



Tersedia secara online pada
<https://jurnalpradah.com/>



Si Delman

Solusi Digital untuk Pelayanan Publik yang Efisien di Desa

Suwarno¹

Pemerintah Desa Tulungrejo, Kabupaten Blitar, Indonesia¹
warnosu3@gmail.com

Abstract

The government paradigm continues to evolve with the changing times. This shift demands an improvement in the quality of public services provided to the community. This is a consequence of the transformation of the government's role from territorial authority to public servant. Through in-depth interviews with the residents of Tulungrejo Village, Gandusari District, Blitar Regency, this demand is seen as an obligation for the village government to fulfill. In the digital era, the community, as beneficiaries of public services, increasingly expects to receive the needed services quickly, accurately, and efficiently, including those in rural areas. Technological advancements have compelled rural communities to seek all government services directly from their village office. This reality demands that village governments continually transform and innovate to meet the challenges of providing excellent services to their communities. Si Delman, as a system that integrates various existing services, strives to address this challenge. Although data indicates an improvement in service quality through the implementation of this system, the real challenge lies in the mindset of the village officials themselves. The focus is on shifting their perspective as public servants to continuously enhance their competencies in information and communication technology, solely to provide optimal services to the community.

Keywords: Government paradigm, Public services, Community, Si Delman, Village government

Abstrak

Paradigma Pemerintah terus berubah seiring perkembangan zaman. Perubahan ini menuntut pula peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini merupakan konsekuensi dari beralihnya pengertian Pemerintah yang awalnya sebagai penguasa wilayah kini menjadi pelayan publik atau masyarakat. Melalui wawancara mendalam kepada masyarakat Desa Tulungrejo Kecamatan Gandusari Kabupaten Blitar, tuntutan ini merupakan kewajiban yang harus dijalankan Pemerintah Desa. Di era digital masyarakat sebagai penerima manfaat layanan publik terus berharap dapat mendapat layanan yang dibutuhkan secara cepat, tepat dan efisien. Tidak terkecuali masyarakat desa. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak tuntutan masyarakat desa untuk mendapatkan semua layanan pemerintah cukup dari kantor desa. Kenyataan ini yang menuntut Pemerintah Desa untuk terus bertransformasi dan berinovasi dalam menjawab tantangan dalam menghadirkan pelayanan prima kepada masyarakat desa. Si Delman sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai layanan yang telah ada berupaya menjawab tantangan ini. Meskipun data menunjukkan peningkatan kualitas layanan

INFORMASI ARTIKEL

Naskah diterima: 30 September 2024
 Revisi: 4 Oktober 2024
 Diterima untuk dipublikasi: 21 Oktober 2024

doi: -

© 2024 Jurnal Pradah

JURNAL PERSPEKTIF PEMBANGUNAN DAERAH

Dipublikasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan, Pemerintah Kabupaten Blitar, Indonesia

Alamat: Jalan Semeru No. 40,
 Kota Blitar – Provinsi Jawa Timur 66117
 Telepon: (0342) 808165
 Fax: (0342) 806275
 E-mail: jurnalpradah@blitarkab.go.id

melalui implementasi sistem ini namun, tantangan yang sebenarnya adalah pada mindset perangkat desa itu sendiri. Bagaimana membuka pola pikir perangkat desa sebagai pelayan masyarakat di desa untuk terus meningkatkan kompetensi diri baik di bidang teknologi informasi maupun komunikasi, semata-mata sebagai upaya menghadirkan pelayanan maksimal kepada Masyarakat

Kata Kunci: Paradigma pemerintah, Layanan publik, Masyarakat, Si Delman, Pemerintah desa

PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan teknologi yang pesat, digitalisasi layanan masyarakat telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Digitalisasi tidak hanya menyediakan hiburan dan kenyamanan, tetapi juga menjadi alat penting dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Di era ini pelayanan publik berbasis digitalisasi seolah telah menjadi hal yang wajib diterapkan oleh instansi pemerintahan.

Hal ini tidak lepas perubahan paradigma tentang Pemerintah. K.J.S. Edralin pada tahun 1947 menuliskan dimana istilah *government* telah digantikan dengan terminologi *governance*. Pergantian ini secara khusus menggambarkan perubahan peran pemerintah dari pemberi pelayanan (*provider*) kepada *enabler* atau fasilitator dan perubahan kepemilikan dari milik negara menjadi milik rakyat.

