

Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Kecamatan dan Kelurahan (Studi Kasus : Kecamatan Citangkil Kota Cilegon)

Sudaryono¹, Nanang Sutisna², Linda Evan Englista³

^{1,2,3} Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Raharja

E-mail : ¹sudaryono@raharja.info, ²nanang.sutisna@raharja.info, ³linda@raharja.info

Abstrak

PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan pengelolaan pelayanan publik yang diselenggarakan dalam satu tempat di kecamatan, mulai dari proses penerimaan permohonan pelayanan sampai dengan pencetakan dan penyerahan dokumen pelayanan. Hal ini menuntut petugas pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Petugas pelayanan di wilayah Kecamatan Citangkil seringkali melakukan kesalahan penginputan data pemohon ke dalam formulir pelayanan sehingga menyebabkan pemborosan sumber daya seperti kertas dan tinta printer. Selain itu hal ini juga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain permasalahan tersebut, masih marak oknum yang berperan sebagai 'Calo' pelayanan dan praktek 'pungli' dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, Kecamatan Citangkil akhirnya merancang sebuah sistem informasi pelayanan publik terintegrasi pada kecamatan dan kelurahan yang disingkat menjadi SIMPel. SIMPel menggunakan database berbasis NIK sehingga diharapkan mampu mengurangi resiko kesalahan input data pemohon. SIMPel juga disertai dengan QRCode yang dapat digunakan dalam proses validasi dokumen serta sebagai alat pengontrol dalam proses pelayanan untuk mencegah terjadinya 'pungli' oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Dalam melakukan Pengembangan SIMPel, peneliti menggunakan metodologi Waterfall Development dan menggunakan metode berorientasi obyek dengan notasi UML dalam perancangannya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, PATEN, Kecamatan, Kelurahan

Abstract

PATEN (Integrated Administration Services In Subdistrict) is the management of public services held in one place in the sub-district, ranging from the process of receiving service applications to printing and delivery of service documents. This requires service officer to be able to provide services quickly and appropriately. Service officers in Citangkil sub-district often mis-input applicant data into the service form, causing waste of resources such as paper and printer ink. In addition, this also causes the service time to be longer. In addition to these problems, there are still many people who act as 'Broker' services and practices 'illegal levies' in providing services. Based on these problems, Citangkil sub-district finally designed an integrated public service information system in sub-districts and urban villages which is shortened to SIMPel. SIMPel uses NIK-based database so it is expected to reduce the risk of mis-input applicant data. SIMPel is also accompanied by a QR Code that can be used in the process of document validation as well as a controller tool in the service process in order to prevent 'illegal levies' by irresponsible persons. In conducting SIMPel Development, researchers use Waterfall Development methodology and use object-oriented method with UML notation in its design.

Keyword : Public Service, PATEN, Sub-District, Urban Village

1. PENDAHULUAN

Memperhatikan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sebuah sistem informasi tentu sangat dibutuhkan dalam berbagai hal dan berbagai bidang, termasuk pada instansi pemerintahan. Sebuah sistem informasi dapat menunjang sebuah pekerjaan menjadi lebih mudah, cepat, efektif serta transparan dalam menangani sebuah permasalahan. Kecamatan dan Kelurahan dapat menggunakan sistem informasi dalam menyelenggarakan pelayanannya demi mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif dan lebih transparan.

Periode awal pemerintahan Jokowi-JK berhasil menyusun sebuah visi yang berisikan nawacita. Nawacita merupakan sebuah konsep berupa prioritas pembangunan yang memiliki tujuan akhir menjadikan Indonesia sebagai negara maju yang berdaulat, mandiri, dan memiliki kepribadian. Nawacita yang diusung oleh pemerintahan Jokowi-JK pada dasarnya menginginkan negara selalu hadir, memulai pembangunan dari pinggiran dan melakukan revolusi mental. Untuk mewujudkan nawacita nomor 2 (dua) yang menginginkan pemerintah selalu hadir dalam membangun tata Kelola yang bersih, efektif, serta terpercaya, maka pada tahun 2015 Kecamatan Citangkil melakukan survey kepuasan masyarakat demi meningkatkan pelayanan di Kecamatan Citangkil. Dari hasil survey tersebut sebanyak 75% responden merasa puas, 8,33% merasa tidak puas, dan sebanyak 16,6% tidak memberikan tanggapan. Data tersebut sejalan dengan survey yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Cilegon pada tahun 2016 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), bahwa aspek kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan memperoleh indeks dibawah 70, kewajaran pelayanan memperoleh 63,75 dan kepastian biaya pelayanan memperoleh indeks 65 [1]. Serta banyaknya laporan dari masyarakat terkait “Biaya” yang harus diberikan kepada oknum-oknum yang ingin mempercepat proses pelayanan.

