



Implementasi Website Desa Petir Sebagai Sarana Lapor Cepat Permasalahan Hukum dan Penguatan Layanan Paralegal

Nadiroh¹, Rohma Diah Yuliana², Asnawi³, Gustian Rizky Maulana⁴

Universitas Bina Bangsa, Banten, Indonesia, 40383

¹ E-mail: nadinadiroh789@gmail.com

² E-mail: rahmadiyahfn@gmail.com

³ E-mail: srgasnawi@gmail.com

⁴ E-mail: gustianr779@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL

Received : 24-08-2026

Revised : 31-08-2026

Accepted : 17-09-2026

KEYWORDS

*Village Website, Rapid
Reporting, Legal Problems,
Paralegal, Public Services,
Access to Justice.*

KATA KUNCI

*Website Desa, Lapor Cepat,
Permasalahan Hukum, Paralegal,
Pelayanan Publik, Access to
Justice.*

ABSTRACT

The utilization of information technology in village governance remains largely restricted to administrative processing and general public complaints, with legal service integration via local paralegals rarely embedded into digital platforms. This study aims to analyze the digitalization of legal service access through the implementation of the Petir Village website integrated with paralegal services as a rapid legal reporting system. This descriptive qualitative study gathered primary data through field observations and in-depth interviews with 5 purposively selected key informants (2 village officials managing the platform, 1 paralegal personnel, and 2 local community users). Secondary data were collected from complaint records and case management documentation. The findings demonstrate that the Petir Village website effectively facilitates initial reporting across five legal categories: civil, family, criminal, land, and village administration, which are directly routed to the paralegals' WhatsApp channel. During the documentation period, 3 main public complaints (comprising land, family, and civil cases) were recorded and successfully followed up through initial consultation and mediation. The website operates as a digital gateway, while paralegals execute substantive legal reviews and non-litigation support. This innovation confirms that integrating village e-government with local paralegals strengthens legal service accessibility and complaint management at the local level.

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi di tingkat desa umumnya masih terbatas pada pengaduan administrasi dan pelayanan publik umum, sementara integrasi layanan hukum berbasis paralegal dalam platform digital masih jarang diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis digitalisasi akses layanan hukum melalui implementasi website Desa Petir yang terintegrasi dengan layanan paralegal sebagai media lapor cepat permasalahan hukum. Penelitian kualitatif deskriptif ini mengumpulkan data primer melalui observasi lapangan serta wawancara mendalam terhadap 5 informan utama yang dipilih secara *purposive* (2 perangkat desa pengelola platform, 1 personel paralegal, dan 2 warga lokal pengguna layanan). Data sekunder diperoleh dari dokumen rekapitulasi pengaduan dan catatan penanganan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website Desa Petir berhasil memfasilitasi akses pengaduan awal melalui lima kategori utama: perdata, keluarga, pidana, pertanahan, dan administrasi desa, yang selanjutnya didisposisikan secara langsung ke saluran WhatsApp paralegal.

Selama periode pendokumentasian, tercatat 3 laporan utama masyarakat (meliputi kasus pertanahan, keluarga, dan perdata) yang berhasil ditindaklanjuti melalui konsultasi awal dan mediasi. Dalam kerangka ini, website berperan sebagai pintu masuk (*gateway*) digital, sementara paralegal menjalankan fungsi penanganan materiil dan pendampingan non-litigasi. Inovasi ini membuktikan bahwa integrasi *e-government* desa dengan paralegal lokal efektif meningkatkan aksesibilitas dan keteraturan pengaduan hukum masyarakat di tingkat lokal.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik di tingkat desa merupakan fondasi utama penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan menyediakan pelayanan yang memberikan kepastian, kemudahan, serta keterjangkauan. Namun, dalam konteks masyarakat desa, permasalahan yang dihadapi tidak hanya terbatas pada urusan administrasi pemerintahan, melainkan juga persoalan sosial-hukum seperti sengketa tanah, perselisihan keluarga, hingga utang-piutang. Mekanisme pengaduan hukum konvensional yang mengandalkan tatap muka sering kali terkendala oleh hambatan geografis, keterbatasan waktu, serta keengganan warga akibat ketidaktautan prosedur hukum.

