



# Analisa dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kelurahan Berbasis Web Model *Government to Citizen*

Dina Rosalita

Sistem Informasi, Nama Institusi, Indonesia

dina\_rosalita@teknokrat.ac.id\_

Submitted	Accepted	Publish
22-March-2023	24-March-2023	1-May-2023

**Abstrak:** Kelurahan Jaga baya 1 merupakan salah satu instansi pemerintahan yang perlu menerapkan teknologi informasi, yang berlokasi pada Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung dan dipimpin oleh Kepala Lurah Bapak Sukriyadi, kelurahan tersebut memiliki penduduk berjumlah 2259 jiwa yang terdiri dari 1122 jiwa Laki-Laki dan 1137 jiwa Perempuan. Permasalahan penyampaian informasi dan pengolahan data penduduk yaitu proses permohonan surat masih dilakukan secara manual pada kantor kelurahan, proses tersebut berdampak pada kinerja yang kurang optimal, seperti terjadinya antrian ketika menunggu permohonan divalidasi dan proses rekap yang dilakukan secara berulang. Metode yang digunakan yaitu *extreme programming* dengan penerapan *Government To Citizen* yang bertujuan untuk menghasilkan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi, permohonan surat, pengaduan maupun kritik dan saran. Hasil dari penelitian berupa penerapan *Government to Citizen* yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung penerapan teknologi informasi bagi pemerintahan.

**Kata Kunci:** Analisa; *Government to Citizen*; Implementasi; Manajemen; Sistem Informasi;

**Abstract:** *Kelurahan Jaga baya 1 is a government agency that needs to apply information technology, which is located in Way Halim District, Bandar Lampung City and is led by the Head of Lurah Mr. Sukriyadi, the kelurahan has a population of 2259 people consisting of 1122 men and 1137 female soul. The problem with submitting information and processing population data is that the process of requesting letters is still done manually at the sub-district office, this process has an impact on less than optimal performance, such as the occurrence of queues while waiting for applications to be validated and the recap process is carried out repeatedly. The method used is extreme programming with the application of Government to Citizen which aims to produce services to the public in the form of information, request letters, complaints as well as criticism and suggestions. The results of the research are in the form of implementing Government to Citizen which is able to improve the quality of service to the community to support the application of information technology for government.*

**Keywords:** *Analysis; Government to Citizen; Implementation; Management; Information Systems;*





## 1. PENDAHULUAN

Kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang paling bawah dan langsung berinteraksi dengan masyarakat, sehingga pelayanan yang terdapat pada kelurahan perlu ditingkatkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima atau mencari informasi terkait data penduduk dengan pemanfaatan teknologi informasi[1]. Penerapan teknologi informasi pada kelurahan atau instansi pemerintahan yang dapat disebut *e-government* bertujuan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam pengembangan sistem pelayanan publik secara transparan, hal tersebut tertuang pada Inpres No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-government*.

Ruang lingkup *e-government* dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan model *Government to Citizen (G2C)* yang merupakan ruang lingkup pada pemerintah untuk membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat maupun layanannya, seperti pada permohonan E-KTP dan pembuatan surat[2]. Kelurahan Jagabaya 1 merupakan salah satu instansi pemerintahan yang perlu menerapkan teknologi informasi, yang berlokasi pada Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung dan dipimpin oleh Kepala Lurah Bapak Sukriyadi, kelurahan tersebut memiliki penduduk berjumlah 2259 jiwa yang terdiri dari 1122 jiwa Laki-Laki dan 1137 jiwa Perempuan dengan luas wilayah 20,75 ha/m<sup>2</sup> dan memiliki potensi industri rumahan dan sebagian besar sebagai pedagang. Berdasarkan hal tersebut pada proses pengolahan data pelayanan penduduk seperti proses permohonan surat terlebih dahulu dilakukan pada bagian RT setempat untuk membuat surat pengantar, kemudian melengkapi dokumen berupa KTP, Kartu Keluarga dan berkas pendukung yang diberikan kepada bagian petugas kelurahan untuk dilakukan pemeriksaan, selanjutnya dibuatkan surat permohonan yang diinginkan oleh masyarakat dan divalidasi oleh kepala kelurahan. Proses pengolahan manajemen data dan dokumen di kelurahan mulai dari identitas penduduk hingga permohonan dilalukan perekapan pada buku masuk dan disimpan pada berkas dokumen kependudukan. Berdasarkan proses tersebut tentu pihak kelurahan perlu meningkatkan pelayanan dengan inovasi terhadap penerapan teknologi informasi[3], [4].

Peningkatan pelayanan pada kelurahan diketahui bahwa permasalahan dalam penyampaian informasi dan pengolahan data penduduk yaitu proses permohonan surat masih dilakukan secara manual pada kantor kelurahan, proses tersebut berdampak pada kinerja yang kurang optimal, seperti terjadinya antrian ketika menunggu permohonan divalidasi dan proses rekap yang dilakukan secara berulang. Dampak lain dari pengolahan data yang dilakukan yaitu rentannya kehilangan atau kerusakan data serta penumpukan data. Informasi yang disampaikan oleh pihak kelurahan menggunakan media sosial masih dirasa kurang efektif dari segi penyebaran informasi yang dikhawatirkan akan disalahgunakan. Belum tersedianya proses pengaduan kepada pihak kelurahan terkait lingkungan, keamanan maupun bantuan mengakibatkan banyak masyarakat yang enggan untuk melaporakan kepada pihak kelurahan. Sehingga penerapan teknologi harus lebih dipentingkan untuk memberikan informasi secara akurat[5]–[8].

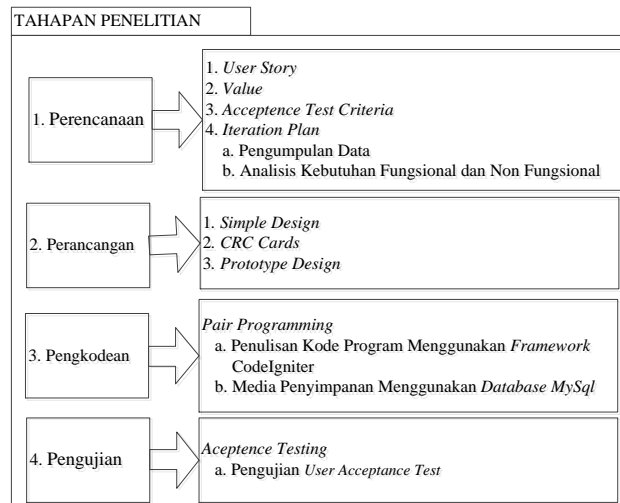
Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang dapat dibangun dengan menggunakan sistem *electronic government to citizen* berbasis web. Keunggulan dari penerapan (G2C) yaitu dapat membentuk hubungan interaktif dengan masyarakat terkait pelayanan publik, dapat membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat luas dan pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh[9], [10]. Sehingga peneliti memberikan suatu solusi berupa sistem *government* berbasis web yang mampu diakses secara *online* dengan jenis pelayanan masyarakat berupa permohonan surat, penyampaian informasi, proses pengaduan dan masyarakat dapat memberikan kritik dan



saran dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian digunakan sebagai bentuk penjabaran dari kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada Gambar 1.

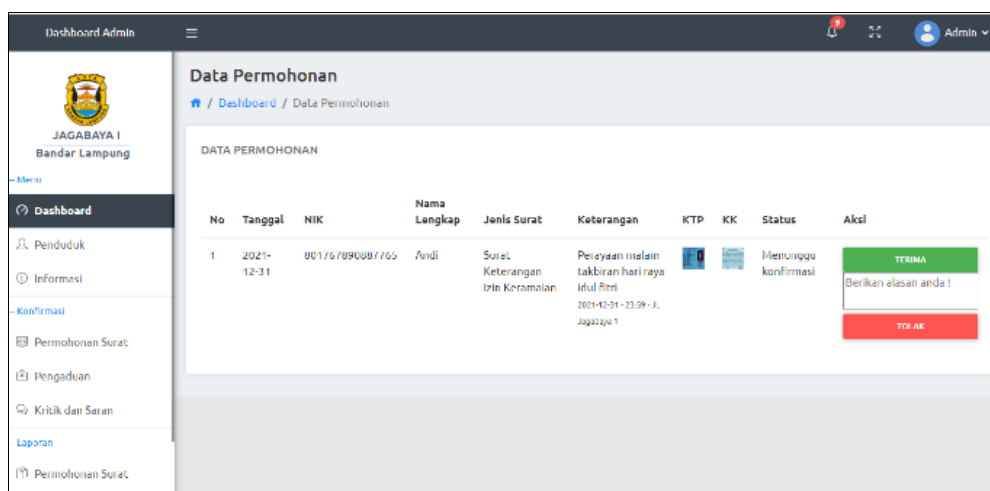


Gambar 1. Tahapan Penelitian

Proses pengembangan sistem melalui empat tahap yaitu tahap perencanaan dengan tujuan untuk mengetahui masalah dan mengetahui keinginan pengguna, selanjutnya tahap perancangan berupa perancangan UML dan *interface* selanjutnya tahap pengkodean dengan melakukan penerapan rancangan kepada *coding* program, terakhir pengujian yaitu melakukan pengujian terhadap sistem dan menentukan hasil pengujian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

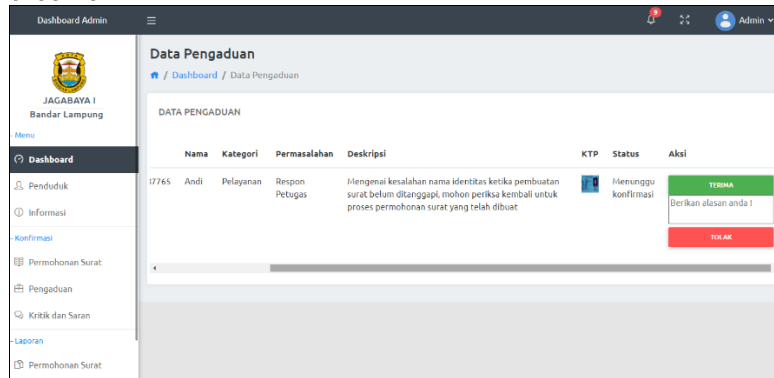
Implementasi konfirmasi permohonan surat merupakan tampilan yang digunakan untuk menerima atau menolak data permohonan surat, berikut adalah tampilan konfirmasi permohonan surat pada Gambar 2 dibawah ini :



Gambar 2. Implementasi Konfirmasi Permohonan Surat

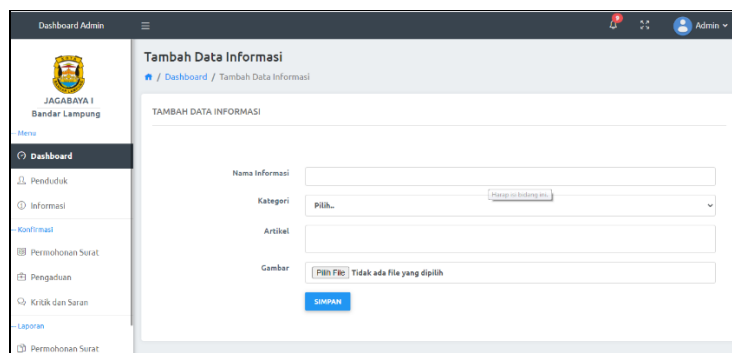


Implementasi konfirmasi pengaduan merupakan tampilan yang digunakan untuk menerima atau menolak data pengaduan, berikut adalah tampilan konfirmasi pengaduan pada Gambar 3 dibawah ini :



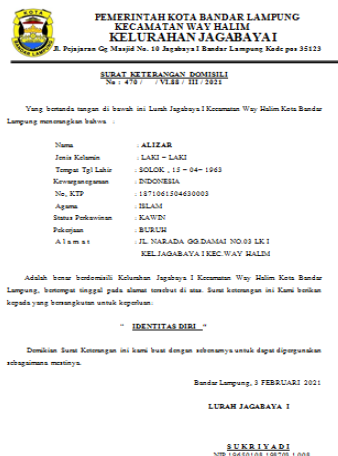
**Gambar 3.** Implementasi Konfirmasi Pengaduan

Implementasi halaman informasi merupakan tampilan yang digunakan untuk menambahkan, mengubah, menghapus dan menampilkan data, berikut adalah tampilan informasi pada Gambar 4 dibawah ini :



**Gambar 4.** Rancangan Halaman Informasi

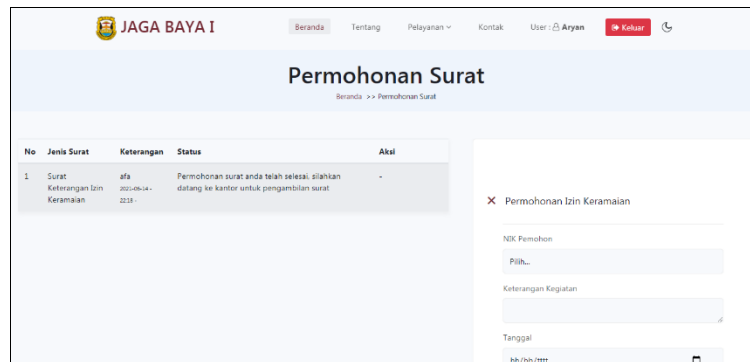
Implementasi halaman cetak surat permohonan merupakan tampilan yang digunakan melakukan cetak terhadap surat permohonan sesuai format kelurahan, berikut adalah tampilan surat permohonan pada Gambar 5 dibawah ini :



**Gambar 5.** Implementasi Mencetak Surat Permohonan

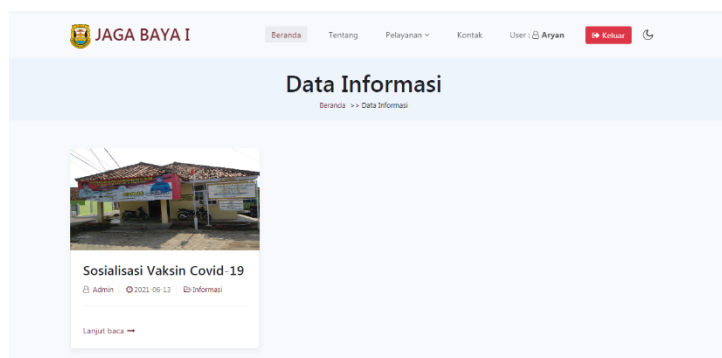


Implementasi melakukan permohonan merupakan tampilan yang digunakan untuk memohon surat pada pihak kelurahan sesuai syarat dan kebutuhan, berikut adalah tampilan melakukan permohonan pada Gambar 6 dibawah ini :



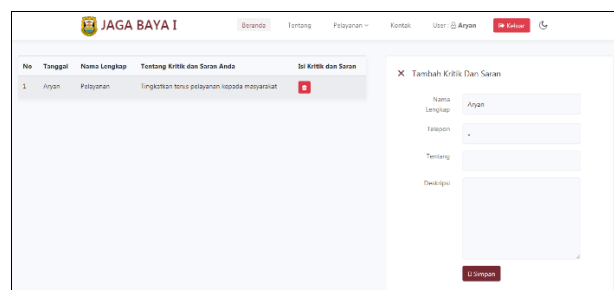
**Gambar 6.** Implementasi Melakukan Permohonan Surat

