

Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan

Bagus Muhammad Ariyadi¹, Bahar²

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, STMIK Banjarbaru

Jl. Jend. A. Yani Km 33,5 Loktabat Banjarbaru

¹bagusmuhammadariyadi27@gmail.com, ²baharahman@gmail.com

Abstrak

Dalam melayani kebutuhan masyarakat, Kantor Kelurahan memiliki berbagai jenis pelayanan, salah satunya yaitu berupa pembuatan bermacam-macam surat rekomendasi dan surat keterangan. Namun dalam melakukan semua pelayanannya tersebut, Banyak Kantor Kelurahan saat ini masih melakukan dengan cara manual. sehingga pemohon harus datang ke kantor Kelurahan untuk mengantri terlebih dahulu, dalam hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama dan belum lagi dokumen atau lampiran yang dia bawa harus ditinggal disebabkan karena pegawai yang bersangkutan tidak hadir dan akibatnya pemohon tidak mengetahui informasi apakah surat yang kita buat tersebut sudah selesai atau belum. Dan bahkan biasanya pemohon kurang mendapatkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk dilampirkan dalam proses pembuatan surat keterangan/rekomendasi tersebut. Untuk itu diperlukan suatu aplikasi sistem pelayanan terpadu pada kelurahan yang diharapkan dapat membantu dalam pengolahan data yang lebih cepat dan akurat, sehingga mempercepat siklus informasi yang dibutuhkan dan menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan yang kondusif, praktis dan akurat dalam penyajian data dan informasi kependudukan.

Berdasarkan hasil uji *user acceptance* kesimpulan yang dapat diambil yaitu aplikasi sistem pelayanan terpadu pada Kelurahan yang dibangun ini dapat membantu pihak pegawai yang ada di Kantor Kelurahan dan Masyarakatnya dalam memproses pembuatan surat keterangan. Dari aplikasi ini juga dapat mempercepat pelayanan yang ada pada Kantor Kelurahan dalam membuat permohonan surat keterangan dan dengan aplikasi ini pula masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi apa saja yang ada di Kantor Kelurahan baik dalam agenda yang dilaksanakan nantinya ataupun informasi persyaratan yang digunakan dalam membuat permohonan surat keterangan.

Kata kunci: Kelurahan, Surat Rekomendasi, Surat Keterangan, Kependudukan.

Abstract

In serving the needs of the community, the Village Office has various types of services, one of which was the production of various letters of recommendation and a letter. But in doing all these services, Village Office Many today still do manually. so that the applicant must come to the village office to queue up in advance, in that it requires a considerable time and yet again documents or attachments that he was carrying had to be left due to the employee is not present, and consequently applicants are not informed whether the letter that we make the has been completed or not. And even usually the petitioner does not receive any information regarding the requirements that must be taken to be attached in the process of certificate / recommendations. It required an application integrated service system on the municipality is expected to assist in the processing of data more quickly and accurately, so as to accelerate the cycle of information needed and be a means of supporting the activity of the population that is conducive along with advances in the development of today's demanding fast-paced, practical and accurate presentation of data and demographic information.

Based on user acceptance test results conclusions can be drawn that the application system integrated services built on village can help the employees in the Village Office and the society is in the process of making a statement. From this application can also accelerate the existing services at the Village Office in making application for a certificate and the application is also the public can easily find out what information is there in the Village Office well in the agenda implemented later or information requirements that are used in making a request letter description.

Keywords: village, letter Of Recommendation, certificate, population.

1. Pendahuluan

Pada masa sekarang ini suatu pekerjaan dituntut untuk lebih profesional dan efisien. Seiring dengan hal tersebut maka harus dilakukan perubahan kearah perbaikan disegala bidang. Hal ini diakibatkan karena terus berkembang pesatnya ilmu pengetahuan. Salah satunya adalah di bidang teknologi dan informasi. Perkembangan pengetahuan teknologi dan informasi sangat dirasakan dengan diciptakannya alat elektronik yang disebut dengan komputer. Komputer merupakan suatu alat yang dapat membantu pekerjaan manusia dalam hal mengolah data. Selain itu, komputer juga dapat mengambil informasi yang dibutuhkan, dimana data dan informasi tersebut disimpan dalam bentuk file. Dan oleh karena itu, banyak instansi-instansi yang menggunakan jasa komputer sebagai alat bantu dalam pengolahan datanya, salah satunya pada kantor Kelurahan.[1]