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang bagi pemerintah desa untuk menerapkan digitalisasi pelayanan. Penelitian terdahulu oleh Parisca et al. (2025) serta Kurniasih & Mulyono (2022) mengonfirmasi bahwa platform pengaduan berbasis web di tingkat desa efektif meningkatkan efisiensi operasional dan keteraturan tata kelola pengaduan masyarakat. Kendati demikian, fokus utama dari berbagai platform digital desa tersebut sejauh ini hanya berorientasi pada pelayanan publik umum dan aduan administratif. Di sisi lain, kajian mengenai akses keadilan (*access to justice*) di tingkat desa menekankan pentingnya peran paralegal sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum dan Peraturan Menteri Hukum Nomor 34 Tahun 2025 tentang Paralegal. Kajian oleh Ahmad & Moonti (2024) serta Moonti (2025) membuktikan bahwa paralegal merupakan aktor kunci dalam memberikan konsultasi awal dan pendampingan non-litigasi bagi warga desa.

Meskipun demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang nyata: penelitian *e-government* desa belum menyentuh saluran khusus pengaduan hukum, sementara penelitian layanan paralegal masih berfokus pada pendampingan

konvensional secara tatap muka. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada formulasi model integrasi antara platform digital website desa sebagai sarana lapor cepat (*digital gateway*) dengan alur disposisi langsung ke layanan paralegal lokal melalui aplikasi pesan instan WhatsApp.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi website Desa Petir sebagai sarana lapor cepat permasalahan hukum, menganalisis alur integrasi digital dengan layanan paralegal, serta mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan aksesibilitas layanan hukum berbasis masyarakat.

2. Tinjauan Literatur Dan Kerangka Konseptual

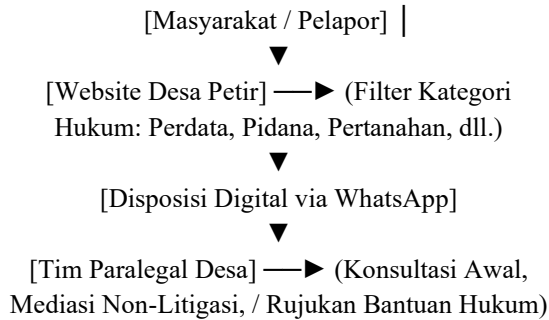
a. Digitalisasi Pengaduan Desa dan Akses Keadilan

Digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa berfungsi sebagai instrumen transparansi dan efisiensi komunikasi antara warga dan pemerintah lokal (Fitriani et al., 2023; Parisca et al., 2025). Dalam konteks hukum, akses keadilan (*access to justice*) tidak hanya dimaknai sebagai penanganan perkara di pengadilan (*litigasi*), melainkan mencakup ketersediaan saluran informasi, konsultasi awal, dan penyelesaian masalah di tingkat lokal (*non-litigasi*).

b. Peran Paralegal Dalam Kerangka Hukum Baru

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Nomor 34 Tahun 2025 yang menggantikan Permenkumham Nomor 3 Tahun 2021, paralegal didefinisikan sebagai pihak yang memberikan bantuan hukum berdasarkan penugasan dari pemberi bantuan hukum terakreditasi. Paralegal di tingkat desa memiliki kedudukan strategis untuk menyaring, mendokumentasikan, dan memberikan arahan hukum awal sebelum suatu perkara ditingkatkan ke jalur hukum formal (Wicaksono & Maliki, 2022; Ahmad & Moonti, 2024).