Kondisi ini menempatkan publik bukan hanya sebagai objek dari layanan namun juga sebagai subjek yang harus menjadi perhatian. Publik yang didefinisikan sebagai “any group of people who share interest concerns” (Zawawi, 2000) yang dapat diartikan sebagai kelompok orang yang memiliki kepentingan dan perhatian yang sama. Hal ini senada disampaikan Moore (1981) bahwa publik adalah sekelompok orang dengan kepentingan sama serta memiliki pendapat terhadap suatu isu yang menimbulkan pertentangan kontroversial.

Paradigma ini menuntut pemerintah untuk senantiasa berinovasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Barzelay, Paradigma Birokrasi yang sentralistik telah terbina begitu lama dan mendalam dan bahkan menjadi kepribadian beberapa aparat kunci di instansi pemerintah. Untuk itu perlu dilakukan reformasi administrasi publik, meninggalkan kelemahan paradigma lama dan mempelajari, memahami serta mengadopsi paradigma baru.

Begitu pula yang terjadi dalam paradigma pemerintahan di level desa. Sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di tingkat paling bawah Pemerintah Desa kerap terbentur dengan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya. Pemerintah Desa diminta mampu menyelesaikan semua kebutuhan layanan warga.

Di sisi lain dalam mengikuti perkembangan teknologi seringkali Pemerintah Desa tertinggal dan kesulitan. Meskipun baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah seolah-olah meluncurkan digitalisasi layanan dalam bentuk aplikasi mobile maupun berbasis website, nyatanya diperlukan suatu sistem yang mengintegrasikan layanan-layanan tersebut. Padahal harusnya Inovasi digital di desa memiliki potensi untuk meningkatkan akses terhadap informasi, memperkuat partisipasi masyarakat, dan mendorong pembangunan ekonomi lokal yang berkelanjutan (Sutrisno, E. 2020)

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Pemerintah Desa

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemerintah Desa memiliki arti sebagai pemerintah terendah langsung di bawah pimpinan kepala desa atau lurah yang menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri dan terdiri atas kepala desa dan lembaga musyawarah desa. Sedangkan menurut Undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa sendiri adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Sedangkan Desa menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (43) tentang Pemerintahan Daerah mengartikan Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa memiliki wewenang sesuai yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yakni:

- a. kewenangan berdasarkan hak asal usul;
- b. kewenangan lokal berskala Desa;
- c. kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota; dan
- d. kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian Inovasi

Menurut KBBI Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau juga bisa diartikan penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya meliputi gagasan, metode, atau alat. Sedangkan menurut Everett M. Rogers (2015) melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation* mengkaji hampir 4000 publikasi difusi untuk merivisi teori tentang proses keputusan inovasi sebelumnya. Rogers mendefinisikan Inovasi sebagai gagasan, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh individu atau unit adopsi lain.

Sedangkan Karakteristik Inovasi menurut Rogers adalah:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau Kerumitan Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase "uji publik" dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau Kemudahan diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Inovasi Layanan Publik Sistem Desa Dalam Genggaman (Si Delman)

Si Delman atau Sistem Desa Dalam Genggaman merupakan digitalisasi layanan berbasis website yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses atau menungggalkan berbagai aplikasi yang telah dibangun. Sistem ini dapat diakses di situs www.tulungrejo-bliar.desa.id. Website ini mawadahi berbagai layanan lintas sektor yang diperlukan terutama oleh masyarakat desa seperti, layanan BPJS Kesehatan, Cek Bantuan Sosial, Pengurusan Nikah, Peta Desa, Pasar Online, Administrasi Kependudukan dll. Sistem ini bersifat terbuka dimana masyarakat dapat mengusulkan tambahan fitur yang diperlukan sehingga fleksibilitasnya tinggi. Hal ini mengingat pemenuhan layanan dasar di desa, seperti akses terhadap air bersih, pendidikan, dan kesehatan, merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Widyastuti, S., & Handayani, A., 2020).

