



## SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU KELURAHAN SIMPANG TIGA TELUK KUANTAN

Junia Karmila Sari<sup>1</sup>, Jasri<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Kuantan Singingi Teluk Kuantan, Indonesia  
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi  
E-mail Penulis Korespondensi: jasri.skom@gmail.com

### ABSTRAK

Kelurahan merupakan instansi pemerintah terkecil dibawah wewenang camat yang secara langsung dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan mengenai pengurusan administrasi yang dilakukan di Kelurahan. Peneliti tertarik ingin membuat sebuah sistem informasi untuk membantu melayani masyarakat simpang tiga dalam hal pengajuan layanan administrasi terhadap Kantor Lurah Simpang Tiga. Tujuan dari perancangan ini adalah untuk menghasilkan suatu aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam pengajuan pelayanan administrasi. Maka peneliti ingin membangun sebuah sistem informasi layanan masyarakat Simpang Tiga. Hasil yang dicapai dalam pembuatan sistem informasi layanan masyarakat ini untuk mempermudah masyarakat dalam dalam hal pengajuan administrasi yang mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor lurah untuk pengajuan, Masyarakat dapat lebih mudah mengetahui prosedur pengajuan pelayanan di aplikasi dengan mudah, Masyarakat tentu hanya dengan mengisi data persyaratan pelayanan, hal ini juga mempermudah staf pegawai kantor lurah untuk memproses setiap pengajuan yang masuk dengan cepat.

**Kata Kunci :** Kelurahan, Sistem Informasi, Layanan Masyarakat, Website

### 1. PENDAHULUAN

Pada era modernisasi, telah terjadi banyak perubahan yang awalnya dikerjakan secara manual atau masih dengan tenaga manusia yang dibantu dengan suatu alat, dan sekarang telah banyak diubah ke dalam bentuk digitalisasi, perubahan penerapan tersebut mulai dari instansi pemerintahan terutama dalam pelayanannya [1][2][3].

Kelurahan merupakan instansi pemerintah terkecil dibawah wewenang camat yang secara langsung dekat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan mengenai pengurusan administrasi yang dilakukan di Kelurahan[3][4].

Terdapat beberapa pemasaan yang di hadapi di Kelurahan Simpang Tiga terkait dengan masalah pelayanan. Pertama, masyarakat kesulitan ketika ingin mengajukan pengurusan administrasi yang mengakibatkan masyarakat harus bolak – balik untuk menanyakan persyaratan pengurusan ke Kelurahan terlebih dahulu, lalu pulang untuk melengkapi persyaratan tersebut. Jika sudah lengkap masyarakat kembali ke Kelurahan menyerahkan persyaratannya untuk kelanjutan proses pengajuan administrasi yang dibutuhkan dan itu dapat menghabiskan waktu yang cukup lama. Permasalahan ini sering terjadi karna kurangnya informasi yang diketahui oleh masyarakat, terkadang masyarakat harus pulang kembali ke rumahnya untuk melengkapi persyaratan yang kurang dan kembali lagi ke Kelurahan setelah persyaratan tersebut sudah lengkap[5].

Kedua, Alur biokrasi yang sangat panjang, dan dapat membuat masyarakat pusing, memakan waktu yang cukup lama untuk proses pelayanannya[6]. Awal proses tersebut dimulai dari datangnya masyarakat ke kantor lurah dengan membawa surat pengantar dari RT dan RW, melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, kemudian masyarakat akan menunggu antrian untuk dilayani oleh staf kantor, lalu staf kantor akan melapor pada kepala bidang yang berkaitan, baru lah pengajuan dari masyarakat di proses. Masyarakat menganggap bahwa birokrasi pemerintahan berbelit-belit dan menyulitkan dalam pelayanan masyarakat. Sementara masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat[7].

Ketiga, Pengambilan putusan dari lurah membutuhkan waktu cukup lama jika lurah sedang tidak berada ditempat[8]. Ini akan menyulitkan masyarakat karena staf tidak bisa memberikan surat tersebut tanpa tanda tangan dari lurah dan mengharuskan masyarakat untuk menunggu lurah terlebih dahulu datang ke kantor atau surat tersebut bisa diambil di keesokan hari nya.

Maka dari rangkaian permasalahan yang telah di jabarkan di atas menjadi acuan penulis untuk membuat suatu sistem informasi yang diharapkan dapat membantu masyarakat dan juga Kelurahan dalam hal pelayanan agar proses pelayanannya bisa lebih mudah dan efektif.