c. Kerangka Konseptual Penelitian



3. Metode Penelitian

a. Pendekatan Dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif eksploratif untuk menganalisis secara mendalam implementasi sistem pengaduan hukum berbasis web di Desa Petir serta peran paralegal dalam mendampingi masyarakat. Paradigma kualitatif dipilih karena mampu menggali interaksi, proses integrasi teknis, serta persepsi sosial antara pengelola platform digital, praktisi hukum lokal (paralegal), dan warga pengguna layanan.

b. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Petir, Banten, Indonesia. Pemilihan lokasi ini dilakukan berdasarkan pertimbangan khusus (*purposive*) karena Desa Petir merupakan lokasi pelaksanaan Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM) yang memiliki fokus program pada pengintegrasian platform website desa dengan saluran layanan paralegal. Penelitian berlangsung selama 45 hari pada kurun waktu **Juli hingga Agustus 2026**.

c. Sumber Data dan Informan Penelitian

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan kunci (*key informants*) melalui teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan sistem. Total informan dalam penelitian ini berjumlah **5 orang**, yang terdiri dari:

- 1) 2 orang perangkat desa / pengelola platform digital : Bertanggung jawab atas pengelolaan teknis website, pemeliharaan system, dan alur integrasi awal pengaduan.
- 2) 1 orang personel paralegal desa petir : bertindak sebagai penerima disposisi laporan hukum, penyedia konsultasi awal, dan pelaksana mediasi non-litigasi.

- 3) 2 orang warga local : Masyarakat desa petir yang pernah memanfaatkan fitur lapor cepat pada website untuk menyampaikan permasalahan hukum.

Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung berupa catatan rekapitulasi pengaduan masuk, arsip penanganan kasus non-litigasi oleh paralegal, serta peraturan perundang-undangan terkait seperti Permenkum Nomor 34 Tahun 2025 tentang Paralegal.

d. Teknik Pengumpulan Data

- 1) **Observasi:** Mengamati secara langsung alur kerja (*workflow*) antarmuka fitur layanan hukum pada website Desa Petir, proses pemilihan kategori masalah oleh pengguna, hingga mekanisme disposisi pesan otomatis ke saluran WhatsApp paralegal.
- 2) **Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*):** Dilakukan kepada kelima informan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) semi-terstruktur guna menggali efektivitas sistem, kendala teknis, serta dampak penggunaan platform terhadap akses keadilan warga.
- 3) **Studi Dokumentasi:** Mengumpulkan dokumen rekapitulasi pengaduan, catatan penanganan kasus, serta dokumentasi kegiatan penyuluhan dan sosialisasi hukum kepada masyarakat.

e. Analisis Data dan Uji Keabsahan Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif interaktif mengikuti tahapan Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi: (1) **Kondensasi Data (*data condensation*)**, yaitu merangkum, memilih, dan memfokuskan data hasil wawancara serta observasi; (2) **Penyajian Data (*data display*)**, yaitu menyusun informasi dalam bentuk narasi sistematis dan tabel rekapitulasi; serta (3) **Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)**.

Untuk menjamin keabsahan data (*trustworthiness*), penelitian ini menggunakan teknik **triangulasi sumber** (membandingkan keterangan antara perangkat desa, paralegal, dan warga) serta **triangulasi teknik** (mengecek kesesuaian antara hasil wawancara, bukti dokumentasi rekap kasus, dan observasi antarmuka website).

4. Hasil dan Pembahasan

a. Implementasi dan Antarmuka Fitur Laport Cepat Website Desa Petir.

Implementasi website Desa Petir sebagai sarana laport cepat permasalahan hukum dirancang untuk memangkas alur birokrasi pengaduan konvensional. Fitur ini menyediakan halaman khusus yang membagi permasalahan hukum masyarakat ke dalam lima kategori spesifik: (1) Perdata, (2) Keluarga, (3) Pidana, (4) Pertanahan, dan (5) Administrasi Desa.