Kelurahan merupakan suatu instansi pemerintah terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam hal memberikan jasa pelayanan administrasi kependudukan. Kesibukkan dan rutinitas masyarakat yang sangat tinggi menyebabkan masyarakat sangat mengharapkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat dan efisien dalam melayani kebutuhan masyarakatnya. Kelurahan Guntung Paikat saat ini memiliki berbagai jenis pelayanan, salah satunya yaitu berupa pembuatan bermacam-macam surat rekomendasi dan surat keterangan. Namun, dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan yang sering dilakukan pada kelurahan itu sendiri. Pelayanannya tersebut yaitu berupa pembuatan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan, Surat Keterangan Usaha, Surat Ijin Tempat Usaha dan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, pelayanan ini didapatkan pada bagian Kasi Ekonomi Dan Pembangunan. Kemudian untuk pelayanan yang ada pada bagian Kasi Kesejahteraan Dan Sosial yaitu berupa pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Janda/Duda dan Surat Keterangan Kematian. Serta terdapat pula pelayanan yang ada pada bagian Kasi Pemerintahan yaitu Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili Penduduk, Surat Keterangan Catatan Kepolisian dan Surat Keterangan Kelahiran.[2]

Dalam melakukan semua pelayanannya tersebut, Kelurahan Guntung Paikat saat ini masih melakukan dengan cara manual. Dimana pemohon harus datang ke kantor Kelurahan untuk melakukan proses transaksi pembuatan surat keterangan atau rekomendasi yang diinginkannya. Hal ini termasuk dalam masalah, dikarenakan pemohon harus mengantri terlebih dahulu dan membutuhkan waktu yang cukup lama dan belum lagi dokumen atau lampiran yang dia bawa harus ditinggal dulu ini disebabkan karena pegawai yang bersangkutan tidak hadir dan akibatnya pemohon tidak mengetahui informasi apakah surat yang kita buat tersebut sudah selesai atau belum. Dan bahkan biasanya pula saat melakukan proses tersebut pemohon sering kali bolak-balik ke Kelurahan dikarenakan persyaratan yang harus dilengkapi untuk membuat surat keterangan tersebut tidak lengkap ini disebabkan kurangnya informasi yang didapatkan mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk melakukan proses transaksi tersebut.

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan tentang pelayanan berarti, membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang terdapat pada Kantor Kelurahan yaitu pembuatan surat keterangan dan rekomendasi, surat tersebut yaitu berisi tentang pernyataan bahwa seseorang tersebut membutuhkan surat keterangan atau rekomendasi yang ining dibutuhkannya misalkannya saja surat keterangan IMB, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain. [3] [4] [5]

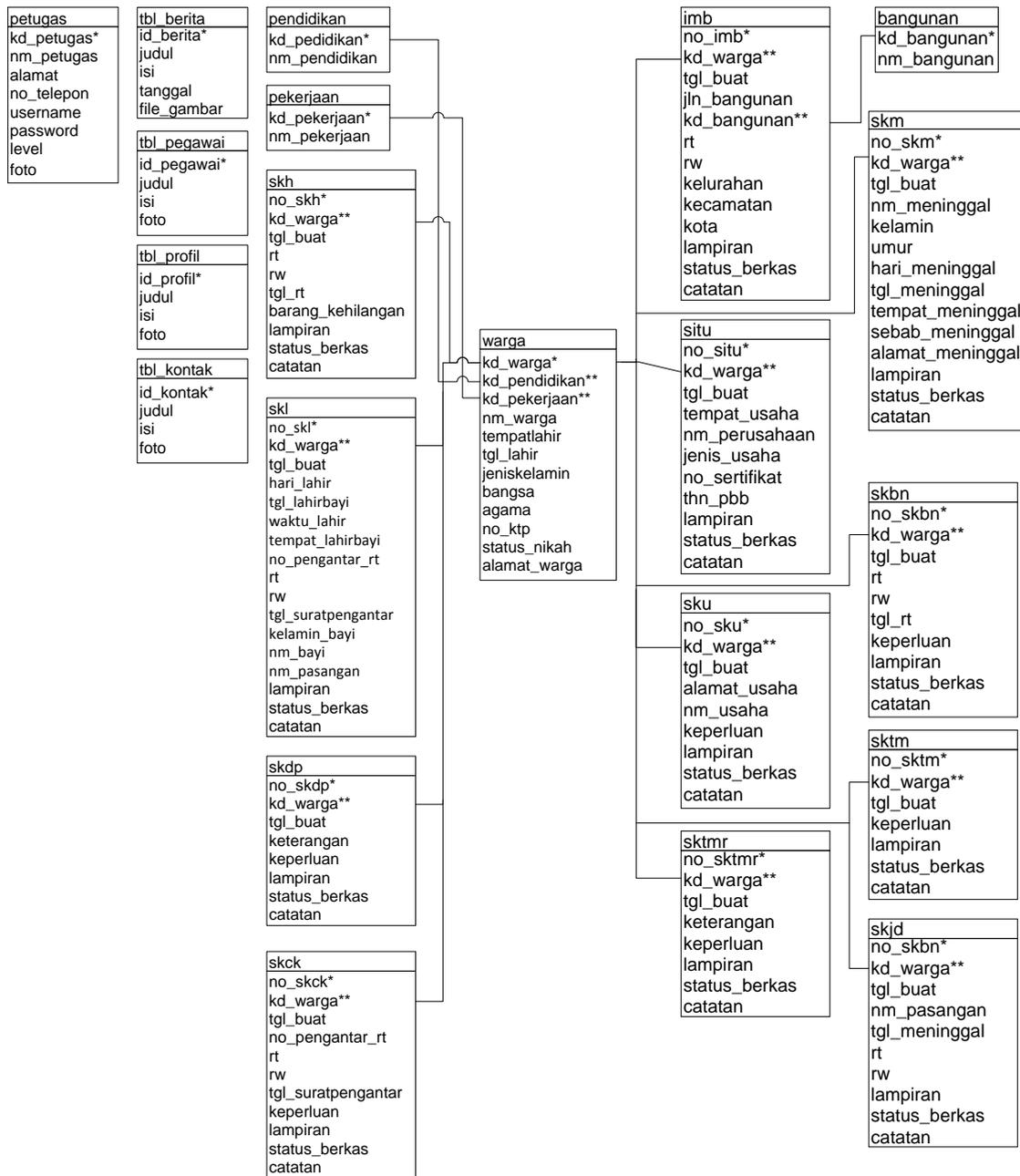
Penelitian mengenai pembuatan model aplikasi layanan terpadu telah dilakukan oleh Prihartanto [6] dan Yazdi [7]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi dapat mengoptimalkan layanan publik, khususnya Aplikasi Sistem Informasi yang berbasis WEB.

