

Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Selindung Kota Pangkalpinang

Ariel Hilal Afdillah¹, Yohanes Setiawan Japriadi²

ISB Atma Luhur, Jalan Jendral Sudirman Kelurahan Selindung Kecamatan Pangkal Balam, Kota Pangkalpinang,
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia

Email: 2211500037@mahasiswa.atmaluhur.ac.id, ysetiawanj@atmaluhur.ac.id²

Abstrak. Pada umumnya, pelayanan di kelurahan masih menggunakan system manual dimana Masyarakat harus menunggu giliran untuk mengetahui bagaimana prosedur terkait kegiatan yang mereka perlukan, disini yang menjadi titik focus kelurahan Adalah mempermudah Masyarakat untuk mengetahui prosedur terkait pelayanan di Kelurahan Selindung, Masyarakat tidak perlu menunggu nomor antri dan tidak perlu datang ke kelurahan untuk mengamnil formulir. Agar pelayanan Masyarakat di Kelurahan dapat lebih mudah maka dengan adanya penelitian ini menyajikan sebuah model aplikasi sistem pelayanan masyarakat secara terpadu pada kantor kelurahan Selindung Kota Pangkalpinang yang berbasis Metode penelitian yang digunakan adalah metode Penelitian Pengembangan (R&D / Research and Development. Hasil uji user (user acceptance) menunjukkan bahwa aplikasi sistem yang dibangun dapat membantu mempermudah masyarakat dan manajemen di kantor Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui bahwa Masyarakat kelurahan selindung merasakan kemudahan dalam proses pendaftaran terkait kepentingan Masyarakat tersebut, aplikasi yang digunakan oleh kelurahan selindung juga tidak mempersulit Masyarakat untuk mengaksesnya jika dilihat dari sampel antara staff pelayanan di kelurahan selindung dan warga kelurahan Masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Layanan Masyarakat, Kelurahan Selindung

Abstract. In general, services in the village still use a manual system where the community must wait their turn to find out how the procedures related to the activities they need, here the focus of the village is to make it easier for the community to know the procedures related to services in Selindung Village, the community does not need to wait for a queue number and does not need to come to the village to take a form. In order for community services in the village to be easier, this study presents a model of an integrated community service system application at the Selindung Village office, Pangkalpinang City, which is based on the research method used is the Research and Development method (R & D / Research and Development). The results of the user test (user acceptance) show that the system application built can help make it easier for the community and management in the office. With this research, it can be seen that the Selindung Village community feels the ease in the registration process related to the interests of the community, the application used by the Selindung Village also does not make it difficult for the community to access it when viewed from the sample between service staff in the Selindung Village and residents of the Community Village.

Keywords: Information System, Public Service, Selindung Sub-district

PENDAHULUAN

Undang-Undang Negara RI Nomor 25 tahun 2009 menyatakan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk demi terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Kantor Kelurahan merupakan unit paling awal dari instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai bentuk pelayanan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat adalah layanan administrasi berbagai yaitu Layanan pembuatan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) dan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah (SKBMR). Pada bagian Kesejahteraan dan Sosial terdapat layanan berupa



Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kematian dan Pada bagian Pemerintahan terdapat layanan berupa Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Kelahiran.

Pada umumnya kelurahan-kelurahan di Kota Pangkalpinang ini dalam pemberian layanan kepada masyarakat, kantor kelurahan selindung umumnya masih menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan dengan cara datang langsung ke Kelurahan, Dimana kelurahan tersebut belum menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara online. Dimana harus datang ke kantor Kelurahan untuk mengetahui prosedur layanan, menunggu giliran untuk mendapatkan layanan, sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang seringkali melebihi standar waktu maksimal yang telah ditetapkan. Ketidakpastian selesainya layanan yang tertunda pada hari-hari berikutnya juga sering terjadi akibat tidak adanya mekanisme untuk memantau progres penyelesaian layanan, sehingga berdampak pada munculnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk bolak-balik ke kantor Kelurahan.

Penelitian mengenai penggunaan aplikasi berbasis Web dalam mendukung sistem layanan administrasi publik telah banyak dilakukan. Model aplikasi berbasis Website yang diusulkan dalam penelitian tersebut menyediakan fitur-fitur layanan administrasi berupa:

1. Surat Keterangan Lahir
2. Surat Keterangan Menikah/Belum Menikah
3. Surat Pengantar SKCK
4. Surat Keterangan Wali
5. Surat Keterangan Janda/Duda
6. Surat Keterangan Tidak Mampu
7. Surat Permohonan KTP/KK

Penggunaan aplikasi Website untuk pelayanan administrasi penduduk desa yang diberikan oleh Kelurahan Selindung, dengan 12 layanan yang pada umumnya yaitu:

1. Surat Pernyataan
2. Surat Keterangan Kelahiran dan Kematian
3. Surat Keterangan Izin Ramai-ramai
4. Surat Keterangan Belum Menikah/ Duda / Janda
5. Surat Keterangan Tidak Mampu
6. Surat Keterangan Berkelakuan Baik
7. Surat Keterangan Domisili Individu / Perusahaan
8. Surat Keterangan Serbaguna

Noviyanto, Setiadi & Wahyuningsi telah meneliti mengenai pemampaan aplikasi berbasis Web Mobile untuk mendukung sistem layanan administrasi desa. Model aplikasi berbasis Web yang diusulkan dalam penelitian tersebut menyediakan fitur-fitur layanan administrasi kependudukan dasar berupa Surat Keterangan Tinggal, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Nikah, Surat Kelahiran dan Kematian, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Di dalam penelitian ini menjelaskan sebuah model aplikasi sistem pelayanan administrasi penduduk terpadu berbasis Web yang diharapkan dapat membantu petugas pelayanan dalam mengoptimalkan kinerja layanan, serta mempermudah warga masyarakat dalam mendapatkan informasi dan akses layanan administrasi penduduk. Penelitian ini menitikneratkan bagaimana prosedur pelayanan system informasi berbasis online yang disediakan oleh Kelurahan Selindung dan apakah implementasi dari pelayanan informasi berbasis online di Kelurahan Selindung efektif bagi Masyarakat selindung. Dengan adanya penelitian ini, Masyarakat atau kelurahan-kelurahan lain-nya dapat menggunakan system berbasis online juga dalam pelayanan yang mereka berikan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode R & D (*Research and Development*) dengan model SDLC (*System Development Life Cycle*) dalam pengembangan sistem *software* memiliki tahapan yaitu Pertama Planning, Kelurahan harus memiliki rencana terkait Kebutuhan Sistem, Kedua Analisis, Kelurahan harus dapat menganalisis hasil dari apa yang sudah direncanakan diawal, Ketiga



Design dimana Kelurahan Selindung harus mempunyai Konstruksi pada sebuah Sistem, Keempat *Development* dimana kelurahan selindung harus menentukan kode menggunakan Bahasa pemograman, Kelima *Testing* atau percobaan system bisa berjalan dengan baik atau tidak, Keenam *Implementasi* system tersebut dan Terakhir *Maintenance* atau pemeliharaan software. Adapun yang menjadi objek penelitian Adalah Kantor Kelurahan Selindung Kota Pangkalpinang.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuisisioner, yang dilakukan kepada Staff Pelayanan di Kelurahan Selindung sebanyak 10 orang dan Masyarakat Kelurahan Selindung sebanyak 40 orang dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel yakni *Sampling Random*.

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, baik dalam hal pengumpulan data maupun dalam analisis data. Pengujian *User Acceptance* digunakan untuk menganalisis seperti apa implementasi, hambatan dan keberhasilan dari sistem berbasis teknologi. Adapun diagram metodologi penelitian sebagai berikut :

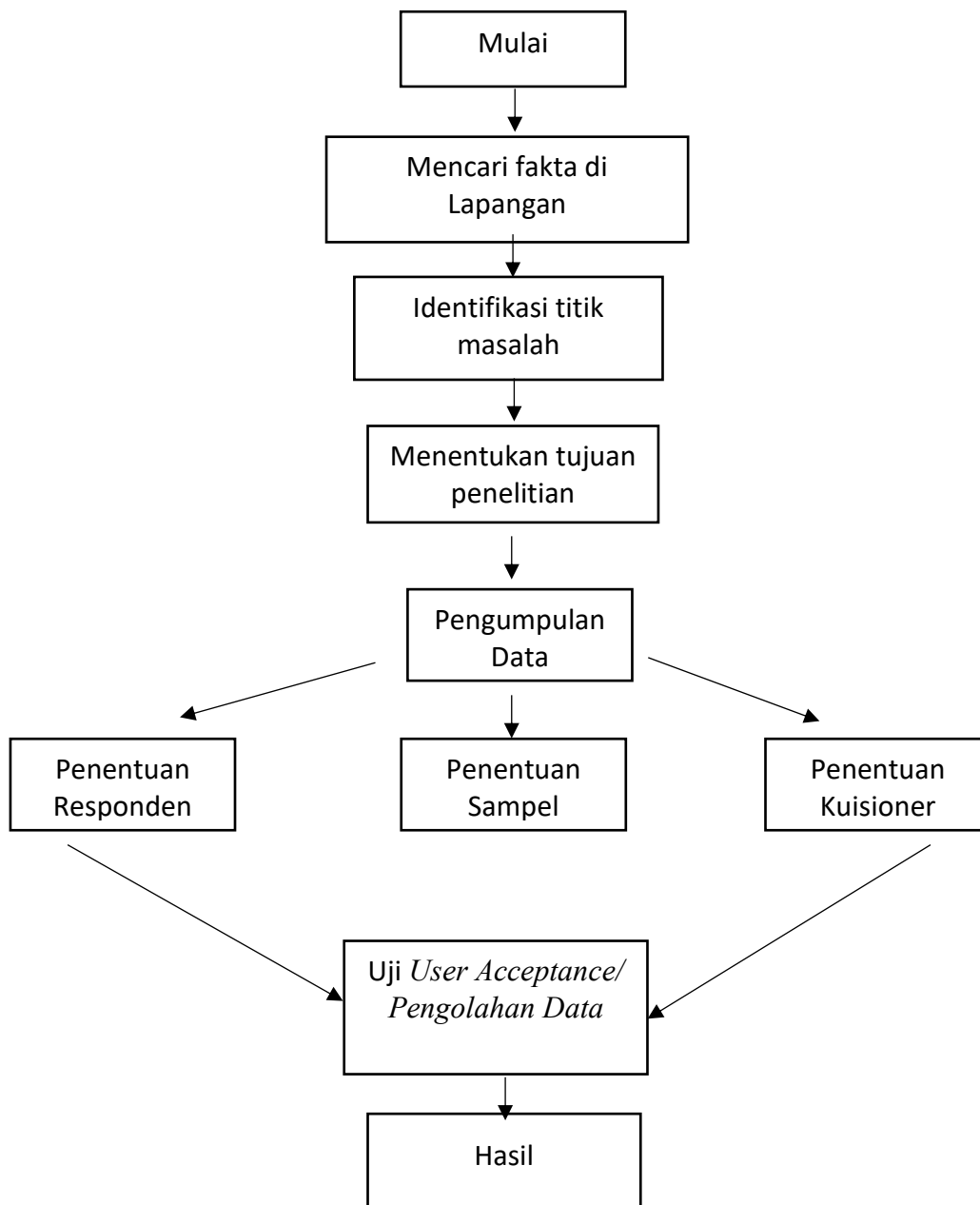
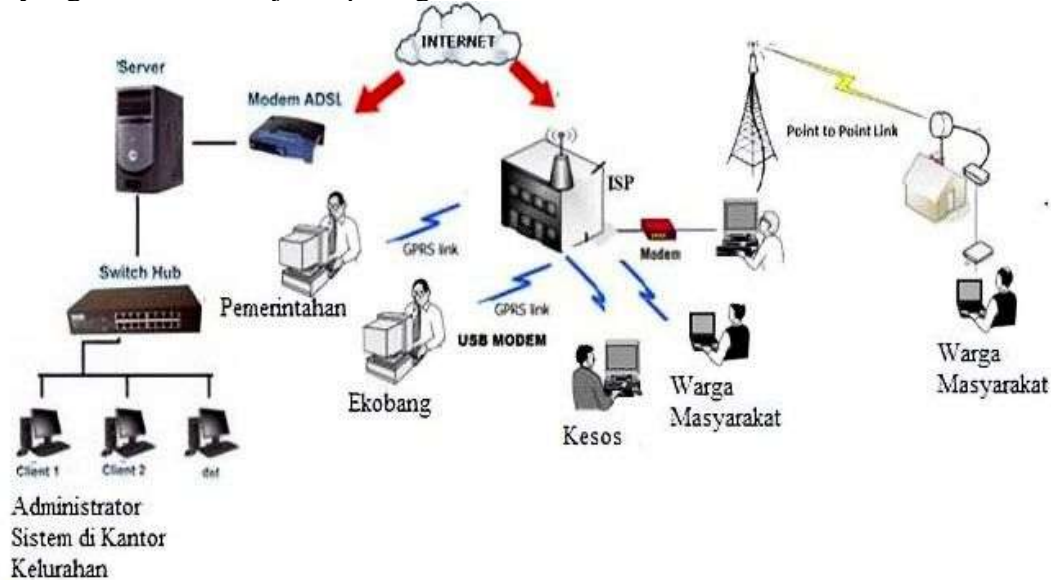


Diagram 1. Alur Metodologi Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

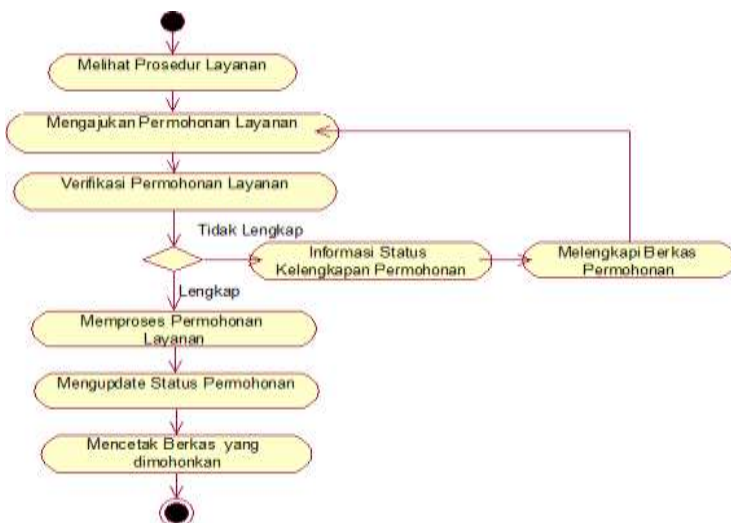
A. Prosedur Sistem

Berdasarkan hasil analisis prosedur system yang digunakan oleh Kelurahan Selindung Kota Pangkalpinang seperti Framework Sistem Layanan Masyarakat Berbasis Website pada Kantor Kelurahan yang diusulkan disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Framework Sistem Layanan Administrasi Penduduk Berbasis Website

Di Kantor Kelurahan Selindung Pada gambar 1, menjelaskan bahwa pertama memerlukan internet untuk mengakses server Website yang akan digunakan oleh petugas di Kantor Kelurahan Selindung sebagai Administrasi Sistem Website, lalu Masyarakat kelurahan selindung dapat mengakses Server Website yang tersambung dengan perangkat bergerak seperti *smart phone, Laptop/PDA*. Masyarakat dapat memilih pelayanan pada bagian Ekobang, Pemerintahan atau Kesejahteraan Sosial. Server Website tersambung dengan perangkat bergerak seperti *smart phone, Laptop/PDA* Masyarakat yang berkepentingan melalui Internet. untuk penyelenggaraan komunikasi berbasis Website, dengan prosedur seperti pada Gambar 2 :



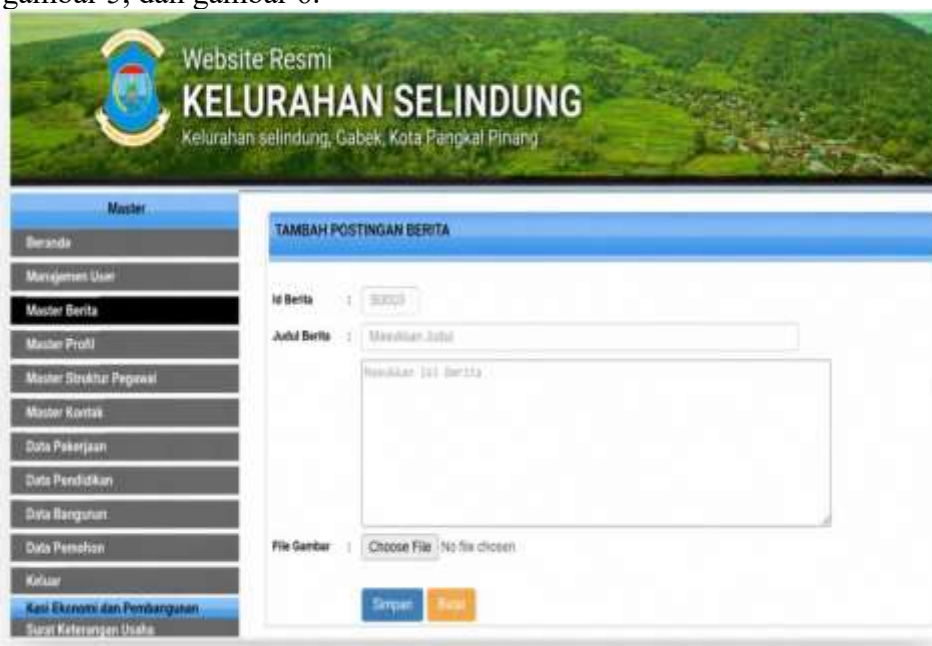
Gambar 2. Prosedur Sistem Layanan Masyarakat Berbasis Web Di Kantor Kelurahan Sedung

Berdasarkan gambar diatas dapat dijelaskan bahwa prosedur dalam menggunakan website yang telah diberikan oleh kelurahan selindung **Pertama** melalui perangkat yang terkoneksi ke Website layanan, Masyarakat kelurahan selindung yang berkepentingan dapat mengetahui prosedur pelayanan secara online, **Kedua** masyarakat kelurahan selindung yang berkepentingan tersebut mengajukan permohonan layanan tertentu secara *online* dengan melampirkan berkas-berkas pendukung melalui Form Elektronik yang disediakan, **Ketiga** Staff di pelayanan langsung menerima berkas tersebut dan memverifikasi permohonan layanan online, **Keempat** jika saat sudah diverifikasi staff pelayanan, terdapat berkas tidak lengkap maka staff Pelayanan menginformasikan kepada pemohon melalui Status Pengajuan Permohonan ditolak mengenai alasan yang menjadi penolakan berkas tersebut, **Kelima** jika berkas permohonan lengkap, staff Pelayanan memproses permohonan layanan yang diinginkan oleh warga lalu mengunggah Status Penerimaan Permohonan seperti apakah sudah diterima, sedang diproses, dan sudah selesai, sehingga Warga masyarakat dapat menunggu permohonan tersebut dengan mengakses website, **Keenam** jika Status Layanan Berkas telah di bagian “Sudah Selesai”, masyarakat kelurahan selindung dapat mencetak bukti pengajuan permohonan layanan melalui website, dan mendatangi kantor kelurahan untuk mengambil berkas yang telah selesai ditanda-tangani Lurah dalam bentuk print-out yang sudah diajukan secara online.

Pada gambar 3 tersebut diatas, terdapat dua jenis sistem untuk pengoperasian website yaitu admin Sistem Website dan admin Layanan User. admin Sistem Website dapat mengenai akun seluruh user seperti Masyarakat di kelurahan selindung dengan memberikan kode yang telah ditentukan khusus untuk kelurahan selindung, serta untuk melakukan pemeliharaan data Masyarakat yang telah mereka unggah dan berikan beserta informasi yang akan disajikan pada website. Lalu admin Sistem Website juga dapat menjalankan seluruh fungsi Admin Layanan yaitu fungsi Layanan User Umum seperti memantau atau mengakses Pengajuan dari masyarakat dan Pemeliharaan serta Penyajian Data atau Informasi terkait pelayanan. Admin Layanan bertugas pada bagian-bagian layanan di kantor kelurahan seperti ekonomi, Pembangunan, kesejahteraan social dan pemerintahan.

User Umum yakni Masyarakat kelurahan selindung dapat mengakses informasi terkait dengan prosedur pengajuan layanan melalui fitur Informasi Pelayanan, serta dapat melakukan pengajuan dan memantau status pengajuan layanan tertentu melalui fitur Pelayanan *Online*.

Adapun contoh tampilan pada aplikasi layanan administasi penduduk berbasis Web disajikan pada gambar 4, gambar 5, dan gambar 6.



Gambar 4. Halaman depan website

BUAT SURAT KETERANGAN USAHA

DATA PEGAWAI

Nomor Surat: 400/SKU-EX000/KP/2018
 Tanggal Pembuatan: 07-08-2011
 Kode Pembuatan: 90000
 No KTP: Masukkan Nomor KTP
 Nama Pembuatan: Masukkan Nama Anda
 Tempat Lahir: Masukkan Tempat Lahir
 Tanggal Lahir: 07-08-2011
 Jenis Kelamin:
 Warga Negara: Masukkan Warga Negara
 Pendidikan:
 Agama:
 Pekerjaan:
 Status Pernikahan:
 Alamat: Masukkan Alamat Anda
 Nama Usaha: Masukkan Nama Usaha
 Alamat Usaha: Masukkan Alamat Usaha
 Keperluan Surat: Masukkan Keperluan Surat
 Lampiran:
 Check file. No file chosen.
 File yang bisa di Upload hanya file dengan ekstensi pdf dan gambar file (file size) maksimal hanya 1 MB!