Gambar 1. Antarmuka Fitur Layanan Hukum pada Website Desa Petir

Mekanisme kerja platform digital ini menempatkan website sebagai pintu masuk (*digital gateway*). Ketika masyarakat memilih salah satu kategori hukum pada tampilan antarmuka (Gambar 1), sistem secara otomatis mengarahkan koneksi ke aplikasi pesan instan WhatsApp milik personel paralegal Desa Petir. Pemisahan antara website sebagai media informasi publik dan WhatsApp sebagai media komunikasi privat bertujuan untuk menjaga kerahasiaan identitas serta data pribadi pelapor.

b. Temuan Empiris Laporan Masyarakat dan Peran Paralegal

Selama masa pendokumentasian kegiatan KKM pada kurun waktu Juli hingga Agustus 2026, platform ini telah mencatat dan mentransfer 3 laporan utama masyarakat yang membutuhkan penanganan hukum awal.

Kategori hukum	Jumlah laporan	Persentase	Tindak lanjut utama oleh paralegal
Pertanahan	1	33,3%	Konsultasi batas tanah & Mediasi desa
Keluarga	1	33,3%	Konsultasi awal & Rujukan non-litigasi
Perdata (utang piutang)	1	33,3%	Konsultasi & Musyawarah privat
Pidana & administrasi	0	0%	-
Total	3	100%	Seluruhnya terdisposisi ke WhatsApp Paralegal

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan warga, kemudahan memilih kategori hukum di website membantu mengurangi rasa malu dan keraguan masyarakat untuk melapor:

"Biasanya kalau ada masalah tanah atau keluarga kita bingung dan malu kalau harus datang langsung ke kantor desa. Lewat web ini tinggal pilih kategori yang sesuai, terus langsung terhubung ke WA paralegal. Jadi bisa konsultasi dulu secara tenang." (Hasil Wawancara dengan Warga 1, Agustus 2026)

Informan dari pihak paralegal juga mengonfirmasi bahwa alur digital ini membantu menyaring informasi awal sebelum pertemuan tatap muka dilakukan:

"Pesan WhatsApp yang masuk dari website sudah memuat kategori masalahnya. Ini bikin saya lebih siap memberikan konsultasi awal atau menyiapkan langkah mediasi non-litigasi yang sesuai." (Hasil Wawancara dengan Paralegal Desa, Agustus 2026)

c. Sosialisasi dan Edukasi Hukum Masyarakat

Keberhasilan pemanfaatan platform digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada tingkat pemahaman masyarakat pengguna. Oleh karena itu, pengenalan platform ini didukung melalui kegiatan sosialisasi dan penyuluhan hukum secara langsung kepada warga Desa Petir.



Gambar 2. Sesi Sosialisasi Penyuluhan Hukum dan Pengenalan Platform Digital kepada Masyarakat Desa Petir

Melalui kegiatan sosialisasi (Gambar 2), masyarakat tidak hanya mendapatkan pemahaman mengenai tata cara menggunakan fitur Laport Cepat pada website, tetapi juga memperoleh edukasi mengenai hak-hak hukum dasar mereka. Hal ini terbukti meningkatkan keberanian warga dalam memanfaatkan sarana konsultasi hukum yang tersedia.

d. Pembahasan: Komparasi dan Penguatan Akses Keadilan

Hasil penelitian ini memperjelas kontribusi integrasi e-government desa dengan layanan bantuan hukum masyarakat. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu:

- 1) **Perbandingan dengan Parisca et al. (2025) & Kurniasih & Mulyono (2022):** Penelitian terdahulu membuktikan efektivitas website desa dalam menangani pengaduan publik dan administrasi umum. Penelitian di Desa Petir ini memperluas fungsi tersebut ke ranah yang lebih spesifik, yaitu pengaduan permasalahan hukum (*access to justice*).
- 2) **Penguatan Kajian Ahmad & Moonti (2024) & Moonti (2025):** Moonti (2025) dan Permenkum Nomor 34 Tahun 2025 menekankan pentingnya penguatan kapasitas paralegal sebagai garda terdepan bantuan hukum di desa. Temuan di Desa Petir membuktikan bahwa platform digital berfungsi sebagai *enabler* (pendorong) yang memperluas jangkauan kerja paralegal tanpa mengubah kewenangan materiil yang dimiliki paralegal dalam melakukan mediasi non-litigasi.