### 2. METODE PENELITIAN

#### 2.1 Model Penelitian

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah DLC (System Development Lyfe Cycle) adalah pendekatan bertahap untuk analisis dan desain yang menyatakan bahwa sistem yang terbaik yang dikembangkan

melalui penggunaan siklus kegiatan khusus analisis dan pengguna[9]. Model pengembangan perangkat lunak dalam penelitian ini menggunakan metode SDLC (System Development Lyfe Cycle), Tahapan utamanya terdiri dari:

1. Tahapan perencanaan sistem (systems planning)  
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian
2. Analisis sistem (systems analysis)  
Pada tahapan ini dilakukan analisis kebutuhan sistem yang akan dikembangkan dan yang akan diimplementasikan.
3. Desain sistem (system design)  
Pada tahapan ini dilakukan desain perangkat lunak, perancangan struktur data, desain antar muka system.
4. Implementasi sistem (systems implementation)  
Pada tahapan ini melakukan penerapan terhadap perancangan sistem yang telah dibuat terlebih dahulu.
5. Perawatan sistem (systems maintenance)  
Pada tahapan ini dilakukan perawatan terhadap sistem yang telah di hasilkan pada tahapan sebelumnya, hal tersebut dilakukan setelah dilakukan pemakaian sistem, hal tersebut dilakukan berdasarkan evaluasi selama pemakaian system.

## 2.2 Rancangan Penelitian

Adapun penelitian yang peneliti lakukan terbagi menjadi 5 tahapan.

1. Mengidentifikasi Masalah adalah suatu tahap dari penguasaan masalah agar mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.
2. Menganalisa Masalah merupakan sistem informasi yang sedang berjalan secara utuh ke dalam bagian-bagian komponennya yaitu menganalisa permasalahan.
3. Pengumpulan Data yaitu mengumpulkan data tentang Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantanl menggunakan metode observasi atau pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti dan interview atau wawancara dengan pihak yang bersangkutan sehingga mendapatkan informasi yang sesuai dan akurat.
4. Perancangan sistem dari sistem informasi ini akan dilakukan berdasarkan hasil dari analisa dan penelitian.
5. Pengujian sistem yaitu pengujian terhadap perancangan dan mengimplementasikan program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantan.

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

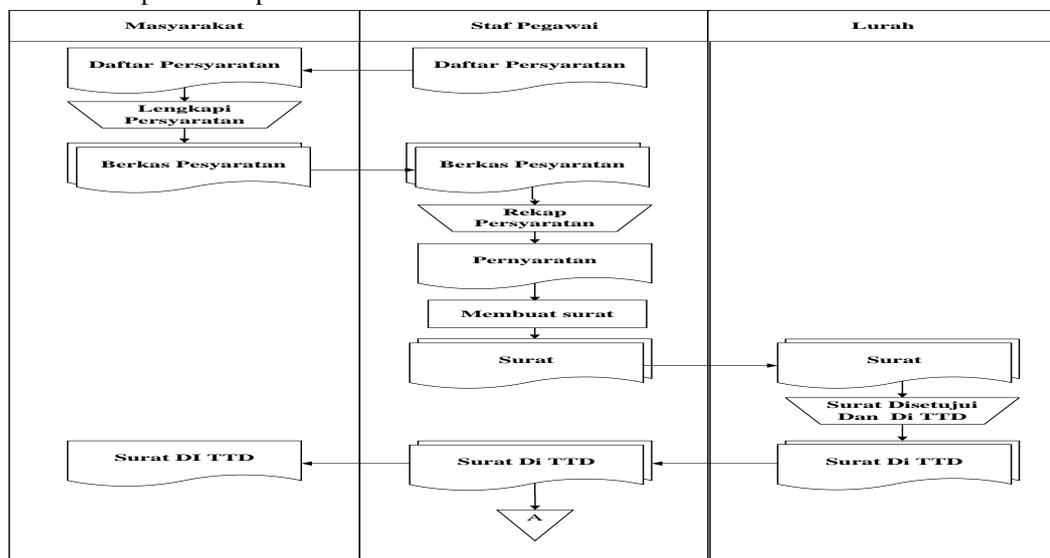
Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

1. Teknis observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap proses kegiatan pelayanan administrasi yang di ajukan pengurusannya ke Kantor Kelurahan Simpang Tiga.
2. Teknik wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan kepala Kelurahan, dan Staf pegawai untuk mendapatkan informasi.
3. Teknik Kepustakaan, yaitu dengan mencari data pada bagian administrasi atau perpustakaan yang ada pada Kantor[10].

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis sistem berjalan dilakukan untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan saat ini. Adapun sistem yang ada saat ini dapat dilihat pada aliran sistem berikut ini.



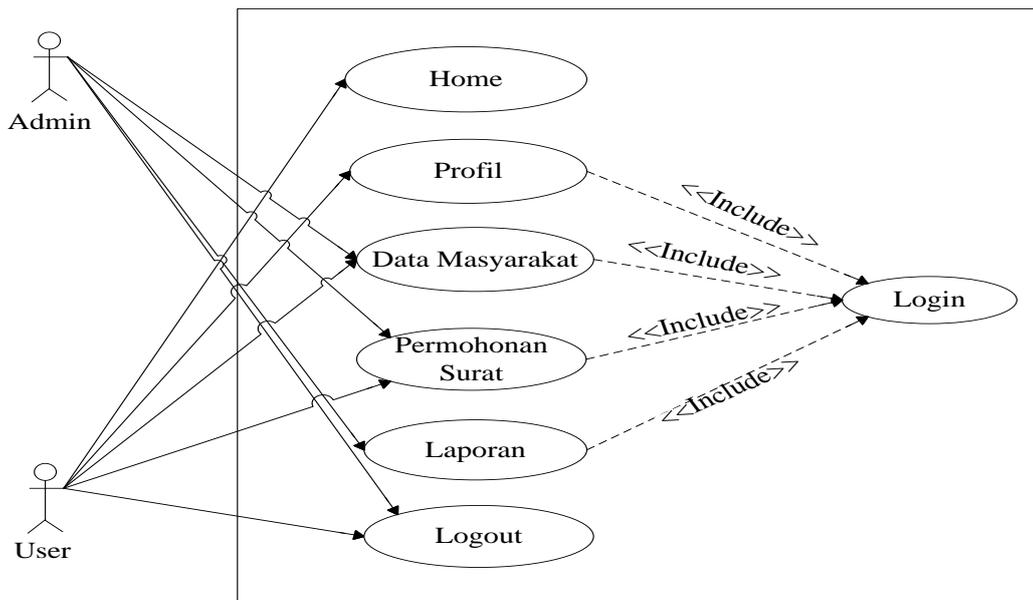
Gambar 1. Aliran Sistem Yang Sedang Berjalan

### 3.2 Perancangan Sistem

Sistem yang akan diusulkan merupakan sistem yang mendukung dalam pembuatan sistem informasi dan pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantan dan memiliki beberapa keunggulan dan perbedaan dari sistem yang sedang berjalan, sistem yang diusulkan telah terotomatisasi sehingga lebih mudah digunakan, integritas data terjaga tidak akan memakan waktu yang lama. Dalam sistem yang akan digambarkan dalam bentuk model UML (Unified Modelling Language) dimana model ini nantinya diawali dengan Use Case, Class Diagram, Activity Diagram, dan Sequence Diagram model ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada sistem dalam pembuatan program dan juga menggambarkan perancangan input, proses, dan output.

#### 1. Use Case Diagram

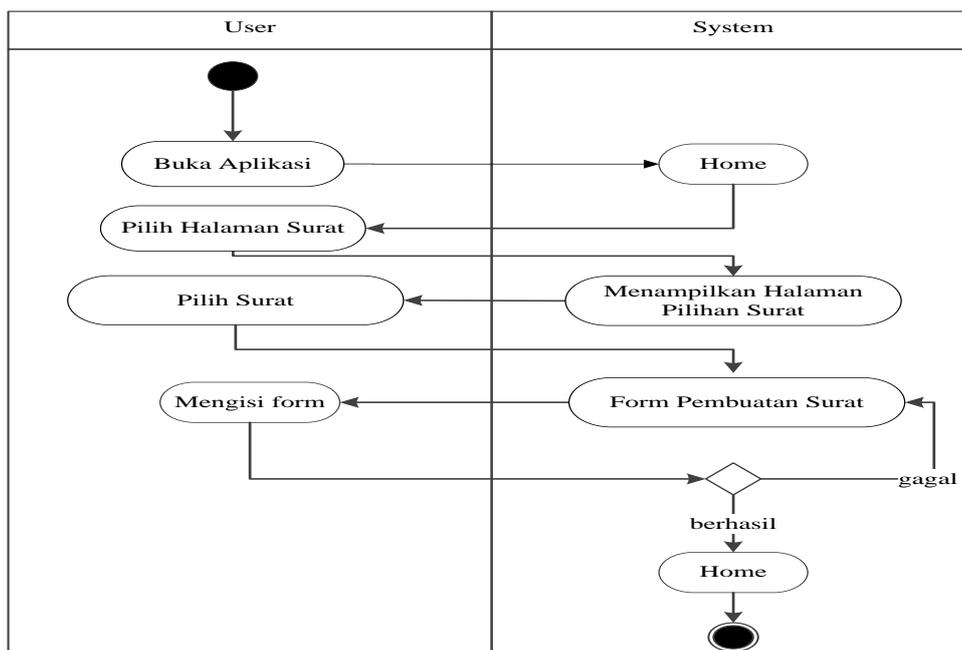
Use case diagram ini menggambarkan bagaimana Actor yaitu Pengguna berinteraksi dengan sistem. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar use case diagram perancangan sistem informasi dan pelayanan administrasi pada Kantor Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantan berbasis web sebagai berikut :



Gambar 2. Use Case Diagram

#### 2. Activity Diagram

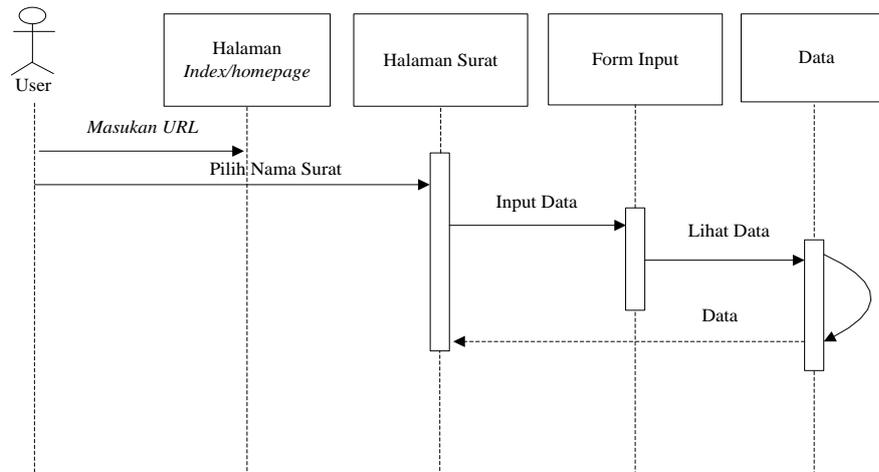
Dalam diagram ini di gambarkan aliran aktivitas dalam sebuah sistem, bagaimana masing-masing alur tersebut berawal, pengambilan keputusan yang mungkin terjadi dan bagaimana alur tersebut berakhir.



Gambar 3. Activity Diagram Data Surat

### 3. Sequence Diagram

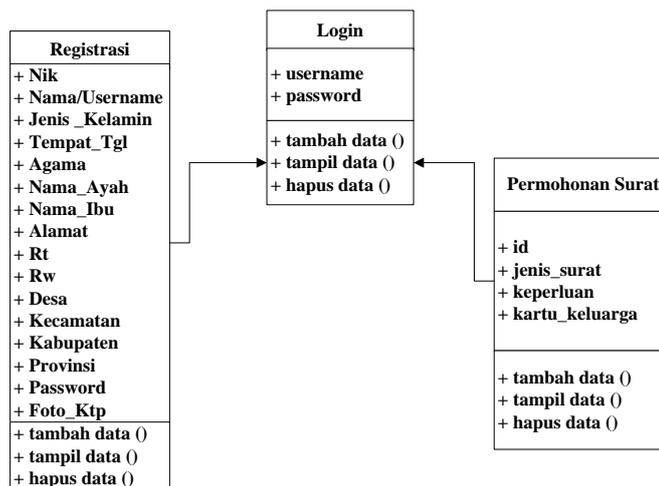
Diagram ini mendeskripsikan bagaimana entitas dalam sistem berinteraksi, termasuk pesan yang digunakan saat interaksi.