Tujuan adanya Si Delman diantaranya:

- a) Meningkatkan Aksesibilitas
- b) Meningkatkan Efisiensi
- c) Meningkatkan Transparansi
- d) Meningkatkan Responsif Terhadap Kebutuhan Masyarakat
- e) Meningkatkan Keterlibatan Masyarakat
- f) Mendorong Inovasi
- g) Meningkatkan Efisiensi Anggaran

Sedangkan manfaat Si Delman yaitu:

- a) Masyarakat dapat mengakses layanan yang tidak terbatas jam kerja dan tempat layanan
- b) Menjadi alternatif masyarakat dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan.
- c) masyarakat dapat mengusulkan fitur tambahan yang dibutuhkan secara gratis.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi untuk mengeksplorasi dan menganalisis optimalisasi layanan desa melalui inovasi Si Delman. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang konteks, proses, dan dampak dari implementasi inovasi layanan publik ini.

Pengamatan ini dilaksanakan di Desa Tulungrejo Kecamatan Gandusari Kabupaten Blitar, yang dipilih karena telah mengimplementasikan inovasi Si Delman dalam layanan desa. Lokasi ini menyediakan kasus yang relevan untuk mengeksplorasi berbagai aspek implementasi dan dampaknya. Subjek penelitian meliputi:

1. Pemerintah Desa: Kepala desa, perangkat desa, dan staf administrasi yang terlibat dalam penerapan inovasi. Subjek ini dipilih karena pada pelaksanaan teknisnya Pemerintah Desa dalam hal ini Perangkat Desa yang mengampu Tugas Pokok dan Fungsi sebagai pelayan publik merupakan subjek utama sebagai operator dari sistem ini.
3. Masyarakat Desa: Warga yang menjadi pengguna layanan publik yang dipengaruhi oleh inovasi Si Delman. Subjek ini dipilih karena masyarakat desa merupakan objek layanan atau penerima manfaat dari layanan yang disediakan. Selain itu Inovasi di tingkat desa tidak hanya meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan (Setiawan, A, 2019)

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam
Dilakukan dengan pemangku kepentingan utama seperti kepala desa, perangkat desa, dan staf administrasi untuk mendapatkan wawasan tentang proses implementasi, tantangan yang dihadapi, dan dampak teknologi digital. Wawancara juga dilakukan dengan masyarakat untuk mengevaluasi bagaimana teknologi mempengaruhi akses dan kualitas layanan.
2. Pencatatan
Peneliti melakukan pencatatan kuantitas pemohon layanan selama satu pekan sebelum dan sesudah inovasi ini diterapkan. Pencatatan ini meliputi jenis layanan yang diminta serta selesai atau tidaknya layanan yang diminta di kantor desa.
4. Survey kepuasan
Selain melakukan mengumpulkan data kuantitatif perbandingan jumlah layanan yang dapat diselesaikan setelah dan sebelum implementasi si delman, Survey juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran rinci kepuasan masyarakat setelah dan sebelum adanya sistem ini.

Metode Analisis

Kuantitas pemohon atau pemerlu layanan harus diketahui untuk dapat mengukur dampak dari implementasi inovasi. Sementara data kualitas inovasi layanan didapatkan dari mengetahui seberapa inovasi ini diperlukan serta dapat menyelesaikan kebutuhan masyarakat akan layanan pemerintah cukup di kantor Desa.

Sedangkan analisa hasil wawancara kepada pemangku kepentingan dapat dijadikan gambaran bagaimana inovasi dapat dengan lancar diterapkan di Desa, sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat akan peningkatan kualitas layanan desa. Analisa ini diperkuat dengan survey kepuasan masyarakat yang bertujuan membandingkan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah diimplementasikannya sistem ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pengamatan dan pendataan yang dilakukan didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 1: Data Pemohon Layanan Publik Desa Tulungrejo 8 s.d. 12 Januari 2024 (sebelum Implementasi Si Delman)

Hari, Tanggal	Jenis Layanan								Total Pemohon	Ket	
	Adminkuk	BPJS	Bansos	Pendaftaran Puskesmas	UMKM	Nikah	Pertanahan	Lain-lain		Selesai	Tidak Selesai
Senin, 8 Januari 2024	6	1	1	0	3	0	1	0	12	7	5
Selasa, 9 Januari 2024	3	3	2	1	0	1	0	0	10	4	6
Rabu, 10 Januari 2024	1	2	0	2	2	1	1	0	9	3	6
Kamis, 11 Januari 2024	8	2	1	0	2	2	0	1	16	10	6
Jumat, 12 Januari 2024	2	0	1	0	0	0	0	0	3	2	1
Total Pemohon	20	8	5	3	7	4	2	1	50	26	24

