

Analisa Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Kecamatan Neglasari Kota Tangerang

Arif Marjuki¹, Turki Salim², Suci Fitriyani Drajat^{*3}

¹Program Studi Manajemen Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Raharja,

²Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Raharja,

³Program Studi Komputerisasi Akuntansi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Raharja

E-mail: arif.marjuki@raharja.info, turki@raharja.info, [*3suci.fitriyani@raharja.info](mailto:suci.fitriyani@raharja.info)

Abstrak

Kemajuan pesat pada teknologi informasi pada tahun ke tahun semakin meningkat. Peran kaum millennial sebagai "Agent Of Change" sangat berpengaruh pada perubahan teknologi informasi pada masa yang akan datang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan melakukan perubahan dari sistem yang sedang berjalan menjadi sistem yang dapat lebih terkontrol, baik dan efisien. Permasalahan yang dihadapi dari sistem yang sedang berjalan ialah terdapat pada perilaku masyarakat yaitu SDM nya kurang. Adanya barcode surat kependudukan belum update Kartu Keluarga, KTP lama, minimnya pelaporan kematian dan kelahiran, masyarakat menyukai bersifat manual, keterbatasan petugas dan masih banyak yang belum memanfaatkan teknologi. Lalu, perlu sosialisasi lebih ditingkatkan lagi. Solusi yang dapat diusulkan ialah website yang dibuat sudah terdapat menu untuk sosialisasi kepada warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang agar memudahkan warga dalam melakukan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Hasil penelitian yang sudah diteliti ialah dengan adanya sistem yang diusulkan maka masyarakat dapat lebih mudah, aman dan bebas biaya dalam melakukan pengajuan secara online.

Kata Kunci—Sistem, Teknologi, Website, Online

Abstract

Rapid progress in information technology is increasing year by year. The role of millennials as "Agents of Change" is very influential on changes in information technology in the future. The purpose of this research is to research and make changes from an ongoing system to a system that can be more controlled, better and more efficient. The problem faced by the current system is that there is a community behavior, namely the lack of human resources. The barcode of the residence certificate has not been updated with Family Cards, old ID cards, lack of reporting of deaths and births, people prefer manuals, limited officers and many who have not used technology. Then, socialization needs to be further improved. The solution that can be proposed is that the website that is created already has a menu for socialization to residents of Neglasari District, Tangerang City to make it easier for residents to make ID cards and Family Cards. The results of the research that have been researched are that with the proposed system, the public can make it easier, safer and free of charge in submitting online.

Keywords—System, Technology, Website, Online

1. PENDAHULUAN

Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah [1].

Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani (2017:12) menjelaskan sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan [2].

Pada Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang menggunakan penelitian melalui survei yaitu melakukan wawancara kepada pihak Kepala Seksi Pelayanan Umum. Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang via *online* maupun *offline*. Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Neglasari yang berbasis *online* yaitu berupa pelayanan publik yang menggunakan *WhatsApp Center* yaitu Sitajem (Siap antar jemput). Lalu, pada pelayanan publik berbasis *offline* pada Kantor Kecamatan Neglasari yaitu berupa pelayanan publik dimana warga dan staff pelayanan umum bertemu secara tatap muka.

Saat ini alur dari sistem informasi pelayanan publik pada Kecamatan Neglasari Kota Tangerang menggunakan sistem bersifat daring atau *online* dan tatap muka atau *offline*. Dimana masyarakat masih menyukai sistem yang bersifat manual. Dimana proses awalnya yaitu warga menghubungi nomer layanan via *WhatsApp*. Setelah selesai menghubungi warga memposting persyaratan surat kependudukan. Setelah proses tersebut warga mengirim melalui *WhatsApp*. Oleh bagian petugas Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang langsung memverifikasi berkas persyaratan kependudukan. Setelah itu, berkas dianggap memenuhi persyaratan diinput di bagian operator data kependudukan. Setelah proses tersebut, menunggu persetujuan melalui sistem dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setelah itu, langsung dibuatkan. Pada hari Sabtu, langsung diantar/dihubungi, lalu menukar surat kependudukan asli dengan berkas persyaratan.

