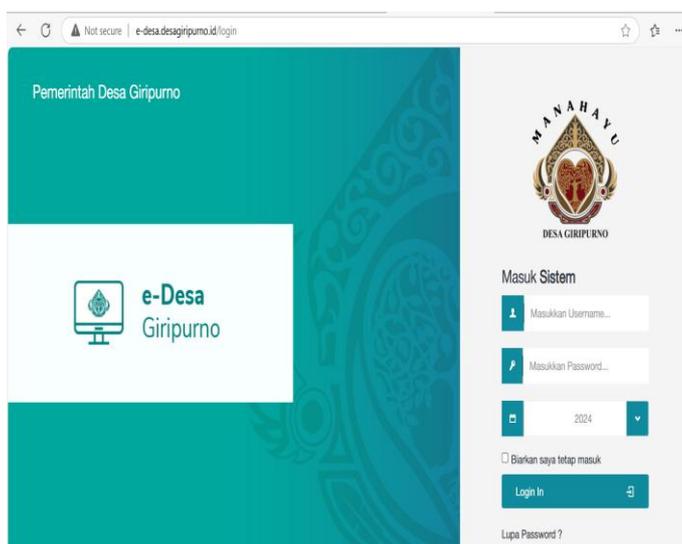
Nama Lengkap beserta Alamat, TTL, Status Keluarga dan Aksi.

Pada menu laporan surat juga dapat dilihat berapa surat yang masuk pada hari ini, nomor surat, NIK, nama pemohon dan tanggal surat yang dibuat. Kemudian pada menu pelayanan, perangkat desa dalam membuat surat tinggal memasukkan NIK penduduk dan melanjutkan sesuai dengan surat yang dibutuhkan. Karena sudah adanya integrasi data penduduk dalam sistem sehingga pembuatan surat minim kesalahan. Aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan perangkat desa dan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena nomor register juga otomatis muncul. Hal ini juga bagian dari proses pengarsipan layanan dan dokumen kependudukan secara digital. Selain itu dengan pengaturan-pengaturan pada program ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa Giripurno dalam peningkatan kualitas pelayanan di desa.

Teknologi

Program Manahayu E-Desa ini dapat dibagi menjadi 3 bentuk pelayanan digital yakni aplikasi berbasis web, aplikasi mobile level warga, aplikasi mobile level RT. Aplikasi berbasis web ini diakses melalui <http://e-desa.desagiripurno.id/>. Aplikasi ini ditujukan untuk perangkat desa yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Berikut gambar tampilan aplikasi Manahayu E-Desa:

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Manahayu E-Desa



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Tampilan muka aplikasi ini memuat halaman login E-Desa. Pada halaman login e-desa terdapat username dan password serta tahun. Kemudian ada dashboard yang memuat beberapa fitur seperti surat hari ini, total surat, perangkat, penduduk, penduduk pindah, penduduk meninggal, penduduk luar desa, dan jumlah surat yang disetujui. Menu dalam aplikasi ini terdiri dari:

- Data master terdapat fitur desa atau kelurahan yang didalamnya menjelaskan informasi alamat serta kontak desa Giripurno.
- Halaman pustaka yakni ada 2 fitur jabatan dan pejabat. Di dalam fitur jabatan ada jenis instansi kecamatan mulai dari kepala kecamatan sampai dengan kaur trantib sedangkan, pada fitur pejabat ada beberapa nama perangkat di Desa Giripurno mulai dari kepala desa sampai dengan kepala dusun.
- Halaman atribut mempunyai jenis surat, kode surat, dan penomoran surat.
- Data penduduk, dimana pada halaman ini dapat digunakan untuk mencari dan mengetahui informasi mengenai penduduk yang ada di Desa Giripurno dan dapat mengetahui dengan cara memasukkan NIK/NO KK dan Nama Lengkap dan data yang dicari akan muncul Nama Lengkap beserta Alamat, TTL, Status Keluarga dan Aksi.
- Laporan surat digunakan untuk mengetahui surat yang masuk pada hari ini. Laporan ini menyajikan nomor surat, NIK, Nama Pemohon serta tanggal surat yang dibuat.
- Halaman Pelayanan bertujuan untuk membuat surat yang dibutuhkan masyarakat Desa Giripurno. Pada fitur ini perangkat desa memasukkan NIK Penduduk untuk melanjutkan surat yang dibutuhkan.
- Halaman upload data penduduk bertujuan untuk menambahkan data penduduk yang belum ada dalam e-desa dan bisa ditambahkan melalui perangkat desa Giripurno.

Tata Kelola Program Manahayu E-Desa

Program Manahayu E-Desa ini diatur dalam Peraturan Kepala Desa Nomor 11 Tahun

2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Administrasi Di Lingkungan Pemerintah Desa Giripurno. Untuk menunjang peraturan tersebut juga dikeluarkan surat pemberitahuan Nomor: 410/422.330.8/2021 tentang pengembangan aplikasi E-Desa Desa Giripurno versi 2.0 per tanggal 13 September 2021 menerapkan tanda tangan digital dalam bentuk QR Code untuk surat pelayanan umum terkecuali keterangan status tanah. Adanya program Manahayu E-Desa ini mempunyai beberapa tujuan, antara lain:

- a) Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
- b) Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
- c) Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan

Dalam implementasi program Manahayu E-Desa ini tentunya membutuhkan kesiapan baik dari sisi kelembagaan maupun infrastruktur. Kesiapan kelembagaan dilakukan melalui pelatihan SDM seperti operator, KIM, RT/RW. Untuk kesiapan infrastruktur mulai dari komputer, persiapan jaringan internet, bandwidth, hosting beserta pemeliharaannya.

Dukungan anggaran dalam program Manahayu E-Desa ini dibebankan pada APBDDes. Pada tahun 2021 anggaran digunakan untuk pembuatan aplikasi pendataan sebesar 69.000.000. Pada tahun 2022 anggaran digunakan untuk update aplikasi dan website desa sebesar 38.000.000 dan pengadaan hardware sebesar 7.000.000. Pada tahun 2023 juga dilakukan update aplikasi dan form baru Dispduk sebesar 62.000.000 dan penambahan fitur N1-5 dan fitur pelayanan tanah sebesar 45.000.000 (Andriono, 2024).

Pengelolaan Program Manahayu E-Desa saat ini mendapatkan dukungan penuh dari kepala desa dan juga perangkat desa. Hal ini dilandasi dari Peraturan Desa yang dikeluarkan pada masa kepemimpinan Bapak Suntoro dan adanya dukungan pendanaan dari APBDDes. Akan tetapi yang menjadi tantangan ke depan adalah keberlanjutan dari program digitalisasi pelayanan ini sendiri pasca kepemimpinan Bapak Suntoro.

Pemerintah Desa Giripurno mengambil langkah cepat dalam memberikan pelayanan digital

melalui program Manahayu E-Desa ini. Program ini dibangun dan dikembangkan sendiri oleh pemerintah desa, sedangkan pemerintah di atas desa baik itu kecamatan atau pemerintah Kota Batu dalam hal ini Diskominfo hanya berperan sebagai pendamping. Langkah ini diambil oleh pemerintah desa Giripurno dalam rangka meningkatkan dan mempercepat digitalisasi pelayanan di level desa. Pemerintah pusat dalam hal ini Kementerian Komunikasi dan Informatika telah membangun aplikasi layanan digital yakni Sideka NG. Akan tetapi implementasi di lapangan aplikasi layanan digital ini belum terealisasi. Sideka NG ini memang didesain sebagai aplikasi layanan digital di level desa yang dilakukan secara terpusat dan gratis. Karena aplikasi ini terpusat sehingga membutuhkan koordinasi lintas aktor baik di level daerah ataupun pusat sehingga pelaksanaannya justru membutuhkan waktu yang lebih lama.

KESIMPULAN

Program Manahayu E-Desa Giripurno ini merupakan salah satu digitalisasi desa yang ada di Kota Batu sejak tahun 2021. Program ini dilakukan melalui aplikasi dashboard dengan situs <http://e-desa.desagiripurno.id> yang didesain internal pemerintah desa itu sendiri. Aktor yang berperan penting dalam pengelolaan program ini adalah kepala desa dan sekretaris desa yang pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat didukung dan dibantu oleh Kasi Pemerintahan, Kasi Pelayanan, Kaur Umum beserta stafnya. Integrasi data dalam program Manahayu E-Desa ini dapat dilakukan mulai dari pelacakan data penduduk, pembuatan surat menyurat cukup dengan memasukkan NIK penduduk, nomor register yang otomatis muncul dan tanda tangan kepala desa yang menggunakan QR barcode. Berdasarkan pelayanan pada program ini per 6 Desember 2024, Desa Giripurno telah menerbitkan 3.345 surat. Adanya aplikasi <http://e-desa.desagiripurno.id> ini sebagai bentuk pengembangan system informasi desa dalam mendukung digitalisasi pelayanan desa. Aplikasi ini juga mempunyai beberapa menu seperti data master, halaman pustaka, halaman atribut, data penduduk, laporan surat, halaman pelayanan, dan halaman upload data penduduk.

