



Postgraduate Community Service Journal

Jurnal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/pcsj>

Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Semarang Kaja

A.A.Ayu Dewi Larantika*, Ni Made Jaya Senastri, I Made Suniastha Amerta, dan A.A.Istri Pradnyarani Dewi

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali

*agungdewilarantika@gmail.com

How to Cite: Larantika, A, A, A, D., Senastri, N, M, J., Amerta, I, M, S., Dewi, A, A, I, P. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Semarang Kaja. *Postgraduate Community Service Journal*, 2(2): 54-57. DOI: <https://doi.org/10.22225/pcsj.2.2.2021.54-57>

Abstract

Advances in technology provide convenience in the implementation of public services in the global era. Ease in public services, among others, by providing facilities that facilitate the process of public service itself, such as the management of various certificates related to the needs of the community in Semarang Kaja Village. The problem is that there is no system at the kelurahan level that makes it easier for the community to administer a residence certificate. The method of activity in this case is making application for certificate management and socialization as well as assisting the use of applications in managing population certificates in the village. The output of this activity is an application for managing a residence certificate and optimal use of information technology by the people of Semarang Kaja Village as a form of implementing public services.

Keywords: *information technology; public services,*

Abstrak

Kemajuan teknologi memberi kemudahan dalam implementasi pelayanan publik di era global. Kemudahan dalam pelayanan publik antara lain dengan penyediaan sarana yang memperlancar proses pelayanan publik itu sendiri, seperti halnya pengurusan berbagai surat keterangan terkait dengan kebutuhan masyarakat di Kelurahan Semarang Kaja. Permasalahannya adalah belum adanya sistem di tingkat kelurahan yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan kependudukan. Metode kegiatan dalam hal ini adalah pembuatan aplikasi pengurusan surat keterangan dan sosialisasi serta pendampingan penggunaan aplikasi dalam pengurusan surat keterangan kependudukan di kelurahan. Luaran dari kegiatan ini adalah aplikasi pengurusan surat keterangan kependudukan dan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal oleh masyarakat Kelurahan Semarang Kaja sebagai bentuk implementasi pelayanan publik.

Kata Kunci: *teknologi informasi; pelayanan publik;*

1. Pendahuluan

Perkembangan suatu kelurahan akan berhasil dengan efektif bila terjadi sinergitas antara ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dan dukungan / partisipasi aktif dari masyarakatnya. Sebagaimana halnya di Kelurahan Semarang Kaja, fasilitas pelayanan public diupayakan secara maksimal memberi kebermanfaatannya bagi masyarakatnya. Beberapa kebutuhan masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan seperti pengurusan surat keterangan usaha, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan menikah, surat keterangan kematian, surat keterangan kurang mampu, dan surat keterangan tempat tinggal, merupakan kebutuhan rutin masyarakat kelurahan. Selama ini pengurusan surat keterangan tersebut dilakukan secara manual, datang ke kelurahan, diproses memerlukan beberapa waktu/hari, untuk kemudian surat tersebut selesai. Proses pengurusan surat tersebut, di era globalisasi dengan teknologi informasi yang semakin berkembang nampak tidak efektif dan efisien.

Masalah lainnya adalah kurang dimanfaatkannya system informasi yang ada di kabupaten untuk pengurusan surat-surat kependudukan tersebut, dengan alasan keterbatasan waktu karena harus datang ke kelurahan dan ke kabupaten. Kurang sosialisasi dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang ada, juga menjadi kendala. Terlebih di era teknologi informasi yang semakin berkembang, tuntutan penyediaan fasilitas berbasis teknologi informatika dalam memberikan pelayanan public pada masyarakat juga harus maksimal.

Lurah Semarang Kaja menyadari kondisi tersebut sehingga bermaksud membuat system aplikasi sederhana yang dapat mengakomodasi data penduduk serta memudahkan masyarakat dalam pengurusan berbagai surat keterangan tersebut. Dengan pula dengan adanya sistem tersebut diharapkan aparat kelurahan dapat lebih cepat mendapat data akurat serta efektifitas pelayanan public dapat maksimal.

2. Pembahasan

Pelayanan publik yang dimaksudkan dalam pengabdian kemitraan ini adalah pelayanan pada masyarakat kelurahan Semarang Kaja dalam pengurusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan dalam hal ini adalah pengurusan beberapa surat keterangan yaitu:

Surat Keterangan Ijin Usaha

Surat Keterangan Tempat Usaha

Surat Keterangan Menikah

Surat Keterangan Kematian

Surat Keterangan Kurang Mampu

Surat Keterangan Tempat Tinggal

Selama ini pengurusan surat-surat tersebut dilakukan secara manual dengan datang ke kantor kelurahan kemudian diproses, dilanjutkan ke Dinas Catatan Sipil Kabupaten Klungkung. Proses tersebut dianggap kurang efisien karena memerlukan waktu, yang mengakibatkan masyarakat merasa segan untuk mengurus secara langsung. Kondisi tersebut tidak hanya menyebabkan tertundanya pengurusan surat-surat masyarakat, namun juga membuat data kependudukan kurang update. Hal tersebut berdampak pada kondisi social dan ekonomi masyarakat.