1.1. Literature Review

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Paryanta, Sutariyani, Desi Susilowati, 2017), pada *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering*. Adanya sistem informasi administrasi kependudukan desa sawahan berbasis *website*, dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat antara lain mengurus pembuatan KTP, surat kelahiran, surat kematian maupun surat mutasi akan lebih menghemat waktu, laporan kependudukan akan lebih mudah dan efisien karena data-data yang diperlukan dalam proses penyimpanan dengan *database* dan terdapat fasilitas cetak surat pengantar bagi warga Sawahan [3].
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Tommy Fajerin, Herry Mulyono, 2020), pada Jurnal MSI Manajemen Sistem Informasi. Sehingga dibutuhkan rancangan aplikasi yang beroperasi secara *online* agar masyarakat dapat melakukan permohonan dokumen dengan mudah, bahkan dari rumah sekalipun [4].
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Darman Umagapi, 2018), pada Jurnal Ilmiah ILKOMINFO – Ilmu Komputer & Informatika. Sistem baru yang dirancang menghasilkan beberapa laporan antara lain data perpindahan penduduk, data penduduk, dan laporan data pemohon kartu keluarga [5].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini lebih spesifik membahas mengenai perancangan sistem proses pengajuan KTP dan Kartu Keluarga oleh penduduk secara *online*.

2. METODE PENELITIAN

Metode analisa yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu metode analisa PIECES. Lalu, untuk melakukan pengembangan tentang *website* yang akan dibuat dengan menggunakan prototype aplikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Metode Analisa PIECES

Berikut terlampir tabel metode analisa PIECES pada Kantor Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

Tabel 1. Metode Analisa PIECES

No	Jenis Analisis	Kelemahan Sistem Yang Sedang Berjalan	Sistem Yang Diusulkan
1.	<i>Performance</i> (kinerja)	Performa sistem cukup bisa diandalkan.	Dapat meningkatkan dan mengembangkan <i>Performance</i> (kinerja) dari <i>website</i> tersebut.
2.	<i>Information</i> (informasi)	Kurang sosialisasi dari RT dan RW.	Adanya halaman untuk membagikan tautan alamat web tersebut kepada warga secara <i>online</i> sehingga warga lebih mudah dalam melakukan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga <i>online</i> .
3.	<i>Economics</i> (ekonomi)	Tidak terlalu mahal, tidak membutuhkan banyak pegawai.	Sistem dapat diakses secara gratis.
4.	<i>Control</i> (control atau keamanan)	Keamanan data warga terjaga.	Keamanan pada sistem yang diusulkan lebih terjaga kerahasiaannya.
5.	<i>Efficiency</i> (effisiensi)	Tidak membutuhkan waktu yang lama, informasi yang didapatkan dari warga ke petugas itu <i>real time</i> .	Sistem yang diusulkan memiliki respon yang lebih cepat dan agar lebih memudahkan warga dan operator dalam pembuatan KTP dan Kartu Keluarga secara <i>online</i> .
6.	<i>Service</i> (pelayanan)	Sudah bagus.	Sistem yang diusulkan dapat memberikan pelayanan yang baik.

3.2. *Prototype Aplikasi*

3.2.1. *Menu home pada website pembuatan KTP dan Kartu Keluarga*

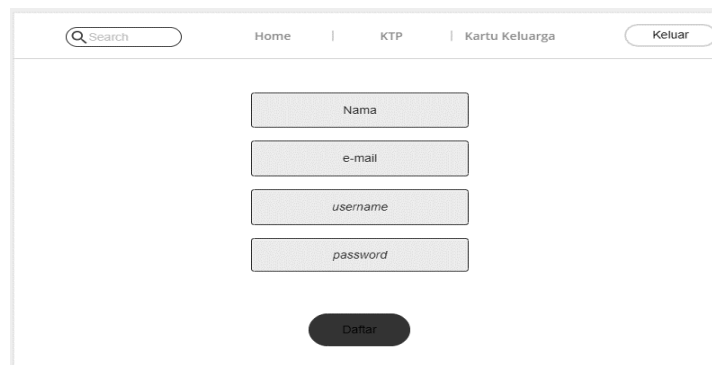
Menu home pada *website* pembuatan KTP dan Kartu Keluarga yang dapat diakses oleh warga dan petugas Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.