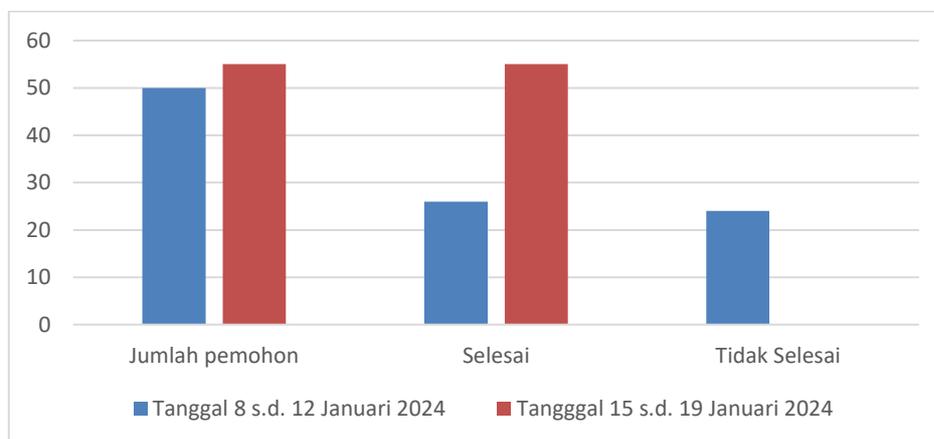
Sumber: Pemerintah Desa Tulungrejo, 2024

Tabel 2: Data Pemohon Layanan Publik Desa Tulungrejo 15 s.d. 19 Januari 2024 (Setelah Implementasi Si Delman)

Hari, Tanggal	Jenis Layanan								Total Pemohon	Ket	
	Adminkuk	BPJS	Bansos	Pendaftaran Puskesmas	UMKM	Nikah	Pertanahan	Lain-lain		Selesai	Tidak Selesai
Senin, 15 Januari 2024	8	4	0	1	2	0	0	0	15	15	0
Selasa, 16 Januari 2024	5	2	1	1	1	0	0	2	12	12	0
Rabu, 17 Januari 2024	4	3	2	1	0	0	0	1	11	11	0
Kamis, 18 Januari 2024	6	2	0	0	1	1	0	1	11	11	0
Jumat, 19 Januari 2024	3	1	0	1	1	0	0	0	6	6	0
Total Pemohon	26	12	3	4	5	1	0	4	55	55	0

Sumber: Pemerintah Desa Tulungrejo, 2024

Dari data data diatas dapat diamati jumlah pemohon dan jenis layanan yang diminta oleh masyarakat Desa Tulungrejo ke Kantor Desa dalam rentang waktu 2 pekan atau 5 hari kerja.



Gambar 1. Perbandingan Data Sebelum dan Sesudah Implementasi Si Delman

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Diketahui pula kuantitas permohonan layanan yang diminta masyarakat dapat diselesaikan atau tidak. Secara normatif layanan yang tidak dapat diselesaikan, petugas akan mengarahkan masyarakat agar menuju ke kantor atau dinas teknis penyedia layanan tersebut.

Inovasi layanan Sistem Desa Dalam Genggaman merupakan digitalisasi layanan berbasis website yang memiliki fitur diantaranya pelayanan cetak adminkuk, BPJS, Cek Bansos, Antrian Online Puskesmas dll. Inovasi ini memungkinkan menunggalkan layanan dari berbagai dinas teknis atau lembaga lain dalam satu tempat dan satu sistem.