2. Metode Penelitian

2.1 Model Data

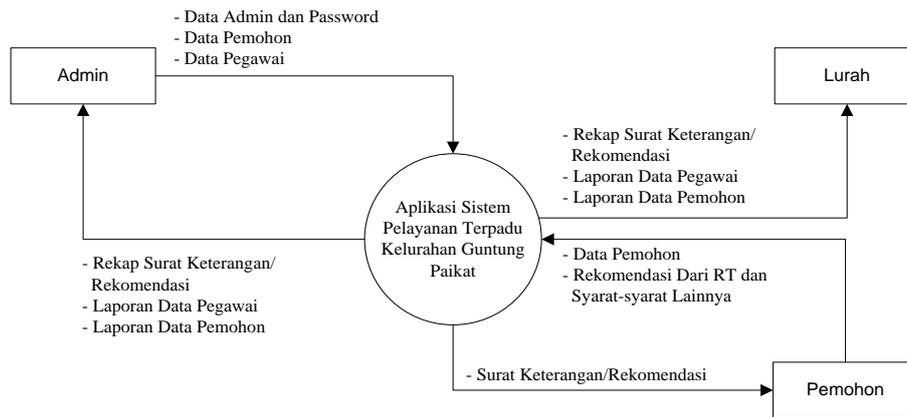
Rancangan database sistem yang dibangun disajikan pada Gambar 1 dan Gambar 2. Relasi tabel terdiri dari 21 tabel yaitu : petugas, tbl_berita, tbl_pegawai, tbl_profil, tbl_kontak, pendidikan, pekerjaan, bangunan, warga, skh, skl, skdp, skck, imb, situ, sku, sctmr, skm, skbn, sktm, dan skjd.

Adapun relasi tabel pada aplikasi sistem pelayanan terpadu pada kelurahan dapat dilihat pada gambar 1 :



Gambar 1 Relasi Tabel

Pada diagram konteks gambar 2 dapat dilihat siapa saja yang berinteraksi langsung dengan sistem serta mengidentifikasi data awal dan akhir yang masuk dan keluar dari sistem.