Gambar 1. Menu home

3.2.2. *Menu daftar untuk pembuatan KTP dan Kartu Keluarga*

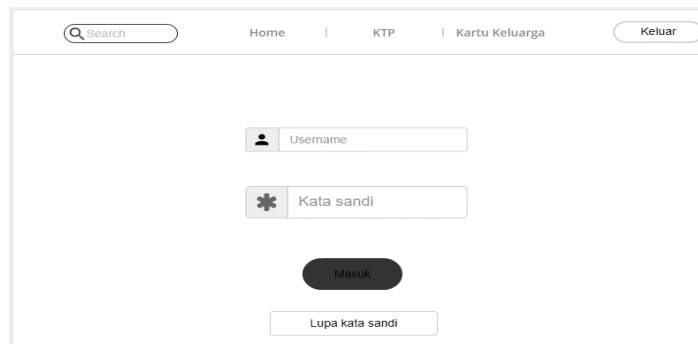
Melakukan pendaftaran bagi warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang. Dengan menggunakan e-mail, *username* dan *password*.



Gambar 2. Menu daftar untuk pembuatan KTP dan Kartu Keluarga

3.2.3. *Menu masuk untuk pembuatan KTP dan Kartu Keluarga*

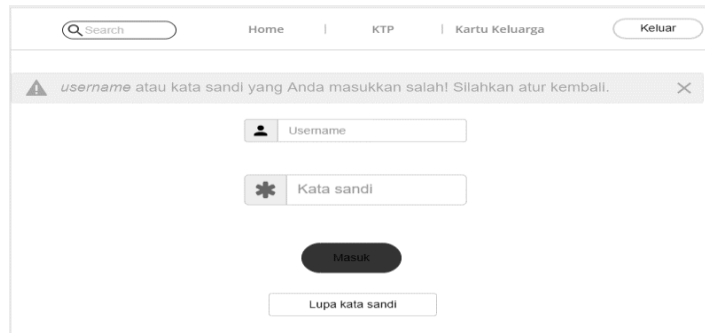
Adanya menu masuk digunakan untuk warga untuk melakukan pengajuan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga.



Gambar 3. Tampilan masuk

3.2.4. Tampilan pemberitahuan jika lupa password atau e-mail bahkan keduanya

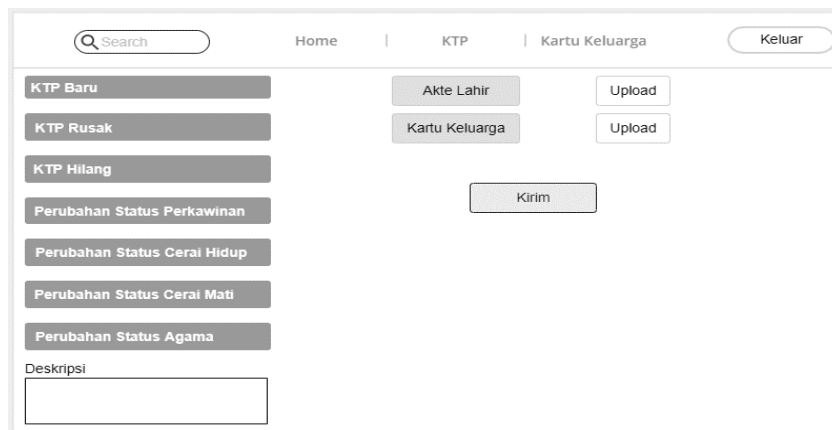
Terdapat pemberitahuan jika warga terkendala dalam lupa *password* atau e-mail bahkan keduanya saat di menu masuk pada *website*.



Gambar 4. Tampilan *notification*/pemberitahuan jika lupa password atau e-mail bahkan keduanya

3.2.5. Tampilan menu pembuatan KTP baru pada website

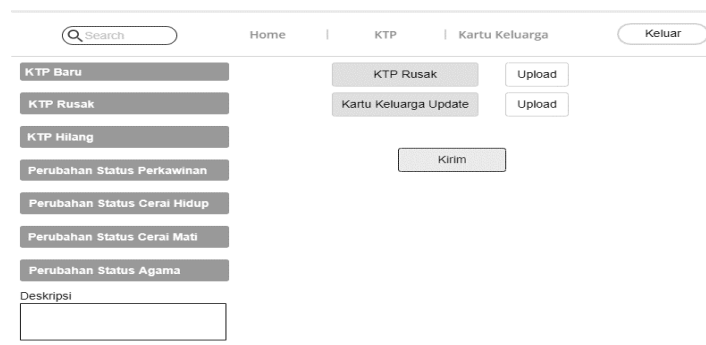
Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam melakukan proses pengajuan pembuatan KTP baru.