Secara pengelolaan program Manahayu E-Desa ini telah berjalan dengan baik dikuatkan dengan adanya Peraturan Desa dan dukungan dana dari APBDes. Meskipun program ini belum terintegrasi dengan Masyarakat secara online, akan tetapi telah mampu memudahkan dan mempercepat pelayanan di Desa Giripurno. Selain itu, program ini dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa Giripurno dalam peningkatan kualitas pelayanan di desa. Tantangan ke depan program ini adalah keberlanjutan program ini pasca kepemimpinan Bapak Suntoro. Selain itu, benturan adanya aplikasi terpusat Sideka NG yang digagas oleh Kominfo. Nah integrasi antara pemerintah pusat, daerah dan system yang dibangun mandiri oleh desa ini juga menimbulkan ancaman dan tantangan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriono, M. (2024, Agustus 26). Anggaran Manahayu E-Desa. (Irma, Interviewer)
- Aptika, A. (2022, Oktober 19). <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/tiga-hal-penting-dalam-transformasi-digital-desa-apa-saja/>. Retrieved from aptika.kominfo.go.id: <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/tiga-hal-penting-dalam-transformasi-digital-desa-apa-saja/>
- Budianta, A. (2020, Juli 18). <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>. Retrieved from djkn.kemenkeu.go.id: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54.
- Fiantika, F. R. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hirman. (2022, April 1). Digitalisasi Pengelolaan Dokumen Desa Pada Desa Nisombalia Kecamatan Marusu Kabupaten Maros Sulawesi Selatan. *Jurnal INSTEK: Jurnal Informatika, Sains dan Teknologi*, 7, 21-30.
- Ilham Kamaruddin, d. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Padang: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Indonesia, P. R. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia: RI.
- Jungwoo Lee, B. J. (2018). Proposing a Value-Based Digital Government Model: Toward Broadening Sustainability and Public Participation. *Sustainability*, 2-13.
- Kementerian Desa, P. D. (2015). *Peraturan Menteri Desa No 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.
- Kementerian Desa, P. D. (2021). *Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022*. Jakarta: Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi.
- Kimberlig. (2021, - -). <https://desagiripurno.id/web/about/tugas-pokok-dan-fungsi/kepala-seksi/>. Retrieved from desagiripurno.id: <https://desagiripurno.id/web/about/tugas-pokok-dan-fungsi/kepala-seksi/>
- Mariani. (2021, Juni 21). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>
- Muslih Faozanudin, L. S. (2021). *Kebijakan dan Pelayanan Publik Berbasis Keadilan Sosial di Era Disrusi dan Big Data*. (D. I. Tobirin, Ed.) Banyumas: SIP Publishing.
- Nadiya Asyri Nur Fadillah, R. K. (2022). DIGITAL GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SAKEDAP DI KABUPATEN BANDUNG. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 4067-4082.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Negeri, K. D. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Des*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.

- Peters, J. P. (2005). *Governing complex societies: Trajectories and scenarios*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ramadhaniati, N. S. (2022, September). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITALISASI DESA MOJOMALANG (Studi Kasus : Layanan Mandiri). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(4), 5673-5678.
- RI, O. (2017). *Tata Kelola Layanan Publik Desa*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Sakuntal, V. C. (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177-205.
- Suntoro. (2024, Agustus 26). Ide awal digitalisasi desa. (I. F. Ulfah, Interviewer)
- TV, G. (Director). (2024). *HANYA 5 MENIT PENERAPAN PELAYANAN MANAHAYU E - DESA GIRIPURNO* [Motion Picture].
- UGM, P. (2020, Februari 7). <https://pspk.ugm.ac.id/desa-digital-problem-tantangan-dan-peluang/>. Retrieved from <https://pspk.ugm.ac.id:https://pspk.ugm.ac.id/desa-digital-problem-tantangan-dan-peluang/>
- Waworundeng, G. A. (2023). Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *JURNAL GOVERNANCE*, 3(1), 1-11.