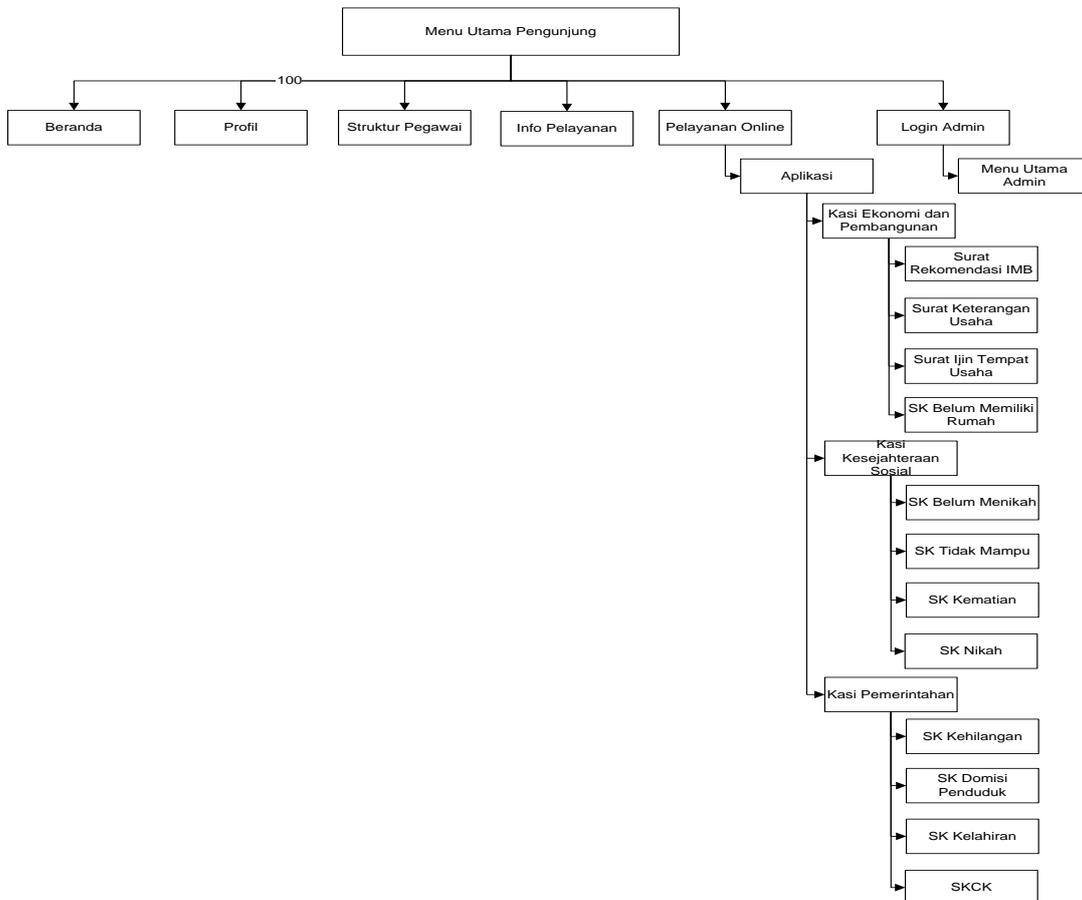


Gambar 2 Diagram Konteks

Pada Gambar 2 ini terdapat empat komponen utama yaitu admin kepegawaian, sistem, pemohon dan Lurah. Admin kepegawaian diminta menginput data pegawai, data pemohon, dan memproses surat permohonan ke sistem. Nantinya sistem akan memberikan output berupa surat dan laporan data permohonan dan data pegawai. Sedangkan untuk pemohon juga bisa membuat surat yang diinginkannya dengan membuka web tersebut.

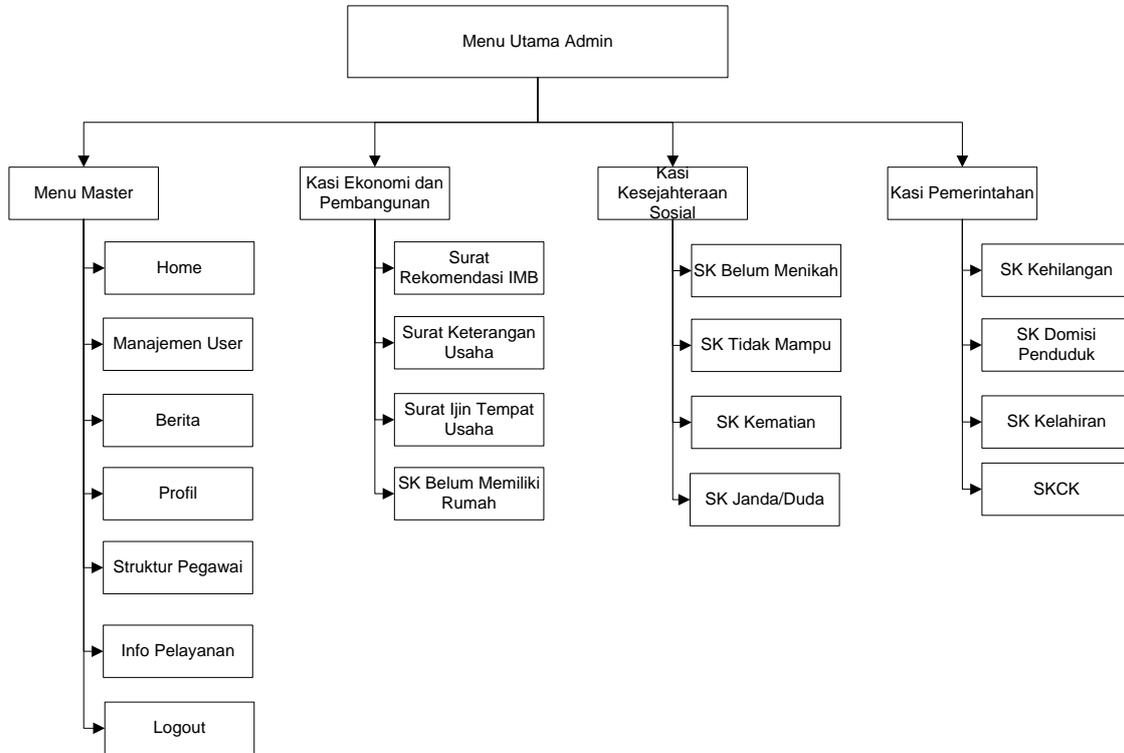
2.2 Model Arsitektur Sistem Aplikasi

Model arsitektural Sistem Aplikasi terdapat dua arsitektur yaitu model arsitektur untuk pengunjung dan model arsitektur untuk admin. Model arsitektur disajikan pada Gambar 3 dan 4:



Gambar 3 Diagram Arsitektural Pengunjung

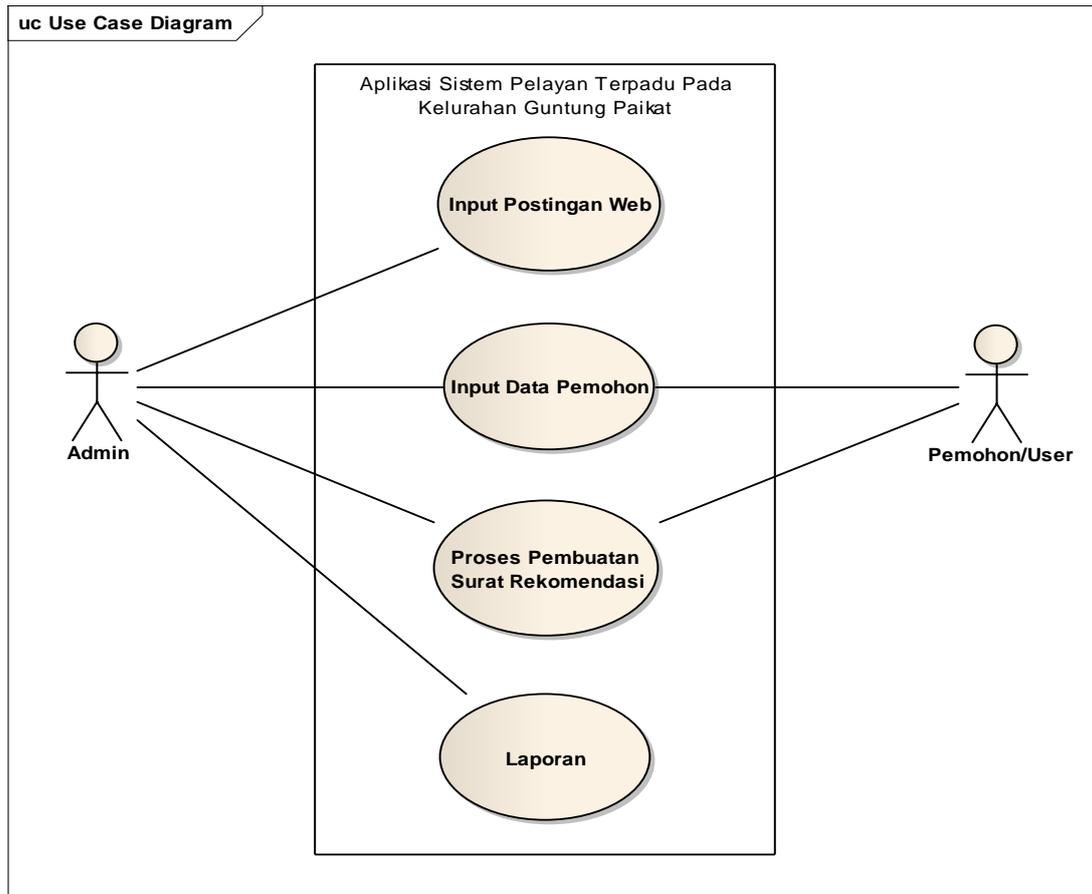
Pada desain arsitektural gambar 3 menceritakan bagaimana proses alur aplikasi dari segi pengunjung, dimana aplikasi ini terdiri dari beberapa menu diantaranya yaitu; beranda, profil, struktur pegawai, info pelayanan, pelayanan online. Didalam menu pelayanan online ini terdiri dari beberapa menu yang bertujuan untuk membuat permohonan surat keterangan dan juga login admin.



Gambar 4 Diagram Arsitektural Admin

Sedangkan untuk desain arsitektural gambar 4 menceritakan bagaimana proses alur aplikasi dari segi admin, dimana aplikasi ini terdiri dari beberapa menu diantaranya yaitu; menu master yang mencakup beberapa submenu diantaranya manajemen user, berita, profil, struktur pegawai, info pelayanan, dan logout. Kemudian terdapat lagi menu bagian kasi ekonomi dan pembangunan, kasi kesejahteraan social, dan kasi pemerintah dimana tiap menu tersebut berisikan transaksi untuk mengelola permohonan surat keterangan.

