

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Permohonan Surat Keterangan dan Surat Pernyataan (SIM-PPSKP)

Sinta Rukiastiandari ¹, Hamdun Sulaiman ², Teo Filus Simanjuntak ³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ¹sinta.sru@bsi.ac.id, ²hamdun.hsl@bsi.ac.id, ³teofilussimanjuntak007@gmail.com

Abstrak - Pemerintah sebagai pelaku penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan dapat diukur dari kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya dan berinovasi agar kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Untuk itu, dalam membangun perancangan sistem yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, saya menggunakan metode prototype. Penerapan sistem merupakan hal yang sangat penting bagi pihak pengembang sistem informasi untuk menunjang keberhasilan sistem informasi tersebut apakah berjalan sesuai dengan perencanaan dan telah sesuai dengan keinginan dari pengguna. Prototype dibuat dengan tujuan memberikan penyamaan persepsi dan pemahaman awal dalam proses dasar dari sistem yang akan dirancang, sehingga akan terjalin komunikasi yang baik antara pihak perancang dan pengguna sistem. Dengan adanya sistem informasi manajemen pelayanan publik sehingga dapat meringankan tugas dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dan dapat menunjang kualitas pelayanan publik menjadi yang terbaik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Prototype, Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract - The government as an actor in providing public services needed by the community is responsible for providing the best service and continuously striving to improve the quality of public services. Service success can be measured by community satisfaction in terms of services provided by public service providers. Therefore the public service provider must continue to strive and innovate so that the quality of public services becomes even better. For that reason, in building a system design that aims to improve public services, I use the prototype method. The application of the system is very important for the information system developer to support the success of the information system whether it is going according to plan and in accordance with the wishes of the user. The prototype was created with the aim of providing equal perception and initial understanding in the basic process of the system to be designed, so that good communication will be established between the designer and the user of the system. With the existence of a public service management information system so that it can ease the duties and obligations of public service providers. This can increase public satisfaction in public services and can support the quality of public services to be the best

Keywords: Public Services, Prototype, Quality of Public Services

PENDAHULUAN

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dipilih oleh masyarakat kelurahan tersebut dan berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat desa. Kelurahan juga mempunyai peran sebagai penyelenggara pelayanan publik, baik itu dalam bidang pemerintahan, bidang pembangunan, bidang kemasyarakatan dan lain sebagainya.

Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 tersebut menyimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang datang ke kelurahan untuk membuat surat keterangan sesuai dengan kepentingan masyarakat tersebut, seperti membuat surat keterangan dan surat pernyataan. Banyaknya masyarakat yang datang ke kelurahan membuat petugas kewalahan dalam melayani permintaan masyarakat tersebut.

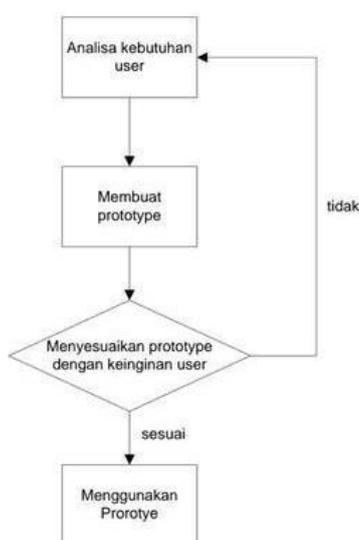
Era Revolusi 4.0 menjadi momen yang paling tepat bagi setiap kelurahan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, yaitu dalam hal pembuatan permohonan surat keterangan dan pernyataan dengan berbasis komputerisasi atau elektronik melalui aplikasi SIM-PPSKP. Aplikasi ini dalam manajemen data di dukung oleh basis data



yang mampu mempermudah penyimpanan data masyarakat, dapat melayani masyarakat secara cepat dan meringankan beban petugas kelurahan. SIM-PPSKP ini merupakan aplikasi berbasis web dan hanya dapat diakses oleh petugas (admin).

METODE PENELITIAN

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *prototype*. *Prototyping* merupakan teknik pengembangan sistem yang menggunakan *prototype* untuk menggambarkan sistem, sehingga pengguna atau pemilik sistem mempunyai gambaran pengembangan sistem yang akan dilakukan (S. Mulyani et al., 2018:30)



Sumber: (S. Mulyani, 2018)

Gambar 1. Langkah-langkah *Prototype*

Tahapan yang terdapat dalam metode *prototype* menurut (Mulyani, 2016) terbagi menjadi empat yaitu:

1. Analisis Kebutuhan User

Pengembang dan pengguna atau pemilik sistem melakukan diskusi dimana pengguna atau pemilik sistem menjelaskan kepada pengembang tentang kebutuhan sistem yang mereka inginkan, data yang akan diolah dan output. sistem yang mereka inginkan. Dalam tahapan ini dibahas berbagai jenis data yang diklasifikasikan sebagai master data.

2. Membuat Prototype

Pengembang membuat *prototype* dari sistem yang telah dijelaskan oleh pengguna atau pemilik sistem. Dimana sistem tersebut dibuat berdasarkan dari hasil diskusi tentang sistem layanan lost and found.

3. Menyesuaikan *prototype* dengan keinginan user

Pengembang menanyakan kepada pengguna atau

pemilik sistem tentang *prototype* yang sudah dibuat, apakah sesuai atau tidak dengan kebutuhan sistem.

4. Menggunakan *Prototype*

Sistem mulai dikembangkan dengan *prototype* yang sudah dibuat. “Menurut (Dwi Purnomo, 2017) ada 4 metodologi *prototype* yang paling utama yaitu:

- Illustrative*, menghasilkan contoh laporan dan tampilan layar.
- Simulated*, mensimulasikan beberapa alur kerja sistem tetapi tidak menggunakan data real.
- Functional*, mensimulasikan beberapa alur sistem yang sebenarnya dan menggunakan data real.
- Evolutionary*, menghasilkan model yang menjadi bagian dari operasional sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan metode *prototype*, maka berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini di rancanglah sebuah system terkomputerisasi sebagai berikut :

1. Analisa Kebutuhan

Berdasarkan analisis kebutuhan dari sistem yang ada dibagi menjadi kebutuhan dari sistem dari petugas dan pemohon. Kebutuhan sistem tersebut dapat di detailkan menjadi sebagai berikut :

A. Kebutuhan Petugas

- Formulir Data Pemohon SKCK
- Formulir Data Pemohon SP-BPMTMAK

B. Kebutuhan Pemohon

- Surat Keterangan
- Surat Pernyataan

2. Desain

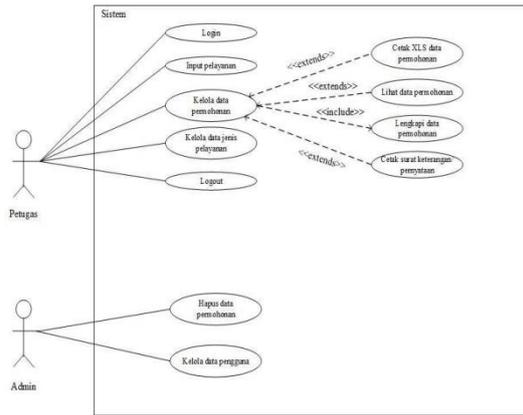
Tahap desain merupakan implementasi dari analisa kebutuhan petugas dan pemohon. Terbagi menjadi 2 bentuk desain, yaitu :

A. Struktur Data

Secara konseptual tahap struktur data digambarkan menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD), yang dapat digunakan untuk merancang database yang sesuai dengan kebutuhan web yang akan dibuat antara lain, sebagai berikut:

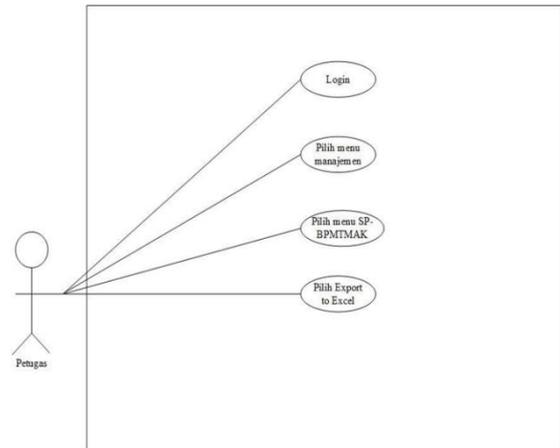
1. Use Case Diagram

- Use Case Diagram Petugas



Sumber: Hasil Penelitian

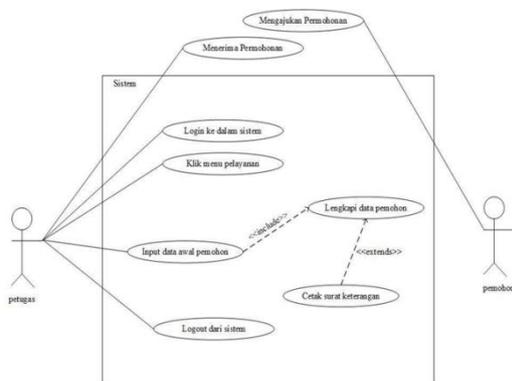
Gambar 2. Use Case Diagram Petugas



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 5. Use Case Diagram Laporan Surat Pernyataan

b. Use Case Diagram Proses Pelayanan

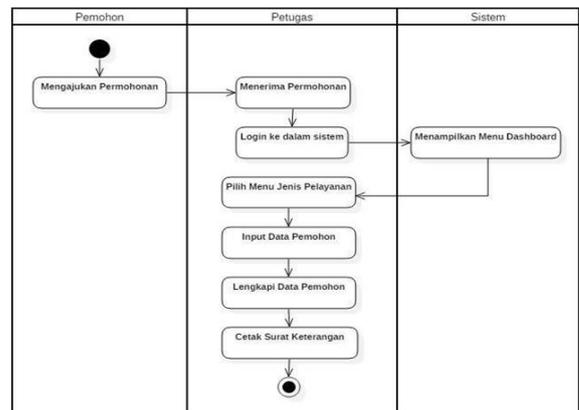


Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 3. Use Case Diagram Proses Pelayanan

2. Activity Diagram

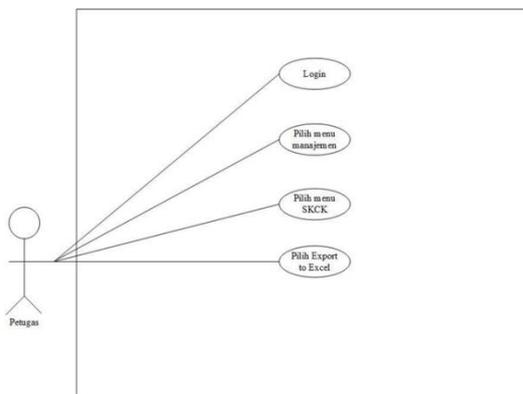
a. Activity Diagram Surat Keterangan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 6. Activity Diagram Surat Keterangan

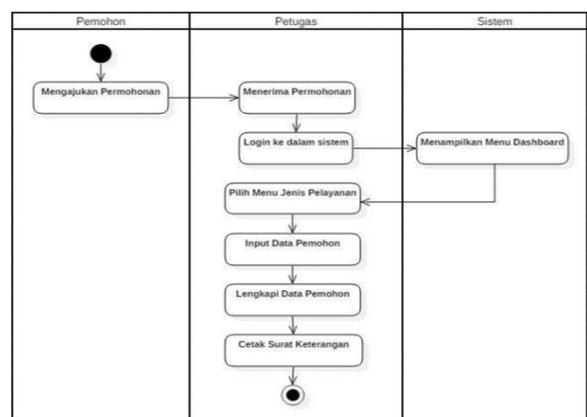
c. Use Case Diagram Laporan Surat Keterangan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 4. Use Case Diagram Laporan Surat Keterangan

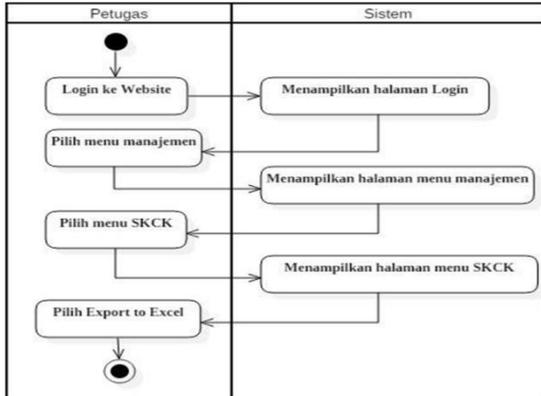
b. Activity Diagram Surat Pernyataan



Sumber: Hasil Penelitian

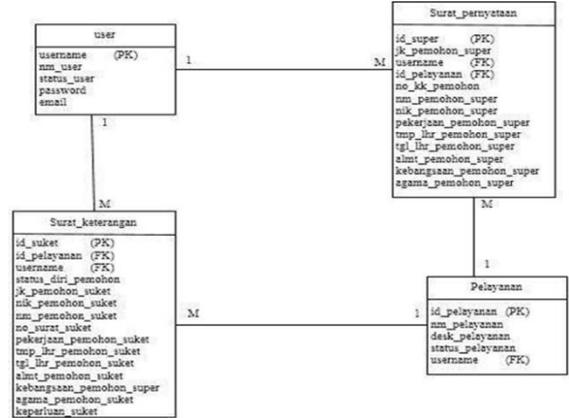
Gambar 7. Activity Diagram Surat Pernyataan

c. Activity Diagram Laporan Surat Keterangan



Sumber: Hasil Penelitian

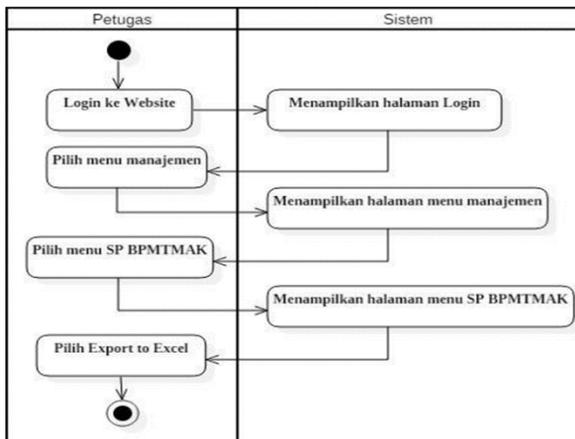
Gambar 8. Activity Diagram Laporan Surat Keterangan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 11. Logical Record Structure (LRS)

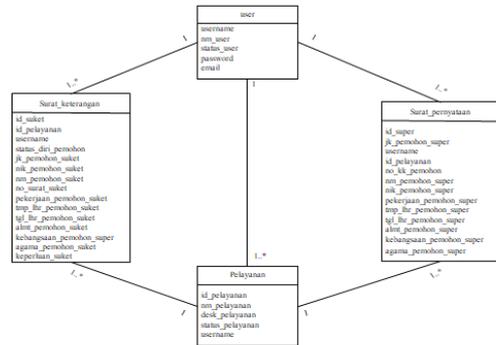
d. Activity Diagram Laporan Surat Pernyataan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 9. Activity Diagram Laporan Surat Pernyataan

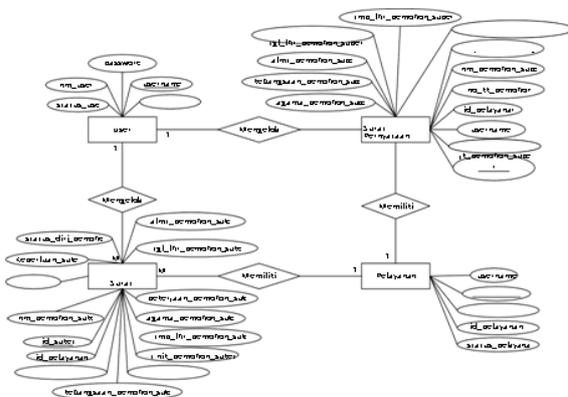
5. Class Diagram



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 12. Class Diagram

3. ERD (Entity Relationship Diagram)

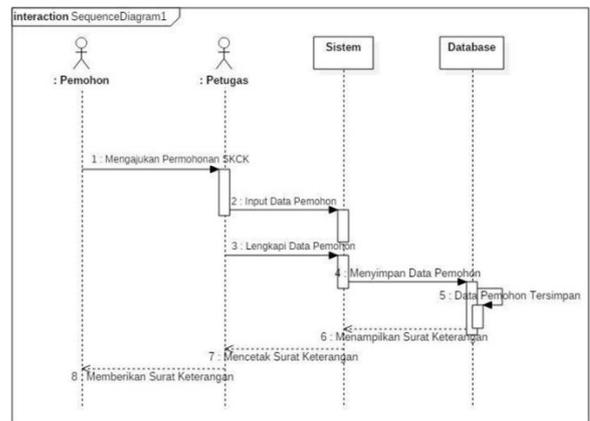


Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 10. Entity Relationship Diagram (ERD)

7. Sequence Diagram

a. Sequence Diagram Surat Keterangan

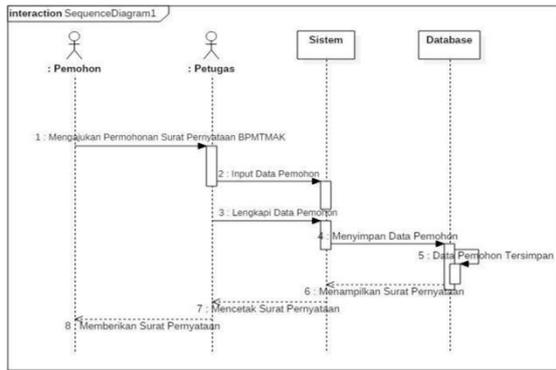


Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 13. Sequence Diagram Surat Keterangan

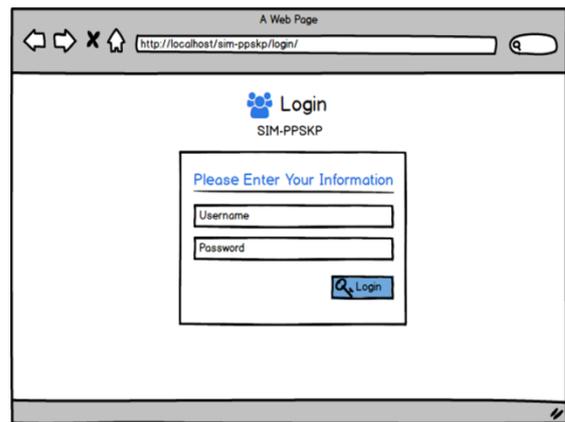
4. LRS (Logical Record Structure)

b. Sequence Diagram Surat Pernyataan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 14. *Sequence Diagram* Surat Pernyataan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 15. Tampilan Halaman *Login*

B. Representasi Antarmuka

Tahap desain dibutuhkan untuk perancangan antarmuka (*web base*) dalam menentukan proses elemen-elemen yang diperlukan di dalam *website*. Dalam tahap desain ini memiliki beberapa langkah, yaitu:

a. Merumuskan dan menentukan tema *website*

Tema *website* SIM-PPSKP ditentukan atau dirumuskan untuk mempermudah warga dalam membuat surat keterangan dan surat pernyataan dengan layanan berbasis *online*.

b. Tipe *website*

Dengan perkembangan akses informasi yang sangat pesat, aplikasi ini dirancang untuk dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Dengan menggunakan PC, laptop maupun *smartphone*. Maka tipe *website* yang akan diimplementasikan bersifat responsif.

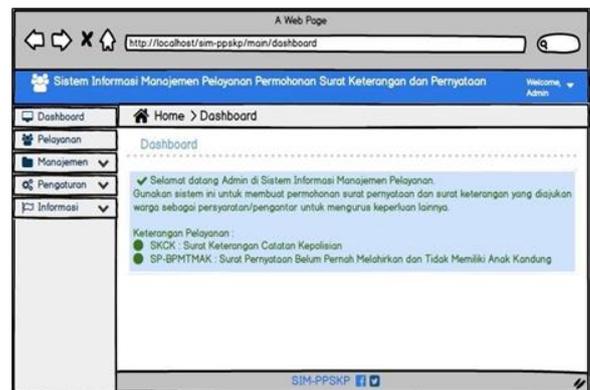
c. Mendesain atau membuat *layout*

Proses membuat *layout* dengan tujuan memberikan kemudahan kepada warga dalam proses pembuatan surat keterangan dan surat pernyataan. *Tools* yang digunakan untuk mendesain *layout website* menggunakan aplikasi balsamiq.

d. Menentukan kombinasi warna dan jenis huruf

Suatu *website* dikatakan menarik apabila kombinasi warna dan jenis huruf saling berpadu satu sama lain. pemilihan warna dan jenis *font* mempunyai tujuan untuk mempermudah *user* melihat dan membaca semua informasi yang ditampilkan di setiap halaman web.

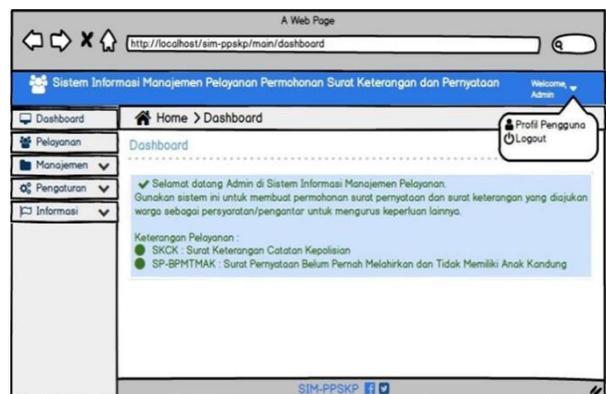
b. Tampilan Halaman *Dashboard*



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 16. Tampilan Halaman *Dashboard*

c. Tampilan Halaman *Admin* Memilih Layanan



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 17. Tampilan Halaman *Admin* Memilih Layanan

3. Rancangan *Prototype*

a. Tampilan Halaman *Login*

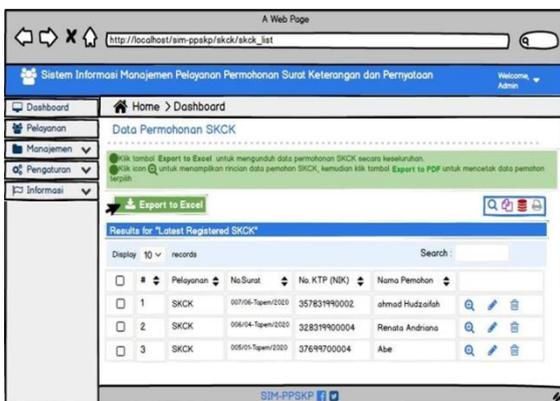
d. Tampilan Halaman Profil Pengguna *Admin*



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 18. Tampilan Halaman Profil Pengguna Admin

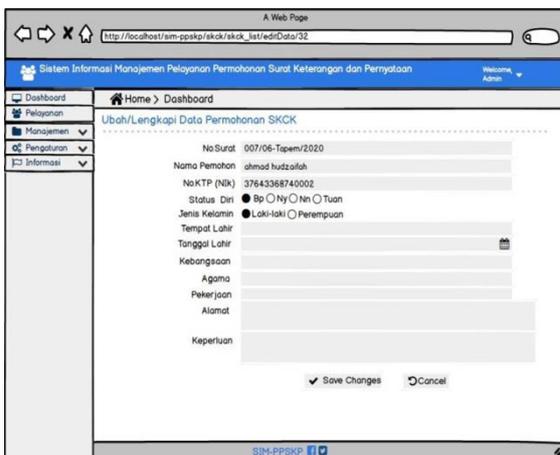
e. Tampilan Halaman Admin Untuk Melihat Data Warga Pada Layanan SKCK



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 19. Tampilan Halaman Admin Untuk Melihat Data Warga Pada Layanan SKCK

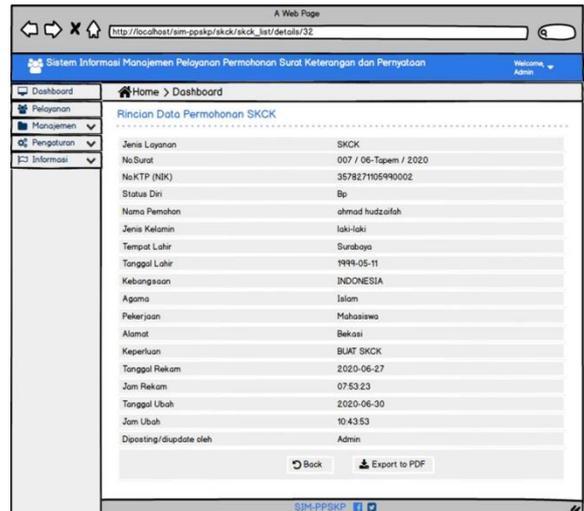
f. Tampilan Halaman Untuk Melengkapi Data Perorangan Layanan SKCK Pada Admin



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 20. Tampilan Halaman Untuk Melengkapi Data Perorangan Layanan SKCK Pada Admin

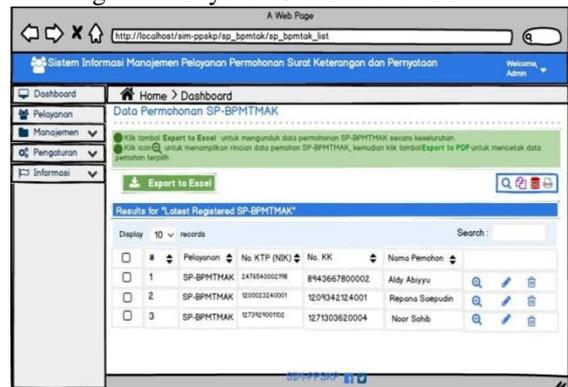
g. Tampilan Halaman Untuk Melihat Rincian Data Perorangan Layanan SKCK Pada Admin



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 21. Tampilan Halaman Untuk Melihat Rincian Data Perorangan Layanan SKCK Pada Admin

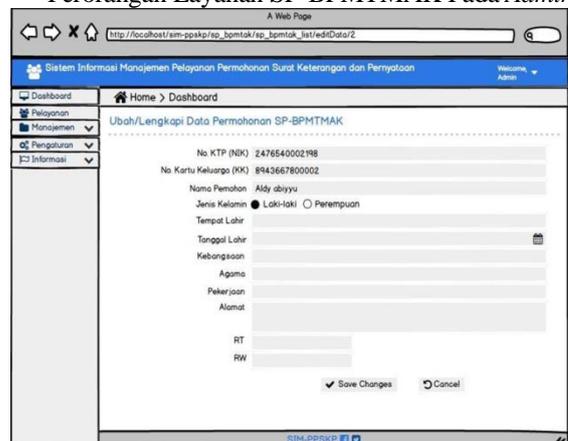
h. Tampilan Halaman Admin Untuk Melihat Data Warga Pada Layanan SP- BPMTMAK



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 22. Tampilan Halaman Admin Untuk Melihat Data Warga Pada Layanan SP- BPMTMAK

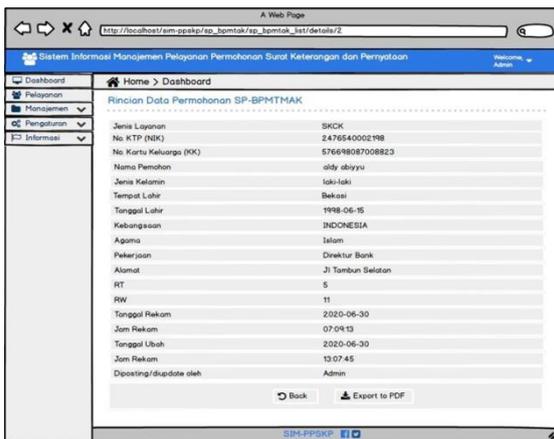
i. Tampilan Halaman Untuk Melengkapi Data Perorangan Layanan SP-BPMTMAK Pada Admin