Gambar 4. Sequence Diagram Membuat Surat

### 4. Class Diagram

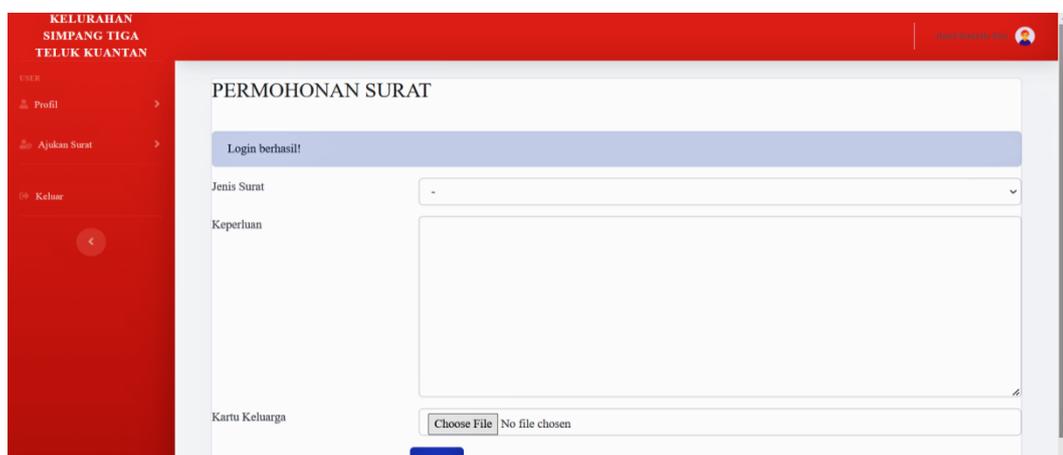
Diagram class menggambarkan class perilaku atau keadaan yang menghubungkan antar class-class yang terdapat dalam sistem. Dalam class ini akan dijabarkan class yang akan ada dalam sistem ini :