Pada tahun 2010 Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan sebuah peraturan terkait penyelenggaraan PATEN. PATEN merupakan merupakan pengelolaan pelayanan publik yang diselenggarakan dalam satu tempat di kecamatan, mulai dari proses penerimaan permohonan pelayanan sampai dengan pencetakan dan penyerahan dokumen pelayanan [2]. PATEN menuntut petugas pelayanan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat demi mewujudkan pelayanan prima. Berdasarkan hasil penelitian di beberapa kantor Kelurahan di wilayah Kecamatan Citangkil, didapatkan bahwa pada umumnya masih menyelenggarakan pelayanan secara manual dan terkadang terjadi kesalahan input data pemohon oleh petugas pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan memakan waktu yang tidak sedikit. Permasalahan tersebut menyebabkan pula sumber daya yang digunakan menjadi lebih besar seperti penggunaan Kertas dan Tinta Printer karena petugas pelayanan harus melakukan cetak ulang form pelayanan. Tentu saja hal ini merupakan pemborosan yang sebenarnya dapat dihindari jika menggunakan Sistem Informasi yang tepat.

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, pada tahun 2016 Camat Citangkil membentuk sebuah tim untuk merumuskan sebuah sistem pelayanan terintegrasi antara Kecamatan dan Kelurahan yang berada di bawah naungan Kecamatan Citangkil yang kemudian diberi nama SIMPel (Sistem Informasi Manajemen pelayanan). SIMPel menggunakan database berbasis NIK sehingga diharapkan mampu meminimalisasi kesalahan input data pemohon. Selain itu semua berkas pelayanan yang dicetak melalui SIMPel telah menggunakan barcode sebagai proses validasi keaslian dokumen. Data petugas yang melayani proses dalam setiap transaksi pelayanan tercantum dalam data transaksi yang merupakan sebagai alat pengontrolan dalam pelayanan, agar petugas dapat bertanggung jawab dan tidak melakukan kecurangan dalam melakukan pelayanan, serta memberantas pungli.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik riset lapangan (*field research*) menggunakan 2 (dua) cara, yaitu: [3]

- Observasi, digunakan dengan cara mengamati obyek-obyek permasalahan yang sedang diteliti untuk kemudian dicatat secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas. Observasi dilakukan di Kecamatan Citangkil, Kelurahan Citangkil, Kelurahan Kebonsari, dan Kelurahan Deringo
- Wawancara, digunakan dengan cara melakukan komunikasi secara lisan kepada narasumber dengan panduan berupa daftar pertanyaan yang berkaitan dengan obyek permasalahan. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada petugas PATEN Kecamatan Citangkil dan beberapa kelurahan yang ada di wilayahnya.

2.2. Studi Pustaka (*Literature Review*)

Penulis telah mempelajari beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan tema penelitian ini, yaitu :