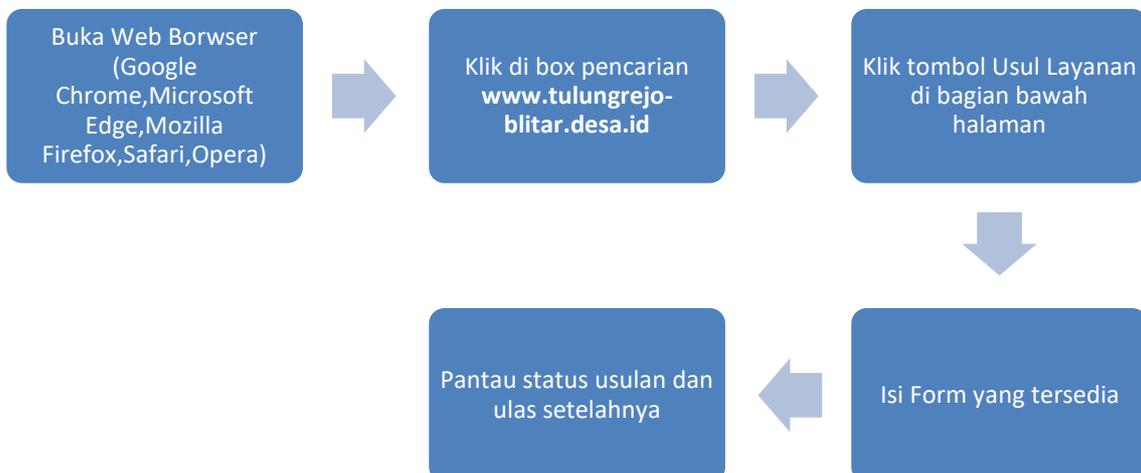


Gambar 2. Tampilan Dashboard Si Delman

Dari hasil pencatatan dan wawancara diperoleh hasil bahwa pelayanan yang awalnya tidak dapat diselesaikan di desa setelah implementasi inovasi ini kini dapat diselesaikan cukup di kantor desa bahkan di rumah pemohon. Masyarakat dapat mengakses layanan Si DELMAN melalui web browser dengan cara:



Sedangkan untuk mengusulkan penambahan fitur masyarakat dapat dilakukan dengan cara:



KESIMPULAN

Di era digital ini masyarakat semakin menuntut efektifitas layanan. Masyarakat menuntut semua layanan pemerintah yang diperlukan harus diselesaikan di Kantor Desa. Sementara itu sistem digitalisasi layanan yang diluncurkan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat cenderung berdiri sendiri-sendiri dan tidak terintegrasi. Si Delman atau Sistem Desa Dalam genggaman merupakan sistem yang dibangun dalam rangka mendesiminasi digitalisasi layanan yang telah ada sekaligus menunggalkan berbagai layanan yang telah diluncurkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Sistem ini dibangun dan diterapkan di desa Tulungrejo kecamatan andusari Kabupaten Blitar. Dengan Sistem ini masyarakat desa dapat memperoleh barenaka ragam layanan dari berbagai Stakeholder cukup dari gawai yang mereka genggam. Inovasi ini telah memberikan dampak yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat pemerlu layanan publik. Dengan inovasi ini masyarakat dapat mendapatkan berbagai layanan yang awalnya harus bepergian ke kantor dinas teknis terkait, kini hanya perlu ke kantor desa atau dari rumah. Inovasi ini terbukti dapat mengurangi jumlah layanan yang tidak dapat diselesaikan di desa. Di sisi lain dengan hadirnya inovasi ini Pemanngku kepentingan di tingkat desa dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

REFERENSI

1. Edralin, K. J. S. (1947). The changing concept of government
2. Stockwell, S. (2000). "Public Relations in Government" Dalam Johnston, J. &Zawawi, C. (eds) Public Relations: Theory and Practice. Sydney: Allen & Unwin
3. Johnston, J. & Zawawi, C. (2000). „What is Public Relations?“ Dalam Johnston, J & Zawawi, C (eds). Public Relations: Theory and Practice. Sydney: Allen & Unwin
4. Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 7
5. Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 244.
6. Rogers, E. M. (2015). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 43 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan Masyarakat Desa. (2014). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 101.
8. Setiawan, A. (2019). Pengembangan inovasi berbasis komunitas di desa. *Jurnal Inovasi dan Kebijakan*, 5(1), 32-45.
9. Sutrisno, E. (2022). Digitalisasi desa: Peluang dan tantangan dalam pembangunan masyarakat. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 10(1), 55-70.
10. Widyastuti, S., & Handayani, A. (2020). Evaluasi layanan publik di desa: Pendekatan partisipatif untuk pembangunan yang berkelanjutan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(4), 305-320