

APLIKASI E-PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM ADMINISTRASI KANTOR KELURAHAN KARANG ANYER KABUPATEN ASAHAN

Maulana Dwi Sena¹, Nurul Ramadhani²

STMIK Royal, Kisaran

e-mail: maulanadwisena@gmail.com¹, cloudyrara@gmail.com²

Abstract: Health Protocol rules are something that must be implemented without bargaining, but also have a negative impact on performance in government offices. the decline in the performance of government officials, especially in the Lurah office in providing public services in the era of the covid-19 pandemic. This condition is due to the Covid-19 pandemic which requires the implementation of the Health Protocol. This study aims to provide a solution to the problems that occur by producing an android application product "e-public service" in government offices in order to achieve excellent service during a pandemic. This research is in the form of qualitative research, with the research flow: (1) Problem identification; (2) Literature Review; (3) Survey and data collection; (4) UML design; (5) User Interface Design; (6) Android application creation; (7) System testing. By using this public service application, people no longer need to come to queue and crowd at government offices, but simply apply for public services from home and come to the government office when the proposed administration has been completed by the authorized officer.

Keywords: android; covid-19; public service; village head office.

Abstrak: Aturan Protokol Kesehatan merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan tanpa tawar menawar, namun juga memberikan dampak negatif terhadap kinerja di kantor pemerintah. menurunnya kinerja aparatur pemerintahan khususnya di kantor Lurah dalam memberikan pelayanan publik di era pandemi covid-19. Kondisi ini disebabkan pandemi covid-19 yang mengharuskan penerapan Protokol Kesehatan. Penelitian ini bertujuan memberikan solusi dari masalah yang terjadi dengan menghasilkan sebuah produk aplikasi android "e-pelayanan publik" pada kantor pemerintahan guna mencapai pelayanan prima di masa pandemic. Penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, dengan alur penelitian: (1) Identifikasi masalah; (2) Kajian Literature; (3) Survey dan pengumpulan data; (4) Perancangan UML; (5) Perancangan User Interface; (6) Pembuatan aplikasi android; (7) Pengujian sistem. Dengan menggunakan aplikasi pelayanan publik ini masyarakat tidak perlu lagi datang untuk antri dan berkerumun di kantor pemerintahan, tetapi cukup mengajukan pelayanan publik dari rumah dan datang ke kantor pemerintahan saat administrasi yang diajukan telah selesai dikerjakan oleh petugas yang berwenang.

Kata kunci: android; covid-19; kantor lurah; pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Sampai saat ini Indonesia masih mengalami pandemi Covid-19 (Corona Virus Disease 19). Kondisi ini sangat berdampak signifikan dalam segala lini kegiatan, termasuk dalam sistem administrasi pada kantor pemerintahan. Kantor Lurah sebagai garda terdepan

dalam sistem administrasi pemerintahan yang digunakan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan setiap keperluan administrasi di instansi pemerintah harus memiliki surat pengantar atau rekomendasi dari kantor Lurah. Sebelum era pandemi Covid-19, setiap masyarakat dalam mengurus administrasi terutama surat menyurat harus datang langsung ke kantor

Lurah dan bertatap langsung dengan petugas yang berwenang di kantor Lurah. Hal tersebut tidak lagi dapat dilakukan setelah pandemi Covid-19 melanda Indonesia. Pandemi yang melanda menyebabkan setiap kantor pemerintahan harus menerapkan Protokol Kesehatan. Kondisi ini tentunya menurunkan kinerja kantor pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu hal penting yang dilakukan di kantor pemerintahan khususnya di kantor Lurah adalah pelayanan administrasi surat menyurat. Banyak administrasi surat keterangan yang harus melalui kantor Lurah, seperti surat keterangan nikah, keterangan waris, keterangan kematian, keterangan domisili, dan yang lainnya. Banyaknya administrasi surat menyurat ini menyebabkan mobilitas di kantor lurah cukup tinggi. Kondisi ini menyebabkan sering terjadinya penumpukan kearsipan yang tidak rapi, selain hal tersebut di era pandemic sering terjadi penumpukan masa di kantor Lurah. Kondisi tersebut menyebabkan sulitnya menerapkan Protokol Kesehatan di masa pandemi di kantor Lurah. Aturan Protokol Kesehatan merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan tanpa tawar menawar namun juga memberikan dampak negatif terhadap kinerja di kantor pemerintahan. Bila protokol kesehatan ditetapkan, maka konsekuensinya adalah menurunnya kinerja pelayanan publik yang ada. Pelayanan publik sebagai salah satu tugas aparatur pemerintahan diperlukan kualitas yang baik. Kualitas pelayanan publik ini akan mempengaruhi image masyarakat terhadap kinerja dan kepercayaan kepada pemerintah. Pada tahun 2009 melalui Undang-Undang Nomor 25 pemerintah juga sudah mencanangkan program Good Governance dengan tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Good Governance tentunya harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan akuntabel.