Gambar 5 berikut ini merupakan gambaran dari *use case diagram* aplikasi system pelayanan terpadu pada kelurahan.



Gambar 5 Use Case Diagram

Use case diagram pada gambar 5 menampilkan aktifitas utama dalam aplikasi sistem pelayanan terpadu pada kelurahan dimana pada rancangan ni terdapat dua aktor yaitu admin dan pemohon. Proses yang dilakukan oleh admin yaitu *login*, *input* postingan atau informasi mengenai kegiatan yang ada pada kelurahan, *input* data pemohon, *input*, proses pembuatan surat, laporan, dan keluar dari aplikasi.

Sedangkan untuk pemohon hanya bisa melihat berita/informasi mengenai kegiatan yang ada pada kelurahan itu, Tetapi, pemohon juga bisa membuat surat keterangan yang diinginkannya dengan mengisi blangko yang sudah tertera diwebsite, setelah itu pemohon bisa langsung mengambilnya kekelurahan dengan terlebih dahulu menghubungi pegawai atau admin web tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasi

Form beranda (gambar 6) merupakan tampilan *form* untuk melihat berita terbaru yang ada pada Kelurahan Guntung Paikat. Menu utamanya diantaranya adalah beranda, profil, struktur pegawai, info pelayanan, pelayanan online, dan kontak. Untuk membuka aplikasi permohonan pembuatan surat atau rekomendasi terdapat didalam menu pelayanan online.

I



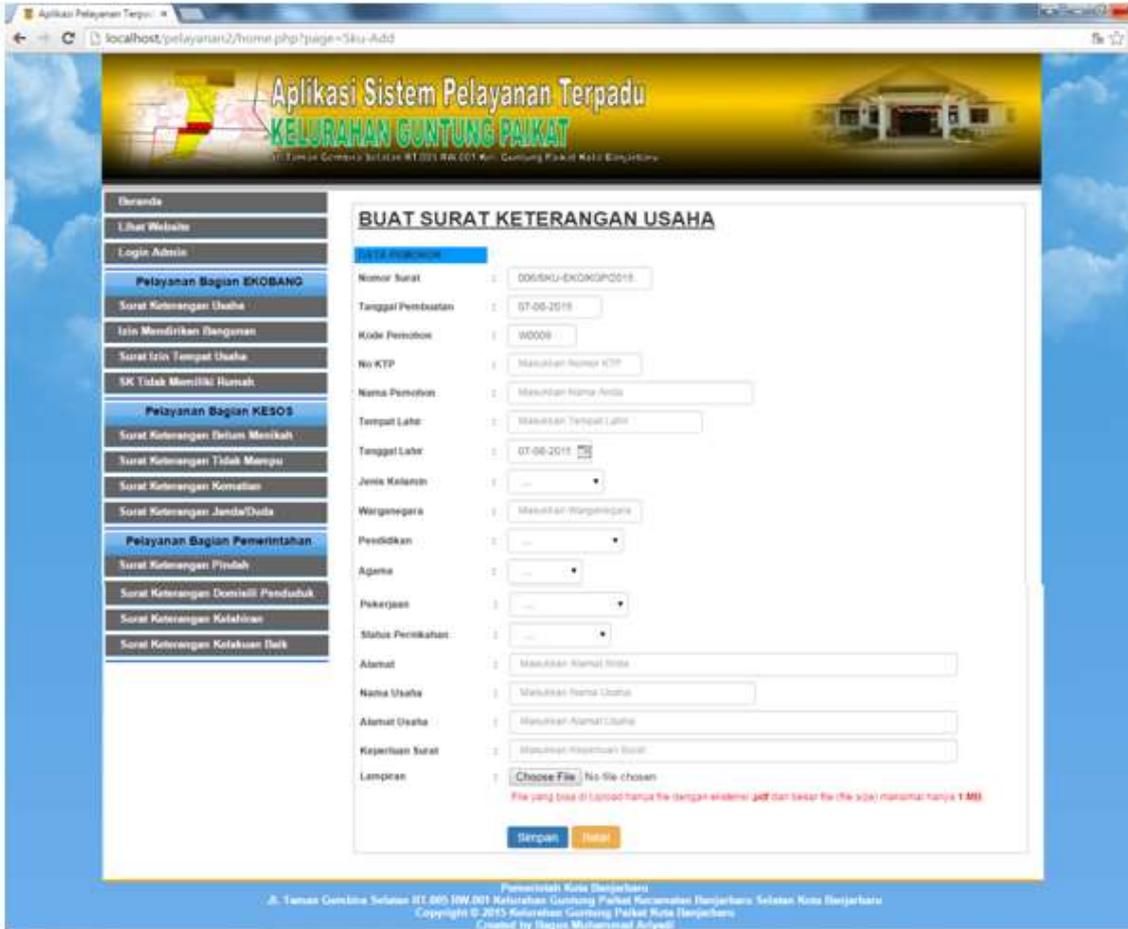
Gambar 6 Form Beranda



Gambar 7 Form Pembuatan Permohonan Surat

Form pembuatan permohonan surat (gambar 7) merupakan tampilan *form* untuk membuat permohonan surat yang ada pada Kelurahan Guntung Paikat yang nantinya pemohon dapat mendaftarkan diri di form ini dengan memilih surat yang ingin dibuatnya. Di form ini juga pemohon dapat mengetahui apakah surat yang dibuat sudah selesai dibuat atau belum oleh pihak Kantor Kelurahan.

Form inputan pembuatan permohonan surat (gambar 8) merupakan tampilan *form* untuk memasukkan data pribadi pemohon dan data tentang apa yang diperlukan dalam pembuatan surat yang diinginkannya.



Gambar 8 Form Inputan Pembuatan Permohonan Surat

Form bukti pendaftaran permohonan surat pada gambar 8 diatas adalah bukti untuk konfirmasi bahwa user sudah mendaftarkan permohonannya melalui aplikasi yang ada di website. Form bukti ini nantinya langsung dapat didownload oleh user jika semua inputan sesuai prosedur yang ada.



Gambar 9 Bukti Permohonan

Form surat keterangan (gambar 10) adalah output dari aplikasi ini sendiri, yaitu yang dapat mengeluarkan surat keterangan yang sudah jadi ini adalah hanya petugas admin saja yang nantinya surat ini akan diserahkan kepada pemohon.



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
KECAMATAN BANJARBARU SELATAN
KELURAHAN GUNTUNG PAIKAT
 Kantor : Jl. Taman Gembira Selatan RT.005 RW.001 Telp. Kelurahan Guntung Paikat

SURAT KETERANGAN USAHA
NO. 001/SKU-EKO/KGP/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Guntung Paikat, Kecamatan Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Lengkap	:	Prawoto
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Malang, 10-10-1966
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Bangsa / Agama	:	Indonesia/Islam
Pekerjaan	:	Wiraswasta
Status Perkawinan	:	Nikah
Alamat Usaha	:	Dimuka Kolam Renang Idaman Banjarbaru Kelurahan Guntung Paikat Kecamatan Banjarbaru Selatan
Alamat Rumah	:	Jl. Karamunting II No.21 A RT. 002 RW. 002 Kelurahan Guntung Paikat Kecamatan Banjarbaru Selatan
Keterangan	:	Benar nama tersebut diatas mempunyai usaha " Nasi Goreng Arema "
Keperluan	:	Untuk Persyaratan Penambahan Modal Usaha

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan atau keliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya tanpa melibatkan pihak-pihak terkait.

Banjarbaru, 16-04-2015

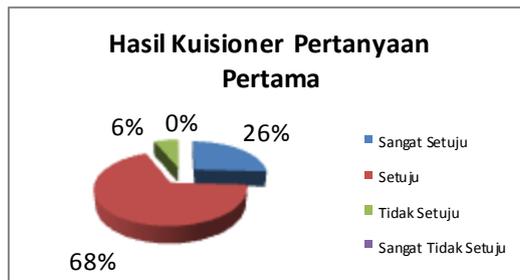
An. **LURAH GUNTUNG PAIKAT**
Kasi Ekobang,

Y. JOKO TRIONGGO
NIP. 19710718 199302 1 001

Gambar 10 Form Surat Keterangan Yang Sudah Jadi

3.2. Pengujian Sistem

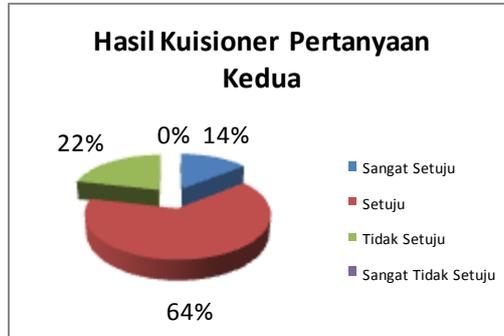
Model pengujian yang digunakan adalah pengujian *User Acceptance*.. Tingkat kepuasan responden terhadap pertanyaan terkait dengan kemudahan penggunaan program dan kemanfaatan program disajikan pada grafik gambar 11, 12, 13, 14 dan 15.



Gambar 11 Grafik Hasil Kuisiner Pertanyaan Pertama

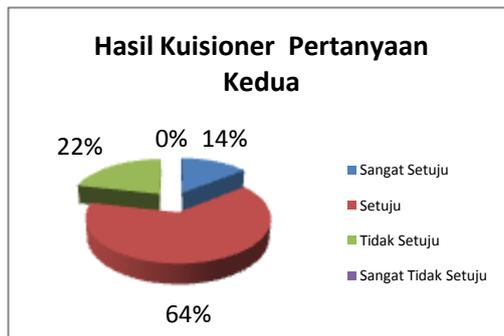
Pada grafik gambar 11, dapat disimpulkan bahwa 2 dari 10 responden memilih sangat setuju bahwa aplikasi sistem pelayanan terpadu pada kelurahan ini tampilannya mudah digunakan dan 7 responden lainnya memilih setuju dan 1 responden lagi memilih tidak setuju.