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 23. Tampilan Halaman Untuk Melengkapi Data Perorangan Layanan SP-BPMTMAK Pada Admin

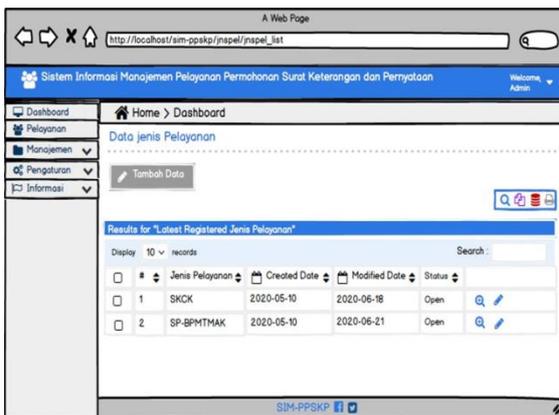
j. Tampilan Halaman Untuk Melihat Rincian Data Perorangan Layanan SP- BPMTMAK Pada Admin



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 24. Tampilan Halaman Untuk Melihat Rincian Data Perorangan Layanan SP- BPMTMAK Pada Admin

k. Tampilan Halaman Jenis Layanan Pada Admin



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 25. Tampilan Halaman Jenis Layanan Pada Admin

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai perancangan sistem informasi manajemen pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Dengan adanya sistem informasi manajemen pelayanan publik maka dapat membantu pekerjaan petugas kelurahan dalam permohonan pembuatan surat keterangan dan surat pernyataan menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.
- Memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggara pelayanan khususnya dalam proses pembuatan permohonan surat keterangan dan surat pernyataan.

REFERENSI

Ahmad, L., & Munawir. (2018). Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi (Syarifuddin (ed.)). Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).

Dedy Rahman Prehanto, S.Kom., M.Kom. (2020). BUKU AJAR KONSEP SISTEM INFORMASI (I Kadek Dwi Nuryana, S.T., M.Kom (ed.); 1st ed.). Scopindo Media Pustaka.

Djahir, Y., & Pratita, D. (2015). Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen (1st ed.). Deepublish.

Elisabet Yunaeti Aggraeni Rita Irviani. (2017). Pengantar Sistem Informasi (E. Risanto (ed.); 1st ed.). CV ANDI OFFSET.

Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publikberbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, ~`3(2), 17–22.

Mulyani, P. D. S. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah: Notasi Pemodelan Unified Modeling Language (UML) (A. Zulvani (ed.); 2nd ed.). Abdi Sistematika.

Mulyani, S., Suzan, L., Sagar, Y., Yuniarti K, E., Dwi Karya S, C., Nur Azizah K, Z., & Alam M, M. (2018). Sistem Informasi Akuntansi: Aplikasi Di Sektor Publik (Alimin & A. Muktiyanto (eds.); 1st ed.). Unpad Press.

Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML (A. Pramesta (ed.); 1st ed.). CV. ANDI OFFSET.

Muslichah. (2019). Bunga Rampai Kearsipan (1st ed.). Gajah Mada University Press.Nafiudin. (2019). Sistem Informasi Manajemen. Qiara Media.

Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya, 1(2), 251–266.

Purnomo, D. (2017). Model Prototyping Pada

- Pengembangan Sistem Informasi. *J I M P - Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*, 2(2), 54– 61. <https://doi.org/10.37438/jimp.v2i2.67>
- Rosalin, S. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis* (1st ed.). UB Press.
- Rukun, K., & Hayadi, B. H. (2018). *Sistem Informasi Berbasis Expert* (1st ed.). Deepublish.
- Silvia Asriel, A., Armiami., & Frista, L. (2016). *Manajemen Kantor* (1st ed.). Kencana.
- Sundari, J. (2016). Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web. *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*, 2(1), 44–49. <http://ejournal.bsi.ac.id/jurnal/index.php/ijse/article/view/665/556>