Adapun Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) di masa pandemi

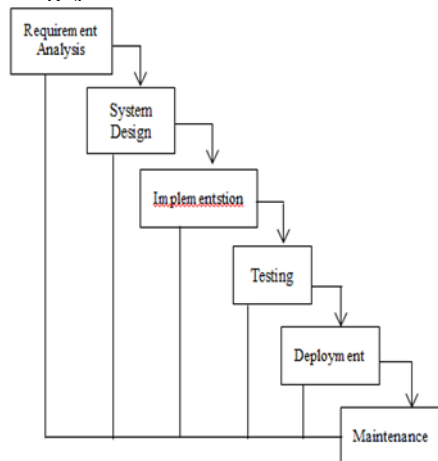
Covid-19 kinerja pegawai pada kantor pemerintahan menurun karena harus menerapkan Protokol Kesehatan; (2) masyarakat tidak mendapat layanan prima dalam pelayanan publik; (3) tidak adanya teknologi sistem administrasi yang dapat digunakan dalam pelayanan publik di masa pandemi dengan tetap menerapkan Protokol Kesehatan. Melihat kondisi tersebut diperlukan sebuah solusi untuk kembali meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan tanpa harus melanggar aturan Protokol Kesehatan. Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah dengan mengembangkan sebuah aplikasi pelayanan publik yang dapat digunakan di kantor pemerintahan. Dengan menggunakan aplikasi pelayanan publik ini masyarakat tidak perlu lagi datang untuk antri dan berkerumun di kantor pemerintahan, tetapi cukup mengajukan pelayanan publik dari rumah dan datang ke kantor pemerintahan saat administrasi yang diajukan telah selesai dikerjakan oleh petugas yang berwenang.

Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sebuah produk berupa aplikasi pelayanan publik pada kantor pemerintahan guna mencapai pelayanan prima di masa pandemic Covid-19. Penelitian ini dianggap urgensi karena pada masa pandemi kualitas pelayanan kantor pemerintahan kepada masyarakat cukup menurun signifikan. Hal ini disebabkan karena aturan pemerintah yang mewajibkan pelaksanaan Protokol Kesehatan di masa pandemi. Aplikasi ini juga dapat digunakan sebagai salah satu teknologi dalam pelayanan publik setelah pandemi Covid-19 berakhir.

METODE

Metode pelaksanaan penelitian ini memaparkan tahapan-tahapan dalam merancang bangun “Aplikasi E-Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Kantor Lurah Karang Anyar” ini akan menerapkan aplikasi Android dalam sistem administrasi di kantor Lurah yang

sebelumnya hanya menggunakan sistem based paper dan menggunakan sistem tatap antara masyarakat yang berkepentingan dengan petugas di kantor Lurah. Penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif, dengan alur penelitian: (1) Identifikasi masalah; (2) Kajian Literature; (3) Survey dan pengumpulan data; (4) Perancangan UML; (5) Perancangan User Interface; (6) Pembuatan aplikasi android; (7) Pengujian sistem.



Gambar. Alur model penelitian

Penelitian ini akan menggunakan Framework Codeigniter dalam rancangan Bahasa pemrogramannya. Hal ini dipilih karena framework ini lebih ringan, lebih mudah untuk dikembangkan dan dapat terintegrasi dengan Library dan Helper

Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini masalah yang telah teridentifikasi sebagai awal dari penelitian ini adalah: (1) saat pandemi covid-19 melanda, kualitas pelayanan publik di kantor Lurah menurun; (2) terjadi penumpukan masa di kantor Lurah; (3) banyak masyarakat yang tidak mematuhi Protokol Kesehatan saat mengurus administrasi di kantor Lurah; (4) kinerja pengurusan administrasi di kantor Lurah jadi melambat.

Guna mengokohkan landasan dalam rancangan dan pelaksanaan penelitian diperlukan kajian literature yang lebih terarah dan mendalam. Kajian literature ini dikhususkan pada

penggunaan android sebagai fasilitas sarana informasi dan media teknologi di dalam keperluan administrasi di kantor Lurah. Melalui aplikasi android masyarakat akan terhubung dengan petugas di kantor Lurah tanpa harus di kantor Lurah terlebih dahulu.

Survey dan Pengumpulan Data

Dari hasil identifikasi masalah dan kajian literature, maka akan dilakukan survey dan pengumpulan data. Kegiatan ini dilakukan guna mengetahui keperluan dalam pembuatan aplikasi nantinya. Data penelitian akan diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer tersebut diperoleh dengan cara: (1) Wawancara, guna memperoleh data keperluan aplikasi dilakukan wawancara kepada seluruh perangkat kelurahan; (2) Kuesioner, dari hasil wawancara dan kajian literature dituangkan ke dalam kuesioner guna memperoleh gambaran dalam pembuatan UML (Unified Modelling Language)

UML (Unified Modelling Language)

Untuk mendapat gambaran awal aplikasi yang akan dikembangkan, maka dirancang UML. Dalam perancangan UML meliputi case diagram, conceptual diagram, sequence diagram, dan omputer tion diagram. Hasil UML kemudian diberikan kepada ahli di bidang omputer untuk divalidasi.

User Interface

Setelah UML dinyatakan valid oleh tenaga ahli, selanjutnya dirancang User Interface. Hasil User Interface selanjutnya diberikan kepada ahli di bidang komputer untuk divalidasi.

Perancangan Aplikasi

Hasil User Interface yang sudah dinyatakan valid oleh ahli dapat dikatakan sebagai teknologi tepat guna. Namun aplikasi tersebut perlu diberi masukan dalam konten dan supaya lebih friendly.

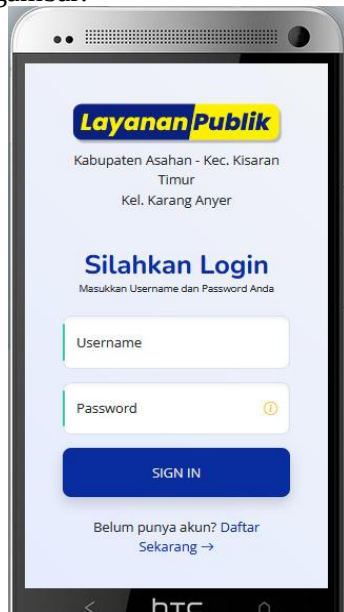
Pengujian Sistem

Untuk lebih kesempurnaan aplikasi, maka aplikasi diberikan kepada sampel

untuk diujicoba guna memperoleh masukan terhadap konten.

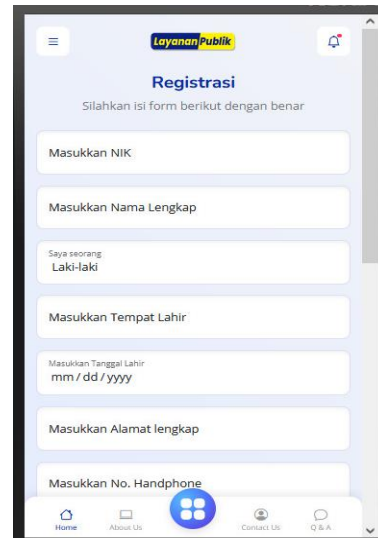
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan Pengajuan Domisili, Surat Keterangan Pindah, surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat pengantar Nikah, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian dan Permohonan Surat Usaha Izin Perorangan, bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Untuk penggunaan sistem pelayanan maka *user* terlebih dahulu *login* di aplikasi seperti pada gambar.



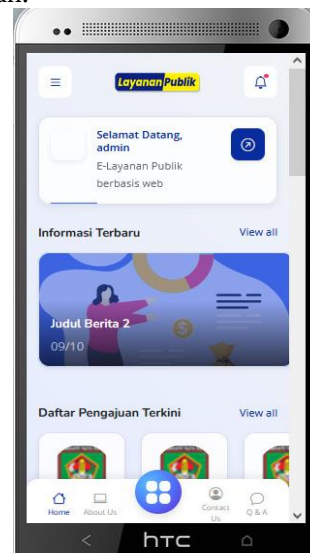
Gambar. Tampilan menu *login*

Untuk dapat mengakses menu layanan, *User/warga* harus terdaftar sebagai warga kelurahan ditempat, sehingga *login* menggunakan NIK. Jika belum punya akun untuk *login*, maka *user* harus melakukan registrasi di sistem pelayanan tersebut, seperti pada gambar .

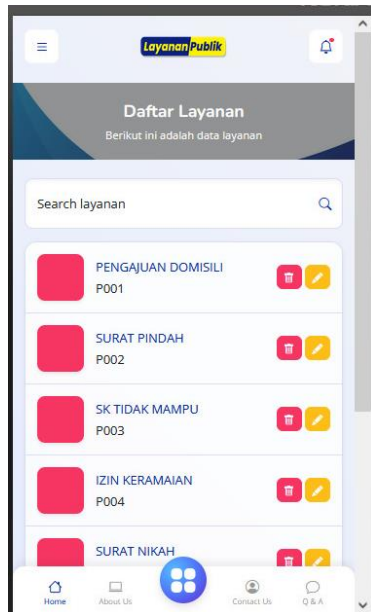


Gambar. Tampilan menu registrasi

Pada menu registrasi *user* harus melengkapi data, seperti menginputkan NIK, melengkapi nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal lahir dan nomor *handpone*. Setelah data lengkap di *inputkan* selanjutnya data disimpan. Selanjutnya *user* sudah terdaftar dan dapat *login* menggunakan akun yang telah didaftarkan di sistem pelayanan dan dapat memilih kebutuhan pelayanan yang diinginkan.

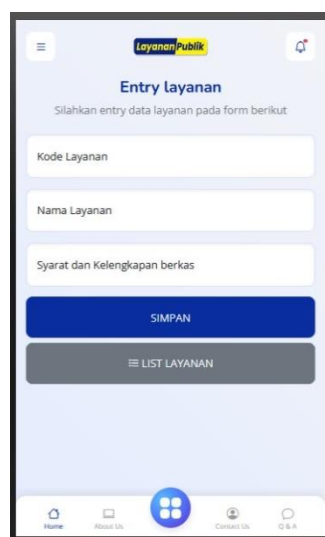


Gambar . Tampilan menu utama



Gambar. Tampilan menu pelayanan public

Pada gambar 5, merupakan tampilan menu data layanan, yang akan dipilih oleh user sesuai keperluan yang diinginkan, selanjutnya user akan diarahkan ke menu input data layanan seperti input kode layanan, nama layanan atau keperluan pelayanannya serta mengupload bukti berkas surat kelengkapan berkas keseluruhan sebagai bukti untuk validasi pemberkasan oleh admin. Adapun tampilan entry layanan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar. Tampilan menu entry layanan

Setelah user selesai melakukan pengajuan, selanjutnya user akan menunggu pengajuan diproses oleh admin kelurahan.

Adapun aktivitas admin kelurahan pada aplikasi ini, melihat data rekapitulasi pengajuan pelayanan, jika ada data pengajuan maka admin akan melihat jenis pelayanan yang dibutuhkan, kemudian melihat dan mengoreksi data kelengkapan pengajuan pelayanan serta berkas bukti syarat berkas pelayanan. Jika data dan syarat tidak memenuhi maka status berkas ditolak dan dikembalikan, dan jika semua data dan syarat memenuhi maka admin kelurahan memverifikasi berkas dan mencetak berkas layanan, kemudian berkas pengajuan diserahkan ke pejabat kelurahan untuk di validasi atau disahkan. Jika berkas sudah layak untuk di gunakan sesuai keperluan maka admin kelurahan menginformasikan kepada user melalui nomor handphone bahwa berkas pelayanan sudah dapat di ambil ke kantor kelurahan.



**PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
KECAMATAN KISARAN TIMUR
KELURAHAN KARANG ANYER**

Jalan Kutilang No. 22 Karang Anyer, Kec. Kisaran Timur, Kab. Asahan - Kode Pos. 21229.

SURAT KETERANGAN DOMISILI
Nomor : 470/003/DP/X/2022

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hartati Rambe, SE
Jabatan : Kepala Lurah
Alamat : Kisaran

Dengan ini menerangkan:

Nama Lengkap : Maulana Dwi Sena
Tempat/Tgl.Lahir : Kisaran/17.08.1985
Jenis Kelamin : Pria
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Pekerjaan : Dosen
Alamat : Jl. Pergam, No 73
NIK : 12191708850003

1. Bahwa Benar nama tersebut diatas adalah penduduk Lingkungan II Kelurahan Karang Anyer Kecamatan Kisaran Timur Kabupaten Asahan.
2. Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Karang Anyer, 14 Oktober 2022
Pj.KEPALA LURAH

Hartati Rambe, SE
NIP.19740515 201001 2 004

Gambar. Tampilan menu entry layanan

SIMPULAN

Dari hasil penelitian pembuatan aplikasi e-pelayanan publik pada sistem administrasi kantor kelurahan karang anyer kabupaten asahan ini telah menghasilkan 8 Menu Layanan Publik, aplikasi ini sangat membantu masyarakat dalam proses pelayanan yang dibutuhkan pada saat pandemi covid-19 dan pasca pandemi, dimana masyarakat dapat melakukan proses pelayanan tanpa harus datang ke kantor kelurahan (berkerumunan), cukup mengaksesnya dari rumah dan melengkapi pemberkasan, dan mengambil berkas pada saat selesai. Untuk masyarakat usia sudah lanjut dapat dipandu dengan keluarga dalam mengakses aplikasi ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang telah mendanai penelitian ini dalam program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dari Direktorat Akademik Pendidikan Tinggi Vokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- C. T. Korua, A. R. Rondonuwu, and A. B. Pati, "Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 Di Desa Amongena 3 Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa," *J. Polit.*, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/34734>
- P. Ayuditia and W. Tan, "Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam , Indonesia," *Combines*, vol. 1, no. 1, pp. 364–369, 2021.
- C. D. Journal, M. D. Sena, P. Studi, and S. Informasi, "PENERAPAN APLIKASI MACRO UNTUK SURAT MASUK DAN SURAT," vol. 2, no. 2, pp. 247–250, 2021.
- M. Program, S. Magister, A. Publik, and P. Universitas, "Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan kali kecamatan biau kabupaten buol," pp. 155–164.
- R. Salam, "Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid- 19," *J. Public Adm. Gov.*, vol. 3, no. 1, pp. 28–36, 2021.
- H. Saputra, A. P. Lubis, M. D. Sena, S. Komputer, and M. Informatika, "Android medical records app untuk menyimpan catatan medis pasien puskesmas kecamatan porsea," vol. 3, no. 2, pp. 175–180, 2020.
- H. Hustinawati, A. Kurnia Himawan, and L. Latifah, "Performance Analysis Framework Codeigniter and CakePHP in Website Creation," *Int. J. Comput. Appl.*, vol. 94, no. 20, pp. 6–11, 2014, doi: 10.5120/16549-5946.
- M. Deni, "Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik," vol. 16, no. 4, 2018.
- N. Aini, "Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance," *J. Inov. Ilmu Sos. dan Polit.*, vol. 1, no. 1, p. 43, 2019, doi: 10.33474/jisop.v1i1.2671.
- E. J. R. K. Steven W. Mongkau, Agustinus B. Pati, "Profesionalisme kinerja kepala lingkungan dalam pelayanan publik dikecamatan wenang dimasa pandemi covid 19," *J. Agri-SosioEkonomii Unsrat*, vol. 17, no. 2, pp. 487–496, 2021.