Pada grafik gambar 12 dapat disimpulkan bahwa 1 dari 10 responden memilih sangat setuju bahwa menu-menu di dalam aplikasi sistem informasi ini sudah sesuai dan cukup lengkap dengan prosedur yang sudah ada sedangkan 6 responden lainnya memilih setuju serta 3 lainnya memilih tidak setuju.



Gambar 12 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Kedua

Pada grafik gambar 13 dapat disimpulkan bahwa 1 dari 10 responden memilih sangat setuju bahwa hasil yang diperoleh aplikasi sistem informasi ini dapat membantu mempercepat dan mempermudah dalam pembuatan surat keterangan/rekomendasi pada kelurahan sedangkan 6 responden lainnya memilih setuju serta 3 lainnya memilih tidak setuju.



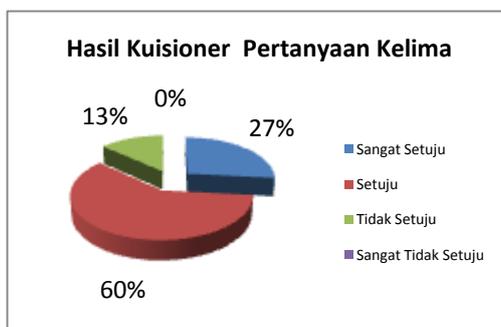
Gambar 13 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Ketiga



Gambar 14 Grafik Hasil Kuisisioner Pertanyaan Keempat

Pada grafik gambar 14 dapat disimpulkan bahwa 1 dari 10 responden memilih sangat setuju bahwa aplikasi sistem informasi ini di terapkan di Kelurahan Guntung Paikat dan 7 responden lainnya memilih setuju dan sisanya yaitu 2 responden memilih tidak setuju.

Pada grafik gambar 15 dapat disimpulkan bahwa 2 dari 10 responden memilih sangat setuju bahwa aplikasi aplikasi sistem informasi ini dengan mudah mendapatkan informasi tentang kegiatan yang ada di Kelurahan Guntung Paikat dan 6 responden lainnya memilih setuju dan sisanya yaitu 2 responden memilih tidak setuju.



Gambar 15 Grafik Hasil Kuisiner Pertanyaan Kelima

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan tentang aplikasi sistem pelayanan terpadu pada Kelurahan, kesimpulan yang dapat diambil yaitu aplikasi sistem pelayanan terpadu pada Kelurahan yang dibangun ini dapat membantu pihak pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Guntung Paikat dan Masyarakatnya dalam memproses pembuatan surat keterangan. Dari aplikasi ini juga dapat mempercepat pelayanan yang ada pada Kelurahan Guntung Paikat dalam membuat permohonan surat keterangan dan dengan aplikasi ini pula masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi apa saja yang ada di Kantor Kelurahan Guntung Paikat baik dalam agenda yang dilaksanakan nantinya ataupun informasi persyaratan yang digunakan dalam membuat permohonan surat keterangan.

Hasil kuisiner aplikasi yang dibuat maka sebagian besar responden menyatakan setuju aplikasi yang telah dibangun layak digunakan, dilihat dari rata-rata skor yaitu $154/50 = 3.08$ karena berada pada interval > 2.50 sampai dengan ≤ 3.25 berarti pengguna setuju. Dan berdasarkan uji validitas dan reliabilitas terhadap aplikasi bahwa pengujian *user acceptance* menghasilkan data yang valid dengan tingkat reliabilitas dengan nilai *alpha cronbach* = 0,92 yang termasuk sangat reliabilitas.

Referensi

- [1] Ashari A., *Pengertian Aplikasi Komputer*. Noudettu osoitteesta <http://www.mlarik.com/2013/07/pengertian-aplikasi-komputer.html>, 2013.
- [2] Anton Yudi Setianto S. L., *Panduan Lengkap Mengurus Perijinan & Dokumen Pribadi, Keluarga & Bisnis*. Jakarta: Niaga Swadaya, 2009.
- [3] Sinambela L., *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*, 2010.
- [4] Siswosoediro H. S., *Buku Pintar Pengurusan Perizinan & Dokumen*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2010.
- [5] Siswosoediro, H. S., *Menurus Surat-Surat (Identitas Diri)*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.
- [6] Prihartanto Y.L., *Sistem Informasi Manajemen Agenda pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*, Jurnal Speed, Vol. 3, No. 3, Hal: 53-58, 2011.
- [7] Yazdi M., *Implementasi Web Service Pada Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Atap di Pemerintah Kota Palu, Prosiding pada Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan*, Semarang, Hal: 450-457, Juni 2012.