

## OPTIMALISASI LAYANAN MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA GIRIMUKTI, KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

**Addy Suyatno**

Program Studi S1 Ilmu Komputer FIKTI Universitas Mulawarman

Kampus Gunung Kelua Samarinda, Kalimantan Timur

[addysuyatno@fmipa.unmul.ac.id](mailto:addysuyatno@fmipa.unmul.ac.id)

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini mengarah ke pengembangan berbasis konten setelah kebutuhan infrastruktur dan perangkat dasar terpenuhi. Didukung oleh kebutuhan lembaga atau institusi akan layanan kepada masyarakat dan sumber daya manusia yang memiliki ide untuk menyelesaikan permasalahan akhirnya menjadi sebuah produk berbasis teknologi informasi yang berguna. Desa Girimukti merupakan salah satu desa yang sadar akan kebutuhan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam kurun waktu lima tahun (sesuai dengan program kerja Kepala Desa), Desa Girimukti harus menggunakan teknologi informasi dalam operasional perkantornya. Melalui program Pengabdian kepada Masyarakat yang merupakan salah satu pilar Tri Dharma, perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk mendukung kebutuhan dan program kerja sesuai dengan bidang ilmu masing-masing. Manfaat yang didapatkan setelah mengimplementasikan sistem informasi ini adalah pangkalan data yang terpusat sehingga mudah dikontrol, penyimpanan dokumen dan arsip yang lebih rapi, waktu layanan yang makin singkat, standar format surat yang lebih baku, dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

**Kata kunci** : sistem informasi, layanan, masyarakat.

### ABSTRACT

*The development of information technology and communication have led to the development of content based upon the needs of the infrastructure and basic tools are met. Powered by the needs of the institution would be a service to the community and human resources had the idea to solve the problem eventually become a technology-based products useful information. Girimukti Village is one of the villages are aware of the need to provide information technology services to the community. Within five years (in accordance with the work program of the Village Head), Girimukti Village should use information technology in the operations office. Through Community Service, which is one of the pillars of Tri Dharma, universities have an obligation to support the needs and work program in accordance with the disciplines respectively. The benefits gained by implementing this system is a centralized database that is easy to control, document storage and file cleaner, a service that more and more short, standard letter format that is standard, and improved quality of service to the community.*

**Keywords**: information system, service, community..

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini mulai berkembang ke arah optimalisasi konten setelah hampir seluruh wilayah di Indonesia mulai mendapat fasilitas pengembangan

infrastruktur jaringan. Beberapa daerah terpencil yang awalnya sangat sulit berkomunikasi dengan wilayah lain saat ini dapat dijangkau dengan media komunikasi seluler setelah operator telekomunikasi membangun BTS di daerah-daerah tersebut. Ketersediaan fasilitas inilah yang seharusnya dapat dimanfaatkan sepenuhnya agar tidak hanya sekedar menjadi media komunikasi saja, tetapi dapat digunakan juga sebagai alat untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Pengembangan konten teknologi informasi saat ini berkembang pesat, seiring dengan banyaknya ide dan potensi yang dapat dikembangkan di daerah-daerah yang sebelumnya belum tersentuh teknologi. Contoh paling sederhana adalah pengembangan website untuk media penyampaian informasi kepada khalayak ramai (masyarakat), profil desa yang menyajikan informasi terkini keadaan desa dan layanan-layanan lain.

Namun daerah-daerah baru berkembang mengalami permasalahan serius untuk mengimplementasikan konten teknologi informasi, antara lain seluruh perangkat teknologi informasi bertumpu pada energi listrik sementara listrik di daerah baru berkembang sangat sulit dijaga stabilitasnya. Permasalahan lain adalah masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang dapat mengoperasikan komputer sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk pelatihan dan penyesuaian.

Desa Girimukti merupakan salah satu desa di Kecamatan Penajam, Kabupaten Penajam Paser Utara. Desa ini memiliki penduduk sebanyak 4.708 orang (1390 kepala keluarga) terbagi dalam 20 Rukun Tetangga (RT). Desa Girimukti berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota (ibukota kabupaten) sehingga membuat desa ini cukup padat penduduk dan memiliki bangunan-bangunan yang cukup representatif.

Mayoritas penduduk bermata pencaharian petani (ladang), pegawai/karyawan, peternak, dan bertani. Mayoritas Suku etnis adalah Suku Jawa dan Bugis karena lokasi transmigrasi maupun karena pendatang bekerja di perusahaan. Sejarah kedatangan suku bugis menurut sejumlah informasi berpindah dari daerah asalnya di Sulawesi Selatan ke daerah Kalimantan karena alasan perang atau mencari penghidupan yang lebih baik.

Potensi yang dimiliki Desa Girimukti meliputi potensi sumber daya alam yang besar antara lain minyak dan gas. Perusahaan-perusahaan berskala multinasional seperti Pertamina, Chevron, dan perusahaan yang bergerak di bidang perkapalan beroperasi di daerah ini. Berdasarkan hasil pemetaan sosial yang telah dilakukan tim pengusul awal tahun 2013, selain potensi sumber daya alam (tambang) yang dapat diunggulkan sebagai potensi dengan prospek terbesar adalah masyarakat peternak sapi yang menjadi komoditas unggulan desa.

Karakter masyarakat di Desa Girimukti tergolong masyarakat yang maju karena tingkat pendidikan rata-rata adalah lulusan setingkat SMA/SMK. Kesadaran untuk mengurus dokumen kependudukan juga tergolong tinggi.

Setiap hari rata-rata memberikan 30 hingga 50 layanan kependudukan kepada masyarakat. Sebagian besar layanan yang diminta masyarakat adalah surat pengantar pembuatan KTP, akta, surat keterangan, surat kematian, dan surat ijin kegiatan.

Selama ini surat-surat yang dikeluarkan oleh pemerintah desa menggunakan sistem manual. Meskipun telah menggunakan komputer namun pembuatan surat diketik secara konvensional kemudian penomoran surat dilakukan menggunakan buku besar dan tidak

memiliki arsip. Seluruh layanan menggunakan cara yang sama sesuatu standar layanan yang sudah dibuat oleh Sekretaris Desa.

Permasalahan yang muncul adalah kesulitan mencari arsip dokumen jika sewaktu-waktu dibutuhkan, kontrol data tidak dapat dilakukan karena seluruh arsip masih manual, penomoran mengalami masalah karena beberapa kasus terlewatkan, dan pelaporan yang sulit dibuat karena harus melakukan rekapitulasi setiap bulannya.

Permasalahan tersebut dapat dikurangi melalui optimalisasi peran konten teknologi informasi dengan menggunakan sistem informasi pada playanannya. Seluruh layanan akan menggunakan sistem informasi sehingga dokumentasi surat terpantau, arsip dapat dilacak keberadaannya, penomoran otomatis dapat dikendalikan, format surat menjadi lebih standard, dan waktu pelayanan makin singkat. Hal terpenting bagi manajemen adalah adanya laporan yang valid dan dapat menjadi acuan untuk mengambil kebijakan selanjutnya.

## 2. METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan ini menyangkut berbagai hal meliputi persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi dari seluruh kegiatan.

### a. Persiapan

Tahapan persiapan meliputi perijinan, rapat-rapat koordinasi, persiapan dokumen pendukung, persiapan standar baku operasional, instalasi jaringan komputer lokal, memasang pengumuman, menyiapkan modul pelatihan (panduan pelaksanaan aplikasi), dan instalasi aplikasi di komputer.

Pada kegiatan implementasi sistem informasi yang akan dilaksanakan, membutuhkan setidaknya 2 (dua) unit komputer yang salah satunya difungsikan sebagai server dan 1 (satu) unit printer. Selain itu menghubungkan komputer-komputer lain dengan server agar dapat mengakses sistem dari komputer lainnya.

### b. Pelatihan

Pelatihan dilakukan kepada staf yang akan bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Staf yang dilatih telah memiliki kompetensi dasar mengoperasikan komputer sehingga hanya membutuhkan pendalaman pada penggunaan aplikasi.

Materi pelatihan diawali dengan standar pemeliharaan jaringan komputer sehingga jika suatu saat mengalami gangguan koneksi ke server dapat ditangani sendiri, atau setidaknya memiliki wawasan untuk menganalisis permasalahan berkaitan dengan jaringan. Materi selanjutnya adalah konfigurasi sistem informasi meliputi input master data kependudukan, kepegawaian, dan jenis-jenis layanan.

Materi yang paling penting adalah pembuatan surat-surat dan jenis layanan kepada masyarakat lainnya menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat. Sistem dibuat dengan *user friendly* agar dapat dioperasikan dengan mudah. Target utama dari layanan ini adalah waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat menjadi lebih singkat.

### c. Ujicoba

Ujicoba dilakukan dengan cara memberikan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui 2 (dua) metode, yaitu metode konvensional yang selama ini telah berjalan tetap dilakukan, dan salah satunya menggunakan sistem. Keduanya dilakukan secara bersamaan selama 2

(dua) minggu. Hal ini perlu dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan diri staf bahwa sistem yang digunakan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan.

Hasil dari ujicoba ini kemudian dievaluasi bersama untuk melihat kelemahan dan kendala yang dihadapi. Adapun hasil evaluasi dari ujicoba tersebut antara lain staf masih kesulitan mengklasifikasikan jenis layanan pada sistem informasi karena jenis layanan yang diberikan cukup banyak. Hasil evaluasi lainnya adalah adanya surat-surat yang tidak sesuai dengan format yang telah dibuat (*customise needed*) untuk disesuaikan dengan kebutuhan.

Namun secara umum, sistem informasi sudah memenuhi syarat untuk diimplementasikan dan mempermudah staf untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

#### d. Implementasi

Setelah evaluasi ujicoba dinilai layak, maka sistem mulai diimplementasikan. Sistem baru yang diimplementasikan menggunakan standar baku sendiri, dimana pada awal pelaksanaan mewajibkan menyimpan arsip (dokumen) dalam bentuk hardcopy sebagai cadangan jika sistem mengalami kendala atau kesulitan penelusuran data. Pada tahapan implementasi ini, staf didampingi langsung agar jika mengalami permasalahan dapat segera diselesaikan.

#### e. Evaluasi

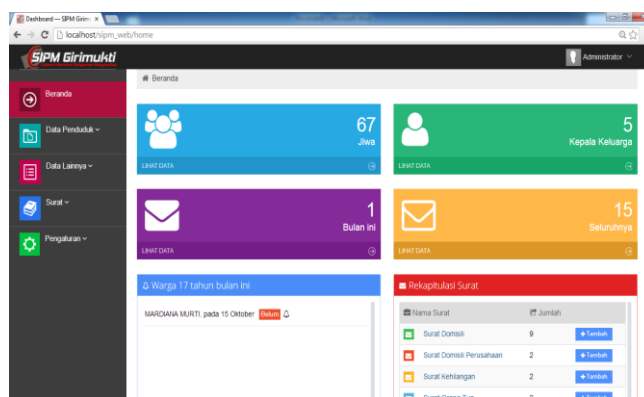
Evaluasi dilakukan dengan melihat hasil pelaksanaan implementasi dan laporan-laporan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk yang diimplementasikan dalam kegiatan ini berupa aplikasi (perangkat lunak) Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat. Sistem ini menyediakan layanan publik yang handal melalui pembangunan sistem pelayanan terpadu satu atap bagi seluruh warga untuk keperluan administrasi kependudukan. Ruang lingkup sistem ini meliputi sistem untuk melayani pembuatan surat pengantar KTP, surat pengantar Kartu Keluarga, surat pengantar nikah, surat keterangan pindah, surat keterangan datang, surat pengantar untuk mendapatkan akta lahir, surat pengantar keterangan kematian, dan administrasi lainnya.

Sistem yang dibangun pada dasarnya berbasis web, namun karena hanya dioperasikan dalam kantor saja maka pada saat implementasi menggunakan jaringan intranet (*local area network*), dimana salah satu komputer difungsikan sebagai server. Adