

## **SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEPALA DESA BALAM SEMPURNA BERBASIS WEB**

<sup>1</sup>Roni J. Simamora, <sup>2</sup>Eva Julia G. Harianja, <sup>3</sup>Lilis Krisnawati Sihotang  
<sup>1, 2, 3</sup> Program Studi D3 Manajemen Informatika,

Universitas Methodist Indonesia

### **ABSTRACT**

The Village Service describes the identity of the village itself. So far, the service system for making letters at the office of the Village Head of Balam Sempurna, Rokan Hilir Regency uses services in the form of a manual information system, the service is carried out by a Village Secretary. Some of the problems faced by this service system are difficult and slow in the process of submitting proposals for new letters, permits and certificates. Meanwhile, people want friendly, fast and effective service. The self-service system can be used as a solution to provide excellent service to the community. In this self-service system, the public can access services such as taking care of certificates and cover letters for various purposes by entering or typing the Population Identification Number into the website. If the data is found, the community can immediately perform the desired service. The result of the application is in the form of a certificate or permit.

**Keywords:** *community service, writing letters, information*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan Desa merupakan instansi pemerintahan yang berada pada tingkat paling bawah, Pemerintah Desa menyelenggarakan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat. Pemerintah desa merupakan bagian dari birokrasi negara yang disignifikan dalam membangun dan mengelola, menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik. Sistem informasi pelayanan dapat juga dijadikan solusi untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat sekaligus memberikan edukasi penerapan teknologi informasi kepada masyarakat. Kantor kepala desa Balam Sempurna menyediakan layanan masyarakat dalam mengurus pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan jalan, surat keterangan usaha, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian (akta kematian), surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK), surat keterangan nikah (akta nikah), surat keterangan kelahiran (akta lahir), surat resi, surat pembuatan SKCK, surat keterangan SKCK, dan surat kehilangan. Selama ini sistem pelayanan di Kantor Kepala Desa Balam Sempurna Kabupaten Rokan Hilir provinsi Riau menggunakan pelayanan dalam bentuk aplikasi Microsoft Office, pelayanan dilakukan oleh seorang Sekretaris Desa. Dengan adanya sistem ini maka admin akan lebih mudah dalam mengelola semua surat keterangan sesuai permintaan masyarakat. Maka sesuai latar belakang tersebut penulis mengambil sebuah judul “ Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada kantor kepala desa balamsempurna berbasis web.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Sistem**

Sistem adalah terdiri dari atas objek-objek atau unsur-

unsur yang berkaitan atau berhubungan satu sama

lainnya sedemikian rupa sehingga unsur- unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengelolaan yang tertentu. Berdasarkan pendapat para pakar diatas maka dapat disimpulkan sistem adalah kumpulan elemen- elemen yang saling bekerjasama dan berinteraksi untuk memproses masukan kemudian saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu (fitri Ayu,2018)

Sistem adalah sekumpulan elemen– elemen yang saling bekerja sama dan berinteraksi untuk memproses masukankemudian saling berhubungan untuk mencapai suatu sasaran tertentu.(Hermawan,2016)

#### **Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai . Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu (Harison, 2016).

#### **Komponen Sistem Informasi**

Di dalam buku Konsep Sistem menyebutkan tentang komponen sistem informasi yaitu:

1. Blok Keluaran (*output block*) Keluaran merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.
2. Blok Teknologi (*technology block*) Teknologi merupakan ‘*tool box*’ dalam sistem informasi. digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan

membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan.

3. Blok Basis Data (*database block*) Merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
4. Blok Kendali (*control block*) Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti kecurangan, kegagalan sistem itu sendiri, ketidak efisienan dan sabotase. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal – hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan – kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

### **Pengertian Pelayanan Desa**

Kantor Kepala Desa adalah pusat pelayanan di Desa, menjadi central segala kegiatan yang ada di Desa baik itu dibidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan ataupun pembinaan semua bepusat dikantorDesa. Pelayanan merupakan salah satu tugas terpenting dalam sebuah instansi-instansi pemerintah seperti desa, terlebih di jaman yang sudah modern seperti ini, dituntutnya suatu informasi yang akurat dan memperoleh secara cepat dan mudah.

### **Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat**

Sistem informasi pelayanan masyarakat adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk memperoleh suatu informasi seperti itu, maka pelayanan terhadap masyarakat harus lebih ditingkatkan menjadi lebih baik, untuk itu pelayanan masyarakat harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem informasi.

### **Analisis Sistem yang Berjalan**

Analisis sistem yang sedang berjalan pada prinsipnya adalah mempelajari sistem yang ada dengan melakukan penelitian dan pengamatan terhadap hal yang terkait didalamnya. Sistem pada kantor Kepala Desa Balam Sempurna telah menggunakan komputer sebagai sarana pengolahan data, namun pengolahannya masih kurang optimal karena masih menggunakan *Microsoft Office*. Masyarakat yang ingin mengurus surat harus datang ke kantor Desa sambil membawa dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengurus surat yang diinginkan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah aplikasi *website* yang diharapkan mampu mengoptimalkan proses pengurusan surat dari sekretaris desa sebagai pelayanan bagi masyarakat. Kantor Kepala Desa Balam Sempurna dalam

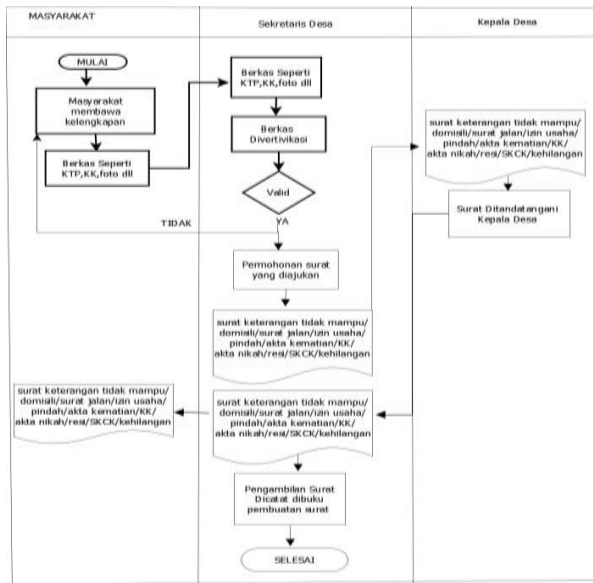
pelayanan masyarakat terdapat beberapa pengurusan surat-surat keterangan yang dibuat yaitu:

1. Surat Keterangan tidak mampu  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan tidak mampu adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Slip gaji (jika ada)
2. Surat keterangan domisili  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan domisili adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Fotocopy KTP
  - c. Foto 3x4 1 Lembar
3. Surat keterangan jalan  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan jalan adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Fotocopy KK & KTP supirnya
  - c. Fotocopy STNK kendaraan
4. Surat keterangan usaha  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan izin usaha adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Fotocopy SKGR jika usahanya ladang sawit.
5. Surat keterangan pindah  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan pindah adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Kartu Keluarga asli
  - b. Alamat pindah lengkap
6. Surat keterangan kematian  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan kematian adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Fotocopy KK/KTP yang meninggal
  - b. Fotocopy KK dan KTP saksi 2 orang
  - c. Surat keterangan kematian dari rumah sakit (jika ada)
7. Surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK)  
Setiap proses pembuatan permohonan pembuatan kartu yang harus dilengkapi adalah
  - a. Fotocopy KTP keluarga
  - b. Fotocopy akta nikah
  - c. Fotocopy akta kelahiran
8. Surat keterangan pengantar nikah  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan akta nikah adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. Foto gamdeng 4x6 3 Lembar
  - b. Foto suami istri 3x4 2 Lembar latar biru
  - c. Fotocopy surat nikah dari gereja (jika agama kristen)
  - d. fotocopy Kartu keluarga (KK)
9. Surat keterangan kelahiran  
Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan kelahiran adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
  - a. fotocopy KK dan KTP
  - b. fotocopy surat nikah
  - c. surat keterangan bidan (asli)
10. Pembuatan Surat Resi  
Setiap proses pembuatan permohonan pembuatan surat

Resi adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :

- a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Pasfoto 3x4 1 Lembar
  - c. Fotocopy KTP
11. Surat keterangan SKCK (surat keterangan catatan kepolisian)  
 Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan SKCK adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
- a. Fotocopy ijazah 3 Lembar
  - b. Fotocopy KK 2 Lembar
  - c. Fotocopy akta kelahiran 2 Lembar
  - d. Foto 4x6 3 Lembar
12. Surat keterangan kehilangan  
 Setiap proses pembuatan permohonan surat keterangan kehilangan adapun persyaratan yang harus dilengkapi adalah :
- a. Fotocopy kartu keluarga (KK)
  - b. Fotocopy KTP

Skema pengurusan surat dapat dilihat pada Gambar iberikut ini.



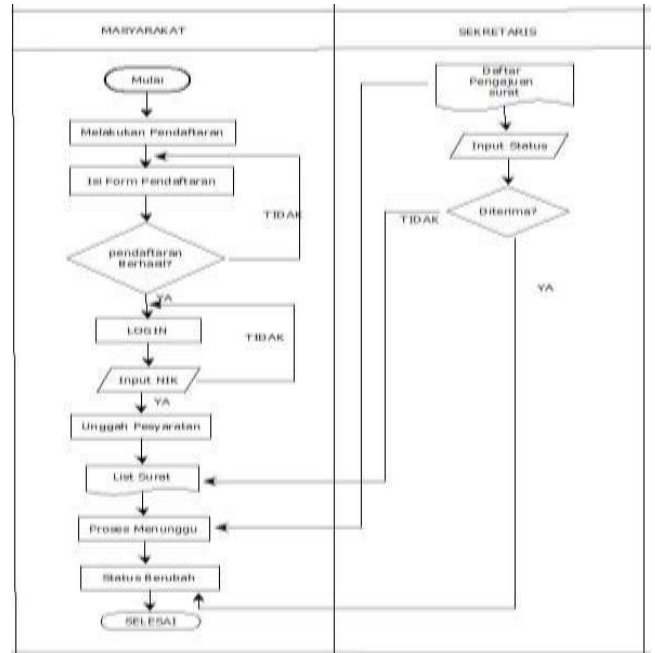
Gambar 1. Skema pengurusan surat

Setelah mengetahui proses pengurusan surat saat ini, peneliti menemukan beberapa kelemahan yaitu:

1. Pengurusan surat yang masih bersifat konvensional dimana masyarakat harus datang ke kantor Desa untuk membawa berkas-berkas yang akan dipenuhi sehingga harus bolak-balik.
2. Belum adanya sarana informasi syarat kelengkapan pengurusan surat karena masyarakat harus datang ke kantor Desa untuk mengetahui dokumen-dokumen yang harus dipenuhi sebagai syarat kelengkapan mengurus surat yang diinginkan.
3. Belum adanya sarana pemberitahuan status surat yang telah selesai dari pengurus kepada masyarakat.

Berdasarkan identifikasi kelemahan yang ada, selanjutnya peneliti membuat permodelan usulan proses analisis sistem usulan untuk merancang suatu aplikasi berbasis web.

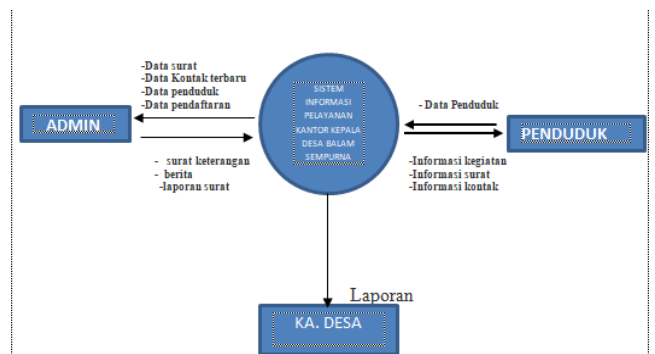
**Analisis Sistem Usulan**



Gambar 2. Analisis sistem usulan

**Diagram Konteks**

Diagram konteks merupakan penggambaran dan sistem yang dirancang secara garis besar. Diagram konteks terdiri dari sebuah proses yang diberi label 0 dan berinteraksi dengan beberapa entiti.



Gambar 3. Diagram Konteks Hasil dan pembahasan Tampilan utama

Berikut ini adalah tampilan aplikasi yang telah dirancang yang terdiri dari :

### 1. Halaman Utama



### 2. Tampilan persyaratan



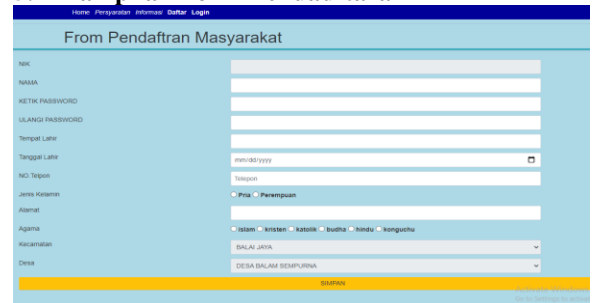
### 3. Tampilan Pendaftaran Masyarakat



### 4. Tampilan Login



### 5. Tampilan Form Pendaftaran



### 6. Jenis Surat



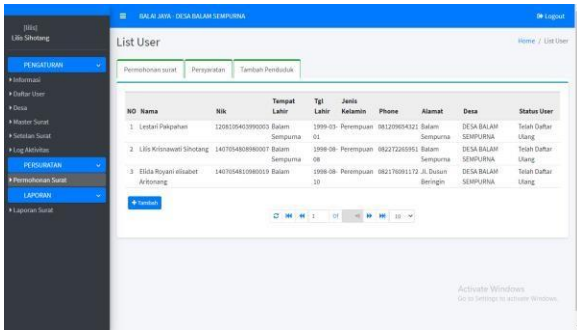
### 7. Upload persyaratan surat



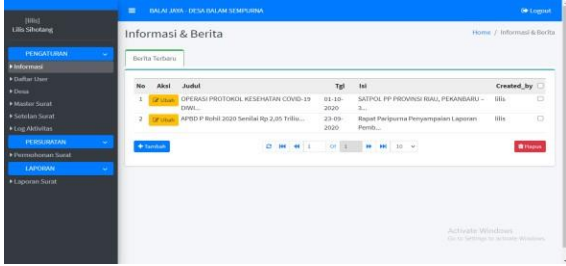
### 8. Tampilan Notifikasi Pengambilan Surat



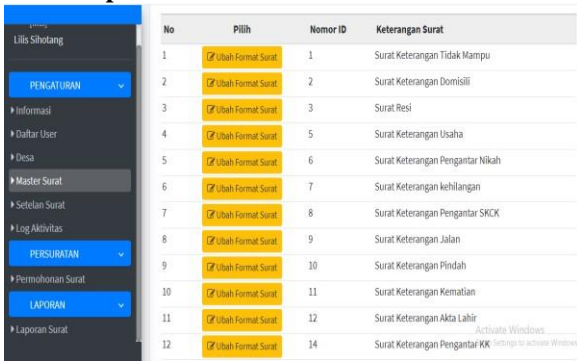
### 9. Tampilan Tambah Penduduk



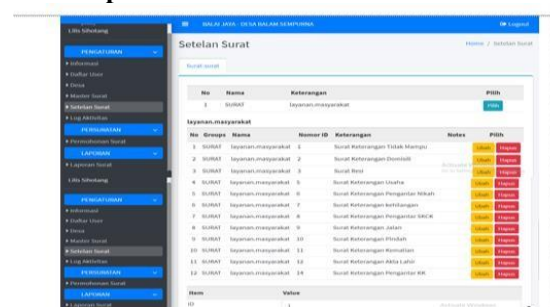
### 10. Tampilan Informasi Admin



### 11. Tampilan Master Surat



### 12. Tampilan Setelan Surat



### 13. Form pendaftaran surat



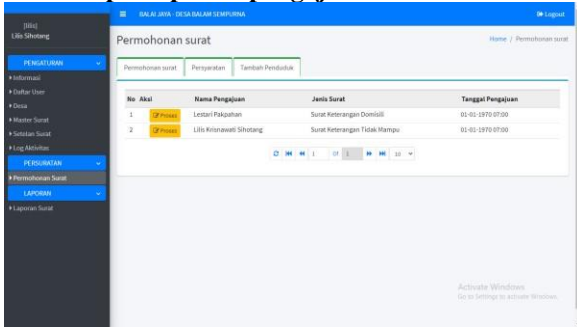
### 14. Tampilan List Surat



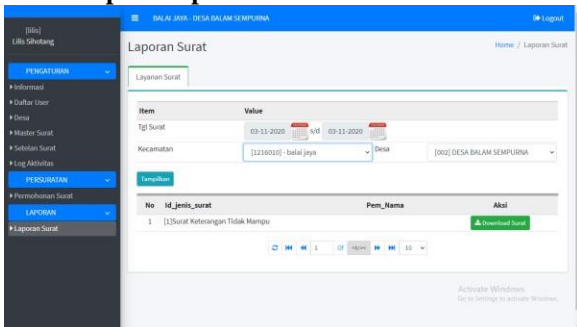
### 15. Tampilan Upload Persyaratan



### 16. Tampilan proses pengajuan surat



### 17. Tampilan laporan surat



### 18. Contoh surat keterangan



kelahiran, surat keterangan pengantar pembuatan KK tersebut.

1. Dengan adanya sistem ini pelayanan masyarakat ini dapat memecahkan permasalahan yang ada pada kantor kepala desa Balam Sempurna. Juga dapat membuat data masyarakat menjadi terkomputerisasi.
2. Sistem ini dapat memberikan notifikasi mengenai permintaan surat yang diminta oleh masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Asmara, R. (2016). SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA
- [2]. PENANGGULANGAN. *J-Click Vol 3 No 2 Desember KABUPATEN PADANG PARIAMAN*, 80-91.
- [3]. Astria Firman, H. F. (2016). Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web . *E-journal Teknik Elektro dan Komputer vol.5 no.2*, 29-36.
- [4]. Fitri Ayu1, N. P. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PRAKTEK KERJA Manajemen Informatika, AMIK Mahaputra Riau. *Jurnal Intra-Tech*, 12-26.
- [5]. Harison, A. S. (2016). SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS SARANA PADA. *Jurnal a. TEKNOIF Institut Teknologi Padang*.

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dan pelaksanaan kegiatan tugas akhir ini, peneliti menarik beberapa kesimpulan yang ada, yaitu sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem informasi pelayanan masyarakat ada kantor kepala desa Balam Sempurna ini dapat mempermudah proses pembuatan surat pengantar dan juga proses pengajuan permohonan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan resi, surat keterangan usaha, surat keterangan pengantar nikah, surat keterangan kehilangan, surat keterangan pengantar SKCK, surat keterangan jalan, surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, surat keterangan