Dengan demikian, integrasi antara website desa dan WhatsApp paralegal menciptakan model pelayanan hukum berbasis masyarakat yang responsif, terorganisasi, dan mudah diakses oleh warga lokal.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi *e-government* berbasis website dengan saluran paralegal di Desa Petir berhasil mentransformasi alur pengaduan hukum konvensional menjadi lebih cepat, terstruktur, dan terjangkau bagi masyarakat desa. Implementasi fitur Lapor Cepat pada website Desa Petir menempatkan platform digital sebagai pintu masuk (*digital gateway*) yang mengategorikan permasalahan hukum warga sebelum terdisposisi secara otomatis ke saluran komunikasi privat (*WhatsApp*) paralegal lokal. Selama masa pendokumentasian kegiatan KKM (Juli–Agustus 2026), platform ini terbukti efektif memfasilitasi dan merespons laporan masyarakat, mencakup kasus pertanahan, keluarga, dan perdata, yang ditindaklanjuti melalui mekanisme penanganan non-litigasi berupa konsultasi dan mediasi oleh paralegal desa. Penggabungan antara infrastruktur digital desa dan peran paralegal berbasis komunitas ini membuktikan bahwa *e-government* tidak hanya berfungsi untuk pelayanan administrasi publik, tetapi juga efektif memperluas akses keadilan (*access to justice*) serta meningkatkan kesadaran hukum masyarakat di tingkat lokal.

6. Referensi

- Kementerian Hukum Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Menteri Hukum Nomor 34 Tahun 2025 tentang Paralegal dalam Pemberian Bantuan Hukum*. Jakarta: Kementerian Hukum Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Moonti, R. M. (2025). Peningkatan kapasitas paralegal dalam pemberian bantuan hukum di Desa Deme Dua dan Desa Bubalango berdasarkan Peraturan Menkumham No. 1 Tahun 2018. *Jurnal Kabar Masyarakat*, 3(2), 36–48.
<https://doi.org/10.54066/jkb.v3i2.3002>
- Ibrahim Ahmad, & Roy Marthen Moonti. (2024). Penguatan Peran dan Fungsi Paralegal dalam Meningkatkan Akses Keadilan di Desa Deme Dua dan Desa Bubalango. *Transformasi Masyarakat : Jurnal Inovasi Sosial Dan Pengabdian*, 2(1), 176–189.
<https://doi.org/10.62383/transformasi.v2i1.1136>
- Parisca, P., Khairul, K., & Syahputra, Z. . (2025). Platform Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 1550–1557.
<https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15065>
- Kurniasih, K., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 678–688.
<https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.692>
- Parisca, P., Khairul, K., & Syahputra, Z. . (2025). Platform Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 1550–1557.
<https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15065>
- Fitriani, K. N., Hairunnisa, H., & Sucipta, J. A. W. (2023). Implementation of the integrated public service information system application (SIPUT) to improve public service communication in the Loktuan Village, Bontang City. *International Research Journal of Management, IT and Social*

Sciences, 10(4), 244–253.

<https://doi.org/10.21744/irjmis.v10n4.2340>

Wicaksono, M. B. R., & Maliki, H. A. (2022). Role of Paralegal in Providing Access to Justice for the Poor: Comparing Indonesia and Malaysia. *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 4(2), 121–142.

<https://doi.org/10.15294/iccle.v4i2.36545>



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).