Gambar 5. Tampilan menu KTP baru

3.2.6. Tampilan menu KTP rusak pada website pembuatan KTP

Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam melakukan proses pengajuan pembuatan KTP rusak, lalu mengirim disertakan deskripsinya.



Gambar 6. Tampilan menu KTP rusak

3.2.7. Tampilan menu KTP hilang pada halaman website pembuatan KTP

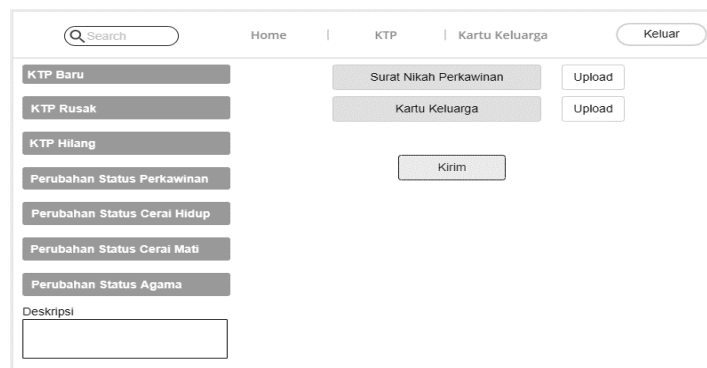
Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam melakukan proses pengajuan pembuatan KTP hilang, lalu mengirim disertakan deskripsinya.



Gambar 7. Tampilan menu KTP hilang

3.2.8. Tampilan menu KTP perubahan status perkawinan

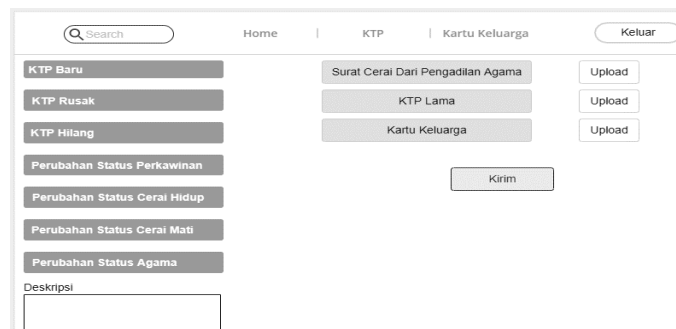
Menu untuk warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang ingin melakukan perubahan status perkawinan pada KTP.



Gambar 8. Tampilan menu KTP perubahan status perkawinan

3.2.9. Tampilan menu KTP perubahan status cerai hidup

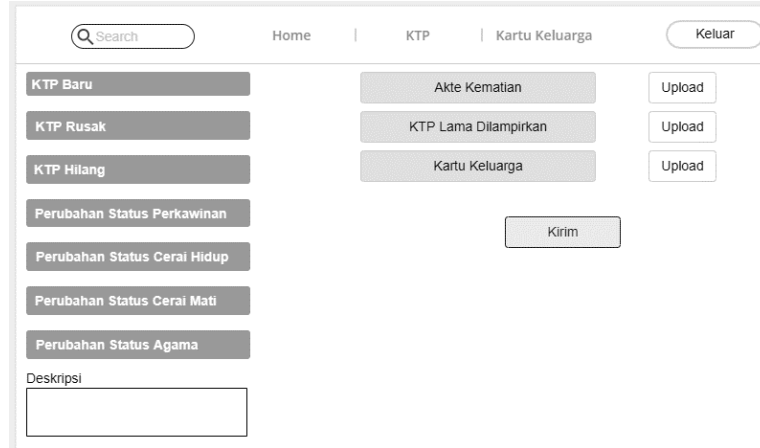
Menu untuk warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang ingin melakukan pengajuan perubahan status pada saat warga tersebut cerai hidup. Menu yang digunakan ialah menu KTP perubahan status cerai hidup.



Gambar 9. Tampilan menu KTP perubahan status cerai hidup

3.2.10. Tampilan menu KTP perubahan status cerai mati

Menu untuk warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang ingin melakukan pengajuan perubahan status pada saat warga tersebut cerai mati. Menu yang digunakan ialah menu KTP perubahan status cerai mati.



Gambar 10. Tampilan menu KTP perubahan status cerai mati

3.2.11. Tampilan menu KTP perubahan status agama

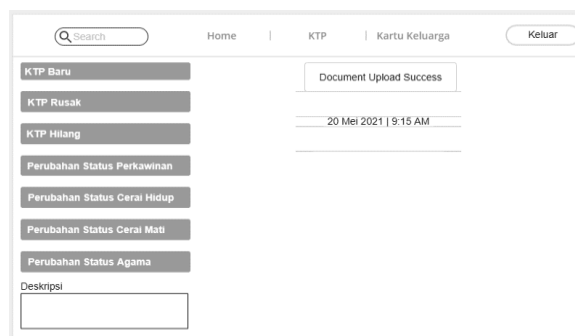
Warga yang ingin mengajukan perubahan status agama dengan persyaratan-persyaratan yang telah disediakan, lalu ketik di deskripsi maksud dan tujuannya, lalu kirim.



Gambar 11. Tampilan menu KTP perubahan status agama

3.2.12. Tampilan tanggal/timestamp upload dokumen di menu KTP pada website

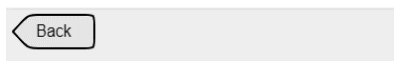
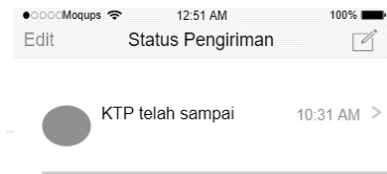
Pemberitahuan bahwa persyaratan di menu KTP yang telah di *upload* sudah berhasil terkirim.



Gambar 12. Tampilan tanggal/timestamp upload dokumen di menu KTP

3.2.13. *Tampilan status pengiriman di menu KTP yang tertera pada website*

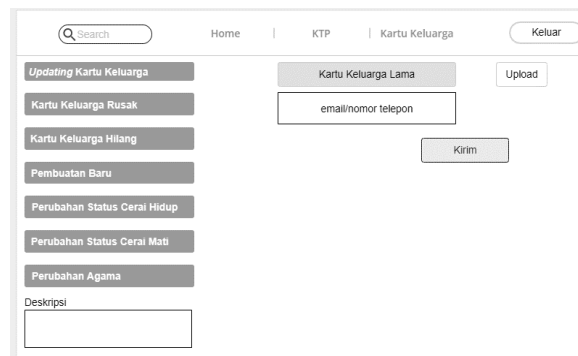
Pemberitahuan bahwa KTP tersebut telah sampai ke warga yang bersangkutan.



Gambar 13. Tampilan status pengiriman di menu KTP

3.2.14. *Tampilan menu updating Kartu Keluarga pada website*

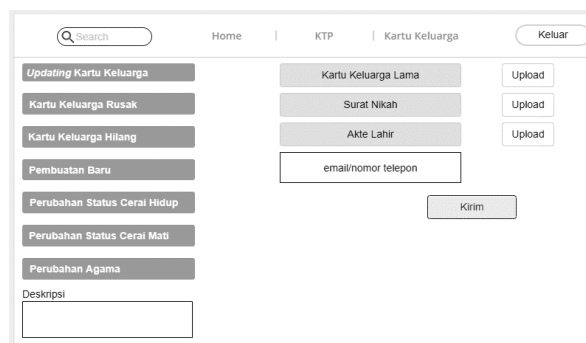
Menu *updating* Kartu Keluarga digunakan untuk melakukan perubahan dari Kartu Keluarga yang lama ke Kartu Keluarga yang baru tanpa adanya perubahan apapun.



Gambar 14. Tampilan menu *updating* Kartu Keluarga

3.2.15. *Tampilan menu Kartu Keluarga rusak pada website*

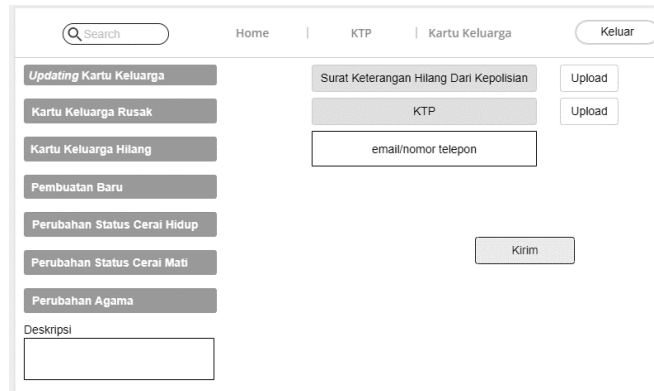
Digunakan oleh warga untuk melakukan pengajuan dalam pembuatan Kartu Keluarga yang rusak.



Gambar 15. Tampilan menu Kartu Keluarga rusak

3.2.16. Tampilan menu Kartu Keluarga hilang pada website

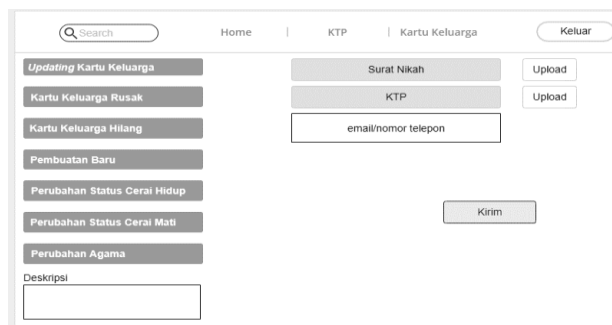
Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dalam melakukan proses pengajuan pembuatan Kartu Keluarga hilang, lalu mengirim disertakan deskripsinya.



Gambar 16. Tampilan menu Kartu Keluarga hilang

3.2.17. Tampilan pembuatan baru di menu Kartu Keluarga pada website

Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang untuk melakukan proses pembuatan Kartu Keluarga baru.



Gambar 17. Tampilan pembuatan baru di menu Kartu Keluarga

3.2.18. Tampilan perubahan status cerai hidup di menu Kartu Keluarga yang tertera di website

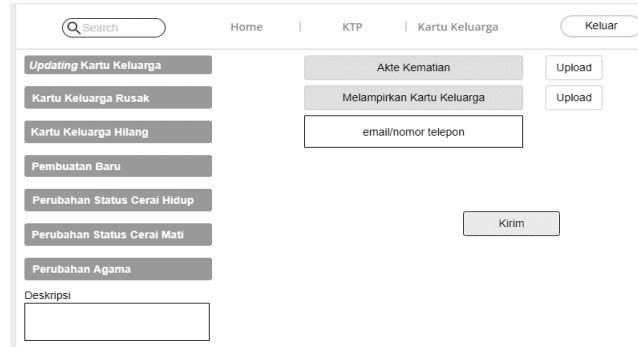
Menu untuk warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang ingin melakukan pengajuan perubahan status pada saat warga tersebut cerai hidup. Menu yang digunakan ialah menu Kartu Keluarga perubahan status cerai hidup.



Gambar 18. Tampilan perubahan status cerai hidup di menu Kartu Keluarga

3.2.19. Tampilan perubahan status cerai mati di menu Kartu Keluarga

Menu untuk warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang yang ingin melakukan pengajuan perubahan status pada saat warga tersebut cerai mati. Menu yang digunakan ialah menu Kartu Keluarga perubahan status cerai mati.



Gambar 19. Tampilan perubahan status cerai mati di menu Kartu Keluarga

3.2.20. Tampilan perubahan agama di menu Kartu Keluarga

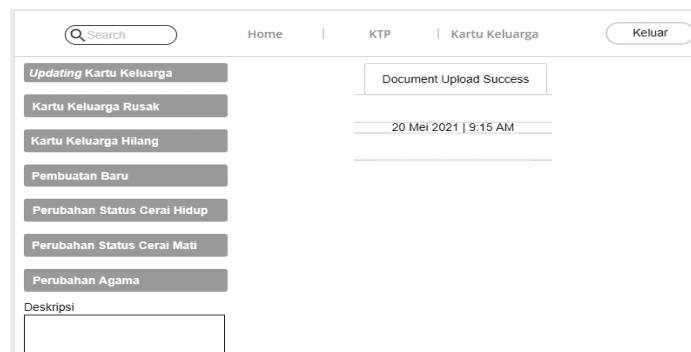
Digunakan oleh warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang untuk melakukan proses pengajuan pembuatan Kartu Keluarga yaitu perubahan agama di menu Kartu Keluarga.



Gambar 20. Tampilan perubahan agama di menu Kartu Keluarga

3.2.21. Tampilan tanggal/timestampupload dokumen di menu Kartu Keluarga

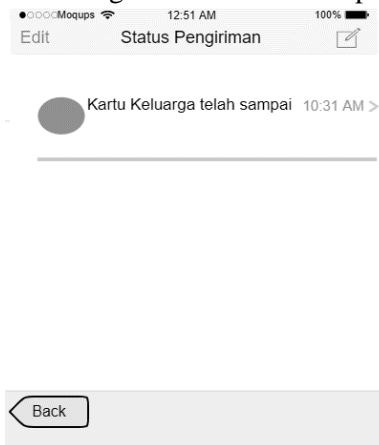
Pemberitahuan bahwa persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga yang telah di *upload* sudah berhasil terkirim.



Gambar 21. Tampilan tanggal/timestampupload dokumen di menu Kartu Keluarga

3.2.22. Tampilan status pengiriman di menu Kartu Keluarga yang tertera di website

Pemberitahuan bahwa Kartu Keluarga tersebut telah sampai ke tangan warga.



Gambar 22. Tampilan status pengiriman di menu Kartu Keluarga

4. KESIMPULAN

Dengan adanya sistem informasi pelayanan publik pada pembuatan KTP dan Kartu Keluarga berbasis web ini maka masyarakat Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dapat lebih mudah, aman dan bebas biaya dalam melakukan pengajuan baik itu KTP dan Kartu Keluarga secara *online*. Kelebihan dari sistem ini adalah dapat memudahkan masyarakat kapan saja dan dimana saja untuk melakukan pengajuan KTP dan Kartu Keluarga secara *online*, lalu terdapat menu untuk sosialisasi kepada warga Kecamatan Neglasari Kota Tangerang agar memudahkan warga dalam melakukan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Kekurangan pada sistem ini yaitu masih banyak fitur-fitur yang ditambahkan dan dikembangkan agar pada saat sistem ini digunakan bisa lebih optimal. Pengembangan selanjutnya dari sistem yang dirancang ialah dapat disosialisasikan kepada masyarakat Kecamatan Neglasari Kota Tangerang.

5. SARAN

Sistem yang telah dibuat dilakukan penyebaran secara luas khususnya pada *website* pembuatan KTP dan Kartu Keluarga secara *online* agar masyarakat Kecamatan Neglasari Kota Tangerang dapat merasakan manfaatnya. Selain itu, diberikannya *training* atau pelatihan, lalu diberikannya akses Wi-Fi gratis dan melakukan peningkatan kembali pada fitur-fitur yang terdapat pada *website* pembuatan KTP dan Kartu Keluarga secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hasbie, M. (2020). *Makalah Partisipatif Pelayanan Publik*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/u9pj4>
- [2] Anggraeni, Elisabet Yunaeti, dan Irviani, Rita., 2017, *PENGANTAR SISTEM INFORMASI*, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- [3] Paryanta, Sutariyani, & Susilowati, D. (2017). Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis web desa Sawahan. *IJSE – Indonesian Journal on Software*

- Engineering Sistem, 3(2), 77–81.
https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=pengembangan+sistem+administrasi+kelurahan+berbasis+web&btnG%0Ahttps://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/viewFile/2980/1929)
- [4] Fajerin, T., & Mulyono, H. (2020). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 5(3).
- [5] Umagapi, D. (2018). Sistem Informasi Pengajuan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Web Pada Kantor Catatan Sipil Kota Ternate. Jurnal Ilmiah ILKOMINFO - Ilmu Komputer & Informatika, 1(2), 86–94. <https://doi.org/10.47324/ilkominfo.v1i2.9>