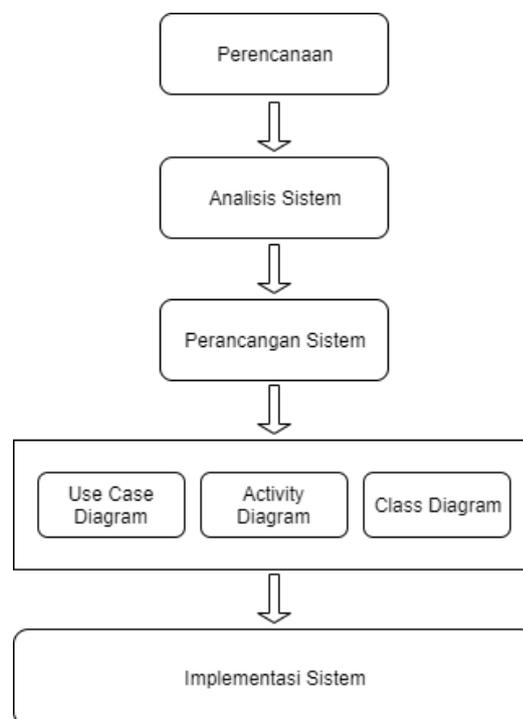
- Penelitian yang berjudul “Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu pada Kantor Kelurahan” oleh Bagus Muhammad Ariyadi dan Bahar (2016), penelitian ini membahas tentang sebuah sistem pelayanan pada kantor kelurahan yang dapat membantu pegawai di Kantor Kelurahan dan Masyarakat dalam proses pembuatan surat keterangan dalam waktu yang relatif lebih cepat. Selain itu masyarakat dapat mengetahui informasi terkait agenda yang ada di Kelurahan dan informasi persyaratan pelayanan. [4]
- Penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Data Kependudukan Kelurahan Pahlawan Berbasis Web” oleh Ali Ibrahim, Ahmad Rifai, Lina Oktarina (2016). Pada penelitian ini membahas tentang permasalahan pada Kelurahan pahlawan dalam melakukan pelayanan pencatatan data penduduknya yang masih manual. Hal ini menyebabkan kegiatan pencarian, pencatatan, dan pelaporan data penduduk menjadi tidak efektif dan membutuhkan waktu yang lama. Kegiatan pencatatan data kependudukan merupakan kegiatan yang dilakukan sepanjang tahun oleh Pemerintah. Beberapa data yang dicatat berupa data kelahiran, data pindah datang, dan data kematian. Sistem pencatatan data kependudukan yang dihasilkan pada penelitian ini telah berbasis web dan dirancang untuk mempermudah dalam penginputan data dan pembuatan laporan agar pembuatan laporan lebih efektif. [5]
- Penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara” oleh Masna Wati, Engla Despahari (2018). Penelitian ini membahas usaha kelurahan/desa yang berada di wilayah Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara dalam mengembangkan sebuah sistem pelayanan kependudukan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Pedoman Standar Pelayanan. [6]
- Penelitian yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Registrasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut” oleh Reza Ardiansyah, Efi Sofiah (2019). Penelitian ini membahas usaha Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut dalam mengembangkan sistem

pelayanan dengan mengacu pada prinsip pelayanan yang umum. Sistem yang dihasilkan dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih optimal. [7]

- Penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Pada Kantor Kelurahan Kutabumi” oleh Bayu Pramono, Rohmawati Ningsih, Sandika Gusti Prakasa (2020). Penelitian ini membahas permasalahan pada Kelurahan Kutabumi dalam kegiatan administrasi kependudukannya yang masih kurang maksimal karena hanya menggunakan alat bantu Microsoft Excel. Sistem yang dirancang diharapkan dapat mempermudah proses pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan membantu petugas pelayanan dalam membuat laporan kependudukan.[8]

2.3. Tahapan Penelitian

Pengembangan sistem informasi mirip seperti pembangunan sebuah rumah dimulai dari perencanaan, analisis, desain/ perancangan, dan implementasi [9]. Tahapan tersebut biasa disebut sebagai *Software Development Life Cycle (SDLC)*. Untuk mengimplementasikan *SDLC* dibutuhkan sebuah pendekatan formal yang disebut dengan metodologi. Saat ini banyak sekali metodologi pengembangan sistem yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan *SDLC* salah satunya adalah metode *Waterfall Development* yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini. Tahapan di dalam *waterfall development* ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

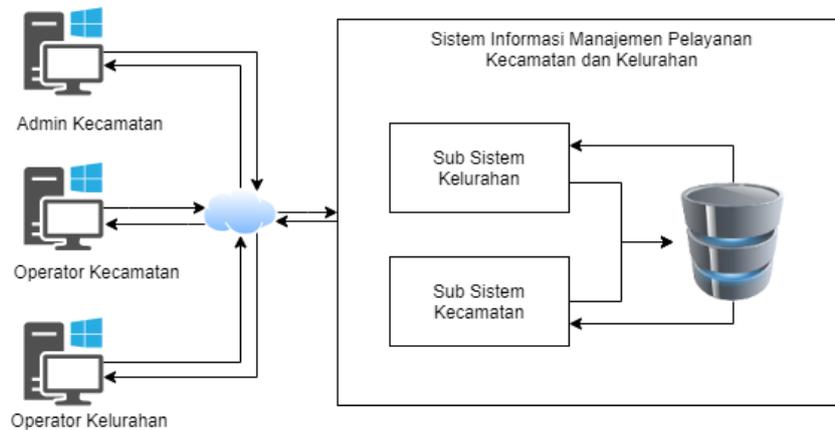
Pada *waterfall development*, proses pengembangan dilakukan secara berurutan (sekuensial) sehingga suatu proses hanya dapat dilakukan jika proses sebelumnya telah selesai dikerjakan. Metode ini sangat cocok digunakan jika sebuah sistem yang akan dikembangkan memiliki alur yang bersifat stabil dan cenderung tidak berubah. Proses pelayanan di Kecamatan

dan Kelurahan memiliki alur dan persyaratan yang sudah jelas sehingga sangat cocok menggunakan metode *waterfall development*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Usulan Model Arsitektur Aplikasi

Dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan pada Kecamatan dan Kelurahan ini, penulis mengusulkan sebuah model arsitektur seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Usulan Model Arsitektur Aplikasi

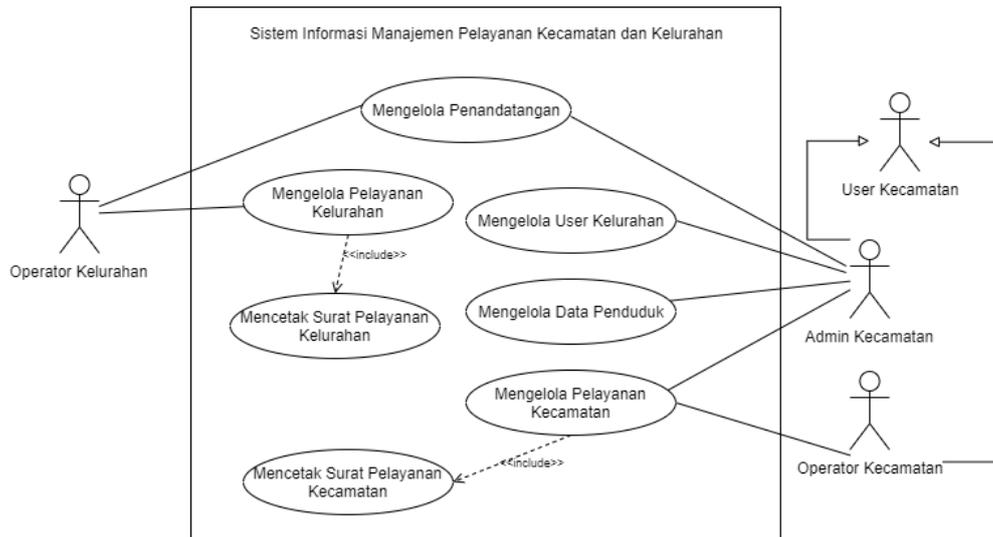
Pada model yang penulis usulkan, terdapat 3 (tiga) jenis pengguna yang terlibat yaitu Operator Kelurahan, Operator Kecamatan, dan Admin Kecamatan. Ada pun sub sistem kelurahan dan sub sistem kecamatan menggunakan satu basis data yang sama. Petugas pelayanan kecamatan tidak dapat melayani berkas yang tidak diinput di kelurahan dengan adanya sistem terintegrasi ini kecuali jika jenis pelayanan tersebut tidak mensyaratkan surat pengantar dari kelurahan. Melalui proses ini diharapkan dapat mengurangi potensi kecurangan yang dilakukan oleh oknum pegawai mau pun non pegawai di Kelurahan dan Kecamatan yang sering berperan sebagai “calo” pelayanan karena semua proses dilakukan di satu tempat yaitu di meja pelayanan.

3.2. Rancangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Kecamatan dan Kelurahan

Supaya sistem informasi yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pemodelan yang tepat juga [10]. *Unified Modeling Language (UML)* merupakan salah satu alat yang populer dalam melakukan pemodelan sistem. UML menyediakan kosakata umum tentang pemrograman berorientasi obyek dan diagram yang cukup lengkap sehingga dapat digunakan untuk memodelkan pengembangan segala jenis sistem, mulai dari analisis sampai dengan implementasinya [9].

3.2.1. Use Case Diagram

Use case diagram mengilustrasikan bagaimana berbagai jenis pengguna berinteraksi dengan fungsi-fungsi utama yang ada di dalam sistem melalui cara yang sangat sederhana [9]. *Use case diagram* sistem yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.



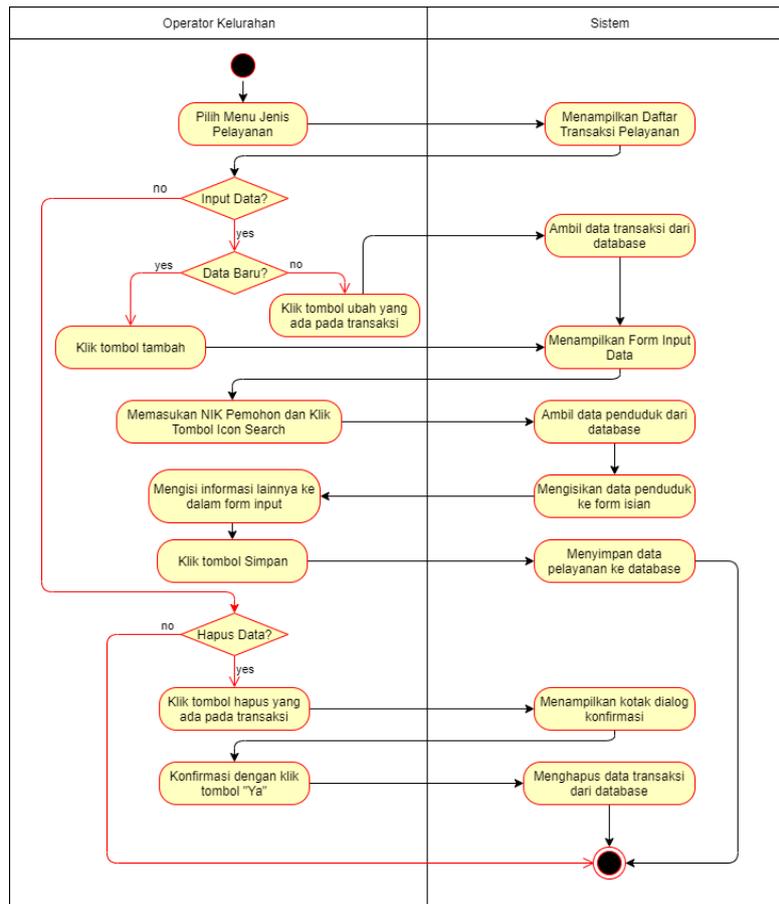
Gambar 3. Use Case Diagram

Pada dasarnya sistem yang dikembangkan memiliki 2 (dua) jenis pengguna utama yaitu :

- User Kecamatan dibagi kembali menjadi 2 (jenis) yaitu Admin Kecamatan dan Operator Kecamatan. User Kecamatan memiliki kewenangan untuk mengelola data pelayanan Kecamatan sampai dengan pencetakan surat pelayanan Kecamatan. Hanya saja, Admin Kecamatan memiliki tanggung jawab lebih tinggi dari Operator Kecamatan yaitu memiliki tanggung jawab tambahan untuk mengelola data penandatanganan pelayanan Kecamatan, mengelola user Kelurahan serta mengelola data penduduk.
- Operator Kelurahan memiliki aktivitas mengelola penandatanganan dokumen pelayanan Kelurahan, mengelola pelayanan Kelurahan serta mencetak surat pelayanan kelurahan yang dihasilkan

3.2.2. Activity Diagram

Setelah membuat *use case diagram*, penulis membuat *activity diagram* untuk masing-masing *use case*. *Activity diagram* dapat digunakan untuk membuat model yang lebih rinci atas *use case* yang telah dibuat. Dengan *activity diagram*, kita dapat mengetahui dengan lebih jelas alur aktivitas yang dilakukan oleh pengguna serta respon sistem atas aktivitas tersebut [9]. *Activity diagram* untuk *use case* mengelola pelayanan kelurahan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Activity Diagram Mengelola Pelayanan Kelurahan

Di dalam *activity diagram* mengelola pelayanan Kelurahan tersebut terdapat :

1. 1 *Initial Node* sebagai penanda awal dari suatu aktivitas
2. 2 *Swimlane* yang digunakan untuk memisahkan penanggungjawab atas aktivitas yang sedang berlangsung
3. 3 *Decision Node* yang digunakan untuk menggambarkan suatu percabangan
4. 16 *Action State*, yang menggambarkan aktivitas yang dieksekusi
5. 1 *Final-Activity Node* sebagai penanda akhir dari suatu aktivitas

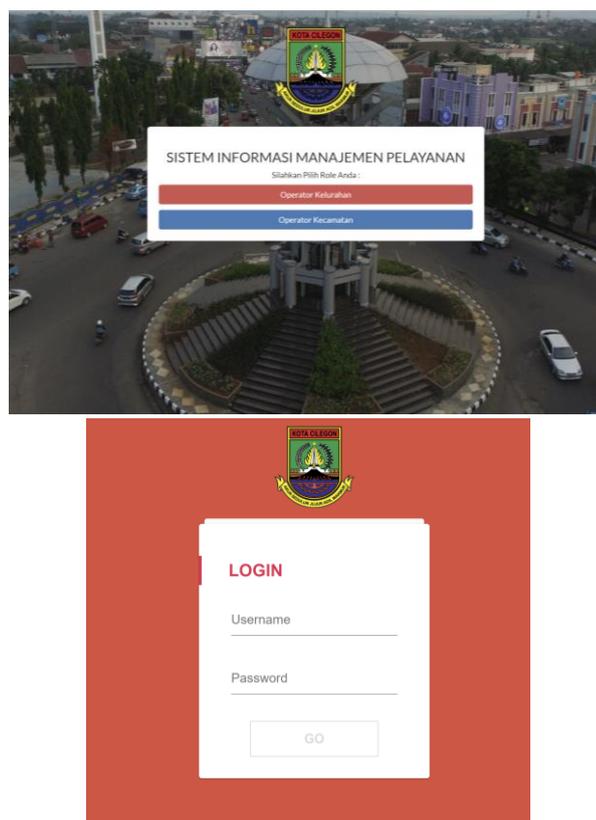
Kegiatan dimulai oleh operator kelurahan dengan memilih menu Jenis Pelayanan, kemudian sistem akan menampilkan daftar transaksi pelayanan. Operator kelurahan memutuskan apakah ingin melakukan input data atau menghapus data dari transaksi pelayanan. Untuk input data dapat berupa input baru atau mengubah data transaksi yang sudah ada. Alur untuk input data baru dan ubah data hampir sama, perbedaannya hanya pada ubah data sistem akan mengambil data transaksi dari database terlebih dahulu sebelum ditampilkan ke dalam form input. Dalam proses input data transaksi, operator kelurahan cukup memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon dan klik tombol Cari maka sistem akan mengisi data pemohon secara otomatis. Operator kelurahan mengklik tombol simpan setelah semua form isian terinput untuk menyimpan data ke dalam database. Untuk menghapus data, operator kelurahan mengklik tombol hapus yang terdapat pada setiap data transaksi. Selanjutnya sistem menampilkan kotak dialog konfirmasi

untuk memastikan bahwa tindakan yang dilakukan bukan merupakan ketidaksengajaan. Jika tombol “Ya” pada kotak dialog konfirmasi diklik maka data akan dihapus dari database.

3.3. Antar Muka Sistem

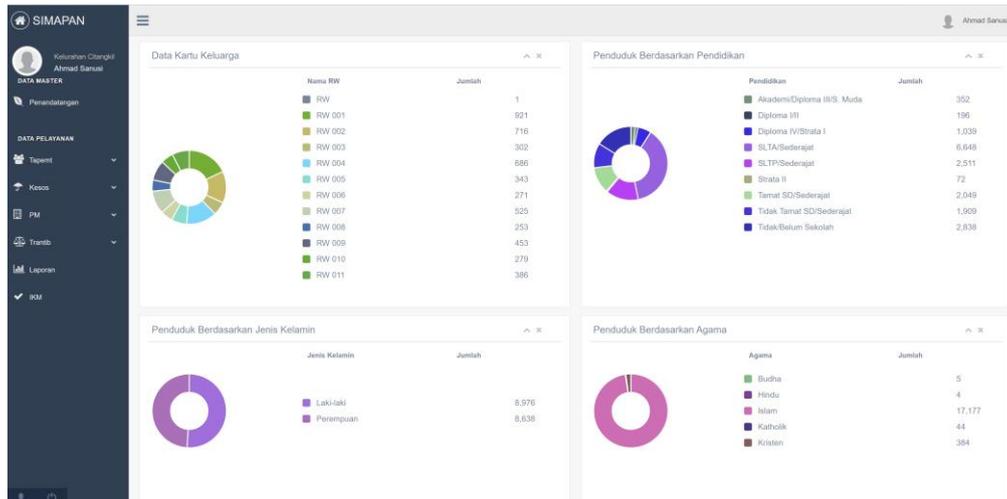
Berdasarkan hasil perancangan sistem yang telah dilakukan, sistem memiliki 3 (tiga) level pengguna yaitu admin kecamatan, operator kecamatan, operator kelurahan. Kegiatan utama operator kecamatan adalah mengelola data pelayanan di kecamatan masing-masing. Sedangkan admin kecamatan memiliki hak akses yang lebih tinggi yaitu memiliki hak akses yang sama dengan operator kecamatan serta memiliki kemampuan untuk mengelola data penandatanganan dokumen, mengelola data penduduk, dan mengelola data operator kelurahan yang berada di wilayah kecamatannya. Ada pun operator kelurahan memiliki kegiatan utama untuk mengelola data pelayanan di kelurahan masing-masing.

Pada *landing page* sistem akan menampilkan dua buah tombol navigasi yang akan mengarahkan pengguna ke halaman login sesuai dengan *Role* yang dipilihnya. Tampilannya dapat dilihat pada gambar



Gambar 5. Tampilan *Landing Page* dan Halaman *Login*

Pada beranda operator kelurahan terdapat infografis data penduduk berdasarkan Pendidikan, jenis kelamin, dan agama. Selain itu terdapat pula infografis data kartu keluarga yang dikelompokkan berdasarkan Rukun Warga (RW) kelurahan tersebut. Beranda operator kecamatan pun memiliki tampilan yang hampir mirip dengan beranda operator kelurahan. Perbedaannya hanya pada pengelompokan data kartu keluarga yang ditampilkan ke dalam infografis berdasarkan kelurahan. Tampilannya dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Beranda Operator Kelurahan

Untuk dapat melakukan input data pelayanan, pengguna dapat menggunakan menu data pelayanan yang terdapat pada *Sidebar Menu* sebelah kiri. Sebelum dapat melakukan input data pelayanan, operator kelurahan mau pun admin kecamatan harus menambahkan data pejabat yang berhak menandatangani dokumen pelayanan di wilayahnya masing-masing.

Setelah data penandatanganan ditambahkan, operator kelurahan dapat melakukan penginputan data pelayanan dan mencetak surat sesuai data pelayanan yang telah diinput tersebut. Pada proses penginputan data, sistem memanggil data dari tabel penduduk pada database sesuai dengan NIK penduduk yang diinput. Hal ini dapat mengurangi resiko kesalahan input data penduduk yang kerap terjadi. Akan tetapi karena data penduduk bukanlah data *real time* yang diambil dari database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat dimungkinkan bahwa data penduduk tidak sesuai dengan kondisi saat ini atau bahkan data penduduk yang dimaksud belum ada di database. Oleh karena itu, form input data pelayanan di kelurahan dibuat fleksibel sehingga memungkinkan operator untuk mengubah data terkait penduduk di dalam form input pelayanan jika ternyata datanya sudah tidak sesuai atau data tidak ditemukan di dalam database. Contoh form input pelayanan dan hasil cetak surat yang dihasilkan sistem disajikan pada gambar 7 dan 8.

The form contains the following fields and values:

- Penandatangan *: SUMARDI, S.Sos
- NIK Pemohon *: 367208-XXXX-XXXX-XXXX
- Nama Pemohon *: NURRAHMAN HIDAYATULLOH
- Agama *: Islam
- Status Perkawinan *: Belum Kawin
- Tempat Lahir *: TANGERANG
- Tanggal Lahir *: XXXX-XX-XX
- Pekerjaan *: Pelajar/Mahasiswa
- Alamat *: LINK, KUBANG SEPAT RT. XXXX-XX Kode Pos 42441 Kelurahan Citangkil Kecamatan Citangkil
- Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
- Keperluan: MELAMAR PEKERJAAN

Gambar 7. Tampilan Form Input Pelayanan Kelurahan

SURAT PENGANTAR PEMBUATAN SKCK
NOMOR : 300/0021/CITANGKIL

Yang bertanda tangan di bawah ini Lurah Citangkil Kecamatan Citangkil Kota Cilegon, menerangkan bahwa :

NIK : 367208[REDACTED]
Nama Lengkap : NURRAHMAN HIDAYATULLOH
Tempat/Tgl.Lahir : TANGERANG, [REDACTED]
Jenis Kelamin : LAKI-LAKI
Agama : ISLAM
Status Perkawinan: BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Alamat : LINK. KUBANG SEPAT, [REDACTED] KODE POS 42441 KELURAHAN CITANGKIL KECAMATAN CITANGKIL

Dengan ini kami menerangkan bahwa, berdasarkan data pada catatan yang ada, serta menurut sepengetahuan kami nama tersebut di atas adalah benar :

1. Penduduk warga Kelurahan Citangkil;
2. Tidak pernah tersangkut tindak kriminal/kejahatan;
3. Tidak pernah mengkonsumsi obat-obatan terlarang/narkoba;
4. Berkelakuan baik di dalam kehidupan bermasyarakat.

Surat Keterangan ini diberikan untuk keperluan :

" MELAMAR PEKERJAAN "

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Citangkil, [REDACTED]
a.n. Lurah Citangkil
KASI EKBANG

(SUMARDI, S.Sos)
NIP. 19820[REDACTED]



[REDACTED]

Gambar 8. Tampilan Surat Pengantar Kelurahan

Untuk pelayanan kecamatan yang membutuhkan surat pengantar dari kelurahan, waktu proses penginputan di kecamatan menjadi lebih cepat karena operator cukup memasukkan nomor ID yang terdapat pada surat pengantar ke dalam kolom isian yang telah disediakan maka data yang telah diinput oleh kelurahan akan secara otomatis diisikan ke dalam form isian. Karena semua produk cetak yang dihasilkan sistem dilengkapi oleh *QR Code*, maka proses penginputan pada kecamatan akan lebih cepat lagi jika menggunakan *QR Code Scanner*. Petugas pelayanan cukup melakukan scan *QR Code* yang terdapat pada surat pengantar kelurahan maka data akan secara otomatis terisi pada form isian sesuai dengan data yang telah diinputkan oleh kelurahan.

4. KESIMPULAN

Pengembangan sistem informasi pelayanan ini memberikan sebuah solusi dalam pengelolaan pelayanan di Kecamatan dan Kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Citangkil sehingga proses pemberian pelayanan menjadi lebih efektif. Beberapa permasalahan yang berhasil diatasi menggunakan sistem ini adalah sebagai berikut :

- Integrasi sistem informasi pelayanan kelurahan dengan system informasi pelayanan kecamatan dapat mengurangi potensi kecurangan yang sering dimanfaatkan oleh beberapa oknum yang berperan sebagai ‘calo’ pelayanan;
- Waktu pelayanan menjadi lebih cepat karena petugas pelayanan tidak perlu menginput data pemohon secara manual terutama pelayanan di Kecamatan karena petugas pelayanan kecamatan cukup memasukkan ID Pengantar dari Kelurahan maka data akan secara otomatis terisi;
- Berkurangnya potensi kesalahan penginputan data pemohon karena data pemohon diambil langsung dari *database* penduduk dengan cukup memasukkan NIK pemohon, walaupun terdapat beberapa kejadian bahwa data penduduk yang diambil dari database sudah tidak sesuai karena data yang digunakan berdasarkan data penduduk tahun 2014;

- Petugas pelayanan akan lebih berhati-hati jika ingin berbuat curang karena nama petugas pelayanan yang menginput akan direkam ke dalam sistem;

5. SARAN

Sistem informasi pelayanan yang dikembangkan ini masih dapat dikembangkan lagi fiturnya supaya lebih baik. Beberapa fitur yang mungkin bisa ditambahkan untuk penelitian berikutnya sebagai berikut :

- Menambahkan fitur tanda tangan elektronik supaya penandatanganan berkas dapat dilakukan walaupun pejabat penandatanganan sedang tidak berada di tempat;
- Menambahkan fitur penilaian pelayanan oleh pemohon supaya petugas pelayanan dapat termotivasi dan penilaian pegawai dapat lebih obyektif;
- Mengintegrasikan data penduduk dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil supaya data penduduk yang digunakan merupakan data terakhir (*real time*);

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Cilegon, *Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016*. 2016.
- [2] Kementerian Dalam Negeri RI, *Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Republik Indonesia, 2010.
- [3] Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. 2018.
- [4] B. M. Ariyadi and Bahar, “Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 877–1021, 2016.
- [5] A. Ibrahim, A. Rifai, and L. Oktarina, “Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Data Kependudukan Kelurahan Pahlawan Berbasis Web,” *J. Sist. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 947–957, 2016.
- [6] M. Wati and E. Despahari, “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara,” *JURTI*, vol. 2, no. 1, pp. 47–54, 2018.
- [7] R. Ardiansyah, “Pengembangan Sistem Informasi Registrasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tarogong Kidul Kabupaten Garut,” *J. Wawasan Ilm. Manaj. dan Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 40–51, 2019.
- [8] B. Pramono, R. Ningsih, and S. G. Prakasa, “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Pada Kantor Kelurahan Kutabumi,” *ICIT J.*, vol. 6, no. 2, pp. 153–162, 2020, doi: 10.33050/icit.v6i2.1106.
- [9] A. D. Roberta M. Roth, Barbara Haley Wixom, *Systems Analysis and Design: An Object-Oriented Approach with UML 5th Edition*. 2012.
- [10] M Teguh Prihandoyo, “Unified Modeling Language (UML) Model Untuk Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web,” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 3, no. 1, pp. 126–129, 2018.