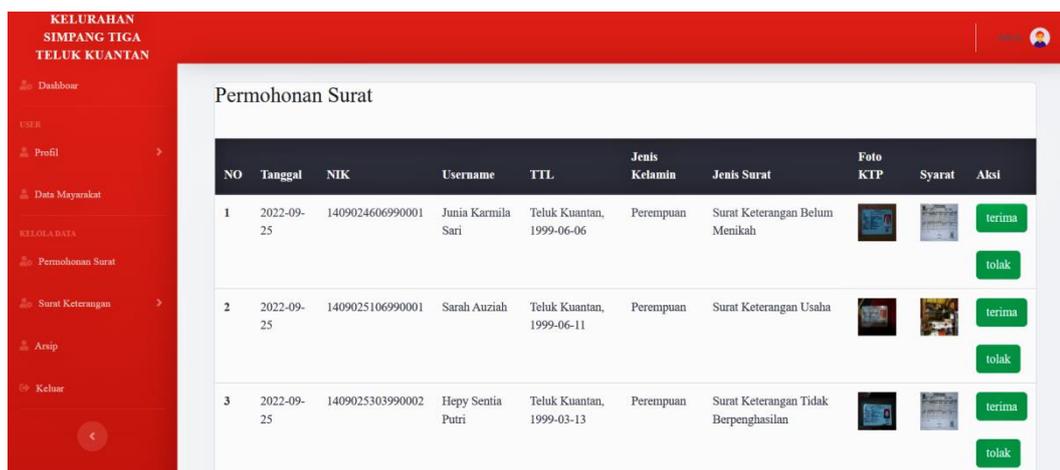
Gambar 5. Class Diagram

### 3.3 Tampilan Interface

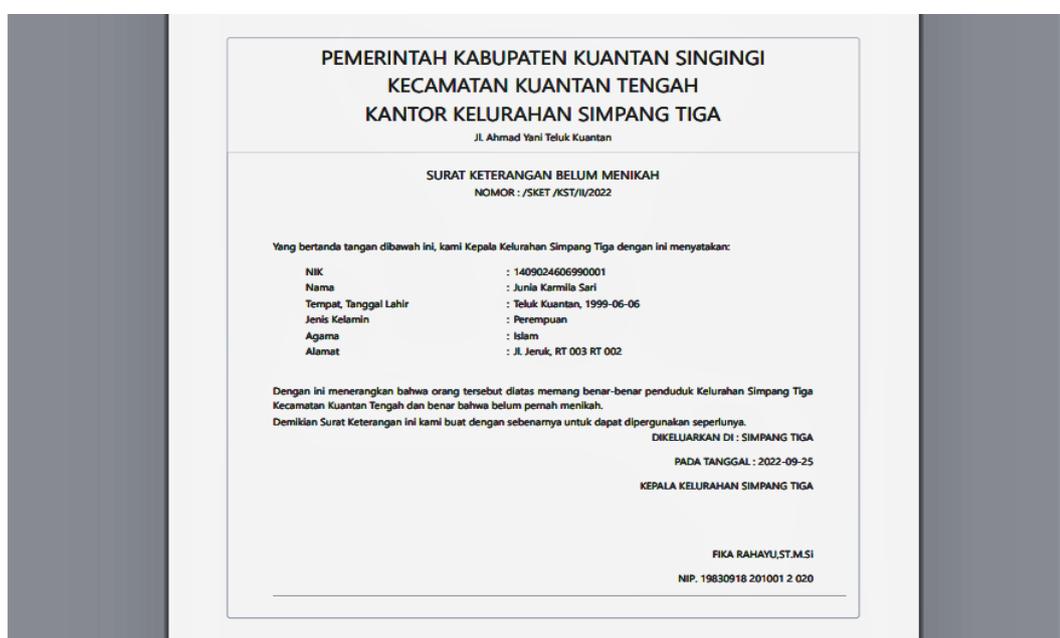
Berikut ini adalah tampilan dari Website Sistem Informasi Manajemen PT. Phoenix Kreatif Digital.



Gambar 6. Halaman Permohonan Surat Masyarakat



**Gambar 7. Halaman Permohonan Masuk Admin**



**Gambar 8. Tampilan Surat Jadi**

#### 4 KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah serta uraian pembahasan dan analisis hasil dapat disimpulkan beberapa hal. Sistem Aplikasi ini dibagi menjadi 2 hak akses, yaitu Admin dan User. Kesimpulan yang didapat setelah melakukan perancangan dan implementasi pada program yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantan ini dapat mempermudah penduduk dalam proses pembuatan surat dan juga proses pengajuan permohonan tersebut.
2. Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kelurahan Simpang Tiga Teluk Kuantan ini selain dapat memecahkan permasalahan yang ada juga dapat membuat data surat menjadi terkomputerisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] D.F. Ariefni, M.B. Legowo, Penerapan Konsep Monitoring dan Evaluasi Dalam Sistem Informasi Kegiatan Mahasiswa i Perbanas Institute Jakarta, J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf. vol.4 (2018) pp.422-432. <http://dx.doi.org/1028932/jutisi.v4i3.876>.
- [2] Y. Trimarsiah, M. Arafat, ANALISIS DAN PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI SARANA INFORMASI PADA LEMBAGA BAHASA KEWIRUSAHAAN DAN KOMPUTER AKMI BATURAJA, J. Ilm. Matrik. vol.19 (2017) pp.1-10.
- [3] M.V. Al Hasri, E. Sudarmilah, Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banjaran, Matrik J. Manajemen, Tek. Inform. Dan Rekayasa Komput. 20 (2021) 249-260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>.
- [4] Soegiarto, E.C. Kirana, Bahar, SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN GUNTING PAIKAT BANJARBARU, (2018).
- [5] D.D. Anggiawan, E.S.Y. Pandie, M. Boru, Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web, J-Icon. vol.6 (2018) pp.8-13.
- [6] R.E.G. Rahayu, P. Marup, Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web, J. Algoritm. vol.18 (2021) pp.25-34. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.18-1.826>.

- [7] Y. Farlina, D. Pribadi, Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website, IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol. vol.5 (2020) pp.180-186. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit>.
- [8] E.H. Arvianty, Endira; Fanida, Inovasi Sistem Pelayanan Masyarakat ( SemPelMas ) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kelurahan Jagalan Kecamatan Kranggan Kota Mojokerto, J. Publika Adm. Negara. vol.2 (2020) pp.1-8.
- [9] N. Sagita, A.N. Supena, D. Djamaludin, Perancangan Sistem Informasi Produksi Rajut Menggunakan Metode System Development Life Cycle (Sdlc) (Study Kasus: Cv Suho Garmindo Bandung), Pros. Tek. Ind. 0 (2015) 47–53. <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/industri/article/view/716>.
- [10] S. Ratumurun, PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN KAS KECIL PADA PT 5431 AMBON, J. Fak. Ekon. vol.13 (2019) pp.19-29.