Kepala Lingkungan sebagai ujung tombak Kelurahan dalam berinteraksi dengan penduduk, harus bekerja lebih keras dalam mendata dan memperbaharui data penduduk. Bila dilakukan secara manual sering tercecer dan tidak sinkron dengan data di tingkat Kabupaten. Misal seperti data jumlah UMKM yang sudah memiliki ijin usaha, data penduduk

yang sudah pindah tempat tinggal, data penduduk miskin dan sebagainya.

Sementara di satu sisi pemerintah Kabupaten Klungkung sudah memiliki system aplikasi kependudukan untuk membuat berbagai surat keterangan terkait masalah kependudukan. Aplikasi tersebut belum maksimal dimanfaatkan oleh penduduk kelurahan Semarang Kaja dalam mengurus surat keterangan yang mereka butuhkan. Perlu perantara dalam mengurus surat tersebut sehingga tidak efektif dan efisien.

Kondisi tersebut ingin difasilitasi oleh Kelurahan Semarang Kaja dengan membuat system aplikasi sederhana di tingkat kelurahan yang dapat dioperasikan oleh penduduk secara mandiri melalui android yang mereka miliki. Perkembangan teknologi informatika yang pesat dalam satu decade terakhir sudah merambah hingga ke pelosok kota / kabupaten di Bali. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dimaksudkan untuk memudahkan kegiatan manusia, mengefisienkan waktu mereka, sehingga pekerjaan mereka dapat dikerjakan dari rumah serta dapat lebih efektif.

Demikian pula di Kelurahan Semarang Kaja, pemilikan android hampir merata di masyarakat. Sehingga ada keinginan dari Lurah dengan masukan yang diberikan penduduk bahwa untuk mengurus surat-surat atau administrasi kependudukan bila dilakukan dari rumah melalui android mereka tentu akan lebih mengefisienkan waktu mereka dan pekerjaan juga menjadi efektif. Oleh karena itu, maka dirancang suatu system yang nantinya akan menjadi aplikasi yang dapat digunakan dalam pengurusan surat-surat administrasi kependudukan. Sistem ini dibangun mengacu pada proses pengajuan administrasi surat keterangan pada kantor Kelurahan Semarang Kaja, yaitu pengajuan administrasi surat keterangan kependudukan yang meliputi Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tempat Usaha, Surat Keterangan Menikah, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Kurang Mampu, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal.

Pengguna system aplikasi ini adalah penduduk, Kepala Lingkungan, petugas administrasi dan Kepala Kelurahan. Dalam system ini penduduk melakukan aktivitas:

- Melihat informasi tentang Kelurahan Semarang Kaja

- Melakukan pemilihan surat keterangan yang akan dibutuhkan

- Melakukan pengajuan administrasi surat keterangan kependudukan

- Kepala Lingkungan melakukan aktivitas:

 - Melakukan akses login

- Mengelola data penduduk, yang meliputi menambahkan dan memperbaharui data penduduk

 - Melakukan verifikasi pengajuan administrasi surat keterangan

 - Mengirimkan surat keterangan kepada penduduk yang mengajukan

 - Petugas Administrasi melakukan aktivitas:

 - Melakukan akses login

 - Melihat data penduduk kelurahan

 - Melakukan verifikasi pengajuan administrasi surat keterangan

 - Memberikan nomor surat untuk penerbitan surat keterangan

- Mengelola konten website, yang meliputi menambahkan, menghapus, dan memperba-

harui data kegiatan maupun pengumuman.

Kepala Kelurahan melakukan aktivitas:

Melakukan akses login

Melihat data penduduk kelurahan

Melakukan validasi pengajuan administrasi surat keterangan

Sistem ini dibangun berbasis website dengan menggunakan bahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP), dengan Output dari sistem ini yaitu informasi penduduk kelurahan dan surat keterangan kependudukan.

3. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) di Kelurahan Semarang Kaja dimaksudkan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan beberapa surat keterangan terkait dengan administrasi kependudukan. Kegiatan pelayanan public tersebut akan dapat maksimal diimplementasikan bila kelurahan dapat menyediakan fasilitas dalam bentuk aplikasi berdasarkan teknologi informasi yang sederhana yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Pembuatan system sedang dalam proses, setelah siap akan disosialisasi pada penduduk dan dilakukan pendampingan oleh aparat kelurahan.

Daftar Pustaka

- Agus Mulyanto. (2009). Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Akadun, Teknologi Informasi Administrasi, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.
- Suwondo. (2001). Peserta Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi. Jakarta, Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.