Gambar 5. Contoh Formulir Pengajuan Layanan Baru secara *Online*

Jika dilihat dari Gambar 4 yakni tampak halaman depan website, Sistem Web dapat melakukan pembaharuan informasi yang akan diberikan pada aplikasi Web. Admin Web juga dapat melakukan update Profile Instansi dan informasi-informasi lainnya seperti Prosedur Layanan secara online.

Gambar 5 memperlihatkan salah satu contoh formulir pengajuan layanan baru pada sisi User Umum yakni masyarakat. Tiap formulir permohonan terdapat jenis layanan tertentu terdiri atas dua yaitu bagian data diri masyarakat dan isian Jenis Layanan yang diperlukan beserta berkas yang telah disiapkan.

DATA SURAT KETERANGAN USAHA

Cari Berkas Surat:

No	Tanggal Buat	No KTP	Nama Pemohon	Nama Usaha	Status Berkas
1	10-04-201	6372061010660001	Prawoto	Nasi Goreng Arena	Sudah Di Ambil
2	07-08-201	6372061202710001	Budi Ulomo	SOP BUAH DAN BATAGOR	Belum Di Ambil
3	10-08-201	6372064812780002	Edin Rohaedin	Bubur Ayam	Sudah Di Cetak
4	10-08-201	6372064805770002	Hesty Maria, S.HUT	Telur Asin	Sudah Di Ambil
5	10-08-201	6372060710850001	Anas Rahman	Roemah Wisata Tour & Travel	Belum Di Cetak

Jumlah Data : 5 Halaman Ke : 1

Gambar 6. Contoh Status Pengajuan Permohonan

Jika dilihat dari gambar 6, masyarakat dapat mengajukan permohonan baru dan memantau status berjalan-nya permohonan yang diajukan pada bagian sedang proses, siap cetak, sudah cetak, atau status kelengkapan permohonan.

A. Uji Sistem

Instrumen pada *User Acceptance* untuk menilai apakah sistem aplikasi untuk memiliki dampak penerapan sistem aplikasi terkait efektivitas atau tidak saat di implementasikan. Dengan jumlah responden yang akan mengisi kuisioner sebanyak 50 orang dengan skala likert dalam pengisian angket/ kuisioner. Misalnya dalam aplikasi ini ditentukan sejumlah 5 skala likert. Bentuk tabel skala likert dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 1.

Kategori	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. Kategori Skala Likert

Dengan menghitung nilai skor ideal dengan cara mengalikan jumlah kategori penilaian dengan jumlah responden.

$$\text{Skor ideal} = \text{jumlah kategori penilaian (5)} \times \text{jumlah responden (50)} = 250$$

Tabel 2. Skor Ideal

Lalu menghitung nilai persentase (P) pada setiap jumlah jawaban dari responden.

$$P = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Berikut Interpretasi skor dari hasil skor yang telah didapat. Misalnya dibuat dalam bentuk *interval rating scale* pada Gambar 7.



Gambar 7. interval rating scale

Proses perhitungan jumlah penilaian skala likert berdasarkan responden yang mengisi angket/ kuisioner berdasarkan tabel 1 dapat ditunjukkan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4 Jumlah Penilaian Skala Likert

Pertanyaan ke-	Pertanyaan	Jumlah Penilaian Pengguna				
		1	2	3	4	5
1	Apakah tampilan aplikasi termasuk uiser friendly saat dijalankan?	0	1	7	19	23
2	Apakah fitur layanan di aplikasi mempermudah pengguna dalam proses pelayanan?	0	0	10	15	25
3	Apakah dengan adanya aplikasi pengguna layanan merasa lebih mudah?	1	0	8	18	23
4	Apakah dengan adanya aplikasi ini permohonan pelayanan lebih efektif?	0	2	4	20	24
5	Apakah benar pengguna aplikasi lebih efisien menggunakan aplikasi dibandingkan manual?	0	1	2	20	27
6	Apakah benar dengan adanya aplikasi layanan, proses pengajuan lebih cepat?	0	0	5	15	30

Proses selanjutnya dilakukan dengan menghitung total skor, jumlah total skor, dan nilai prosentase pada setiap pertanyaan dalam angket/ kuisisioner. Total skor diperoleh dengan mengalikan nilai skala likert dan jumlah penilaian pengguna terhadap *skala likert* tersebut. Jumlah total skor diperoleh dengan menjumlahkan total keseluruhan skor pada seluruh *skala likert* dalam angket/ kuisisioner. Nilai prosentase pada setiap pertanyaan diperoleh dengan cara membagi total nilai skor per pertanyaan dengan nilai skor ideal angket kuisisioner sebesar 250, kemudian dikalikan dengan 100%.

Pertanyaan ke-	Pertanyaan	Jumlah Penilaian Pengguna					Skor Total
		1	2	3	4	5	
1	Apakah tampilan aplikasi termasuk uiser friendly saat dijalankan?	0	2	21	76	115	214
2	Apakah fitur layanan di aplikasi mempermudah pengguna dalam proses pelayanan?	0	0	30	60	125	215
3	Apakah dengan adanya aplikasi pengguna layanan merasa lebih mudah?	1	0	24	72	115	212
4	Apakah dengan adanya aplikasi ini permohonan pelayanan lebih efektif?	0	4	12	80	120	216
5	Apakah benar pengguna aplikasi lebih efisien menggunakan aplikasi dibandingkan manual?	0	2	6	80	135	223
6	Apakah benar dengan adanya aplikasi layanan, proses pengajuan lebih cepat?	0	0	15	60	150	225
Total Skor							1.305
Rata-Rata Skor							217,5



Keputusan dalam menentukan kelayakan dari hasil pengujian aplikasi menggunakan User Acceptance Testing/ Beta Testing ditentukan dari hasil rata-rata skor pengujian dengan merujuk pada *Interval Rating Scale* pada gambar 2. Hasil rata-rata skor pengujian beta diperoleh nilai sebesar 217,5, sehingga dapat dikategorikan berdasarkan hasil keputusan “Setuju”.

KESIMPULAN

Hasil rata-rata skor pengujian beta diperoleh nilai sebesar 217,5, sehingga dapat dikategorikan berdasarkan hasil keputusan “Setuju” dari 50 sampel responden pengguna website berpandangan bahwa dengan adanya aplikasi berbasis system informasi online ini mempermudah Masyarakat dalam proses pengajuan permohonan berkas yang mereka butuhkan, lebih efisien waktu dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anonim. (2019). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>. diakses pada: 15 Maret 2026, Pukul : 12.30.
- [2]. Ahmadi, Rulam. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- [3]. Ariyadi, B. M., & Bahar, B. (2017). *Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan*. Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi. Vol.5.No.1
- [4]. Dharmasurya, A., Wahyono, T., & Somya, R.. (2016). *Pengembangan Sistem Terdistribusi Untuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dengan Integrasi Teknologi RMI dan Web Service*. Jurnal Teknologi Informasi-AITI. Vol.10. No 1
- [5]. Ginanjar A., Bambang E.P., Tri I.(2018). *Pembuatan Website Profil Sekolah Sebagai Media Informasi Dan Promosi*. Jurnal Teknik Informatika. Vol. 9.No. 2
- [6]. Hidayatulloh, S., & Mulyadi, C. (2018). *Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web*. Jurnal IT CIDA. Vol.1.No.1
- [7]. Ibrahim, A., Rifai, A., & Oktarina, L. (2016). *Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Data Kependudukan Kelurahan Pahlawan Berbasis Web*. JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal). Vol 8. No.1
- [8]. Noviyanto, F., Setiadi, T., & Wahyuningsih, I. (2018), *Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile*. Jurnal Informatika, Vol. 8. No. 1
- [9]. Pratama, I.P.A.E. (2018). *Smart City Beserta Cloud Computing Dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya*. Informatika: Bandung.
- [10]. Sibaroni, Y., Setiawan, E. B., Imrona, M., & Dzuhri, F. A.,October. (2017). *Aplikasi Pelayanan Administrasi Penduduk Desa Berbasis Web Programing*. In Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI). Vol. 1 No.1
- [11]. Susartono. (2016). *E-Government Di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol.2.No.1