Implementasi melihat informasi merupakan tampilan yang digunakan untuk menampilkan data, berikut adalah tampilan informasi pada Gambar 7 dibawah ini :



**Gambar 7.** Implementasi Melihat Informasi

Rancangan melakukan kritik dan saran merupakan tampilan yang digunakan untuk mengirimkan masukan kepada pihak kelurahan terhadap pelayanan yang diberikan, berikut adalah tampilan kritik dan saran pada Gambar 8 dibawah ini:



**Gambar 8.** Implementasi Melakukan Kritik dan Saran

## 4. KESIMPULAN

Proses menganalisis tingkat pelayanan pada kelurahan dapat dilakukan dengan membagikan kuisioner mengenai uji penggunaan sistem kepada masyarakat dan pihak



kelurahan yang dibagikan sebanyak 5 responden, berdasarkan tanggapan pengguna diperoleh persentase sebesar 88,88% sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan sistem pada kelurahan sesuai dengan kebutuhan. Penerapan sistem informasi manajemen kelurahan menggunakan model *government to citizen* berbasis *web* menghasilkan sistem dengan tiga fitur utama yaitu permohonan surat, pengaduan, kritik dan saran serta dapat melihat informasi seputar kelurahan. Proses permohonan yang dilakukan dengan cara mengisi data sesuai jenis pelayanan yang diinginkan berserta syarat, kemudian akan dikonfirmasi pihak kelurahan dan pemohon mendapatkan informasi hasil permohonan.

## 5. REFERENCES

- [1] A. D. Saputra and R. I. Borman, "Sistem Informasi Pelayanan Jasa Foto Berbasis Android (Studi Kasus: Ace Photography Way Kanan)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 87–94, 2020.
- [2] R. R. Polii, Y. D. Y. Rindengan, and S. D. S. Karouw, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Model Government-To-Citizen," *J. Tek. Inform.*, vol. 12, no. 1, 2017, doi: 10.35793/jti.12.1.2017.17789.
- [3] S. Ahdan and S. Setiawansyah, "Pengembangan Sistem Informasi Geografis Untuk Pendonor Darah Tetap di Bandar Lampung dengan Algoritma Dijkstra berbasis Android," *J. Sains dan Inform. Res. Sci. Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 67–77, 2020.
- [4] A. Irawan, R. Rohaniah, H. Sulistiani, and A. T. Priandika, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Tempat Servis Komputer di Kota Bandar Lampung Menggunakan Metode AHP," *J. Tekno Kompak*, vol. 13, no. 1, pp. 30–35, 2019.
- [5] I. Yasin and F. Hamidy, "Implementasi Sistem Informasi Data Kas Kecil Menggunakan Metode Web Engineering," *Chain J. Comput. Technol. Comput. Eng. Informatics*, vol. 1, no. 1 SE-Articles, pp. 7–13, Jan. 2023, doi: 10.58602/chain.v1i1.3.
- [6] T. Ardiansah and D. Hidayatullah, "Penerapan Metode Waterfall Pada Aplikasi Reservasi Lapangan Futsal Berbasis Web," *J. Inf. Technol. Softw. Eng. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 6–13, 2023.
- [7] N. F. Fahrudin and A. D. Wahyudi, "Modeling Inventory Systems Using The User Experience Design Model Method," *J. Data Sci. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–16, 2023.
- [8] A. F. Pasaribu, A. Surahman, A. T. Priandika, S. Sintaro, and Y. T. Utami, "Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerimaan Guru Menggunakan SAW," *J. Artif. Intell. Technol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–19, 2023.
- [9] A. R. Isnain, N. S. Marga, and D. Alita, "Sentiment Analysis Of Government Policy On Corona Case Using Naive Bayes Algorithm," *IJCCS (Indonesian J. Comput. Cybern. Syst.)*, vol. 15, no. 1, pp. 55–64.
- [10] F. P. Arianto, "PERANCANAN SISTEM INFORMASI E-DOCUMENT SEBAGAI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT," *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 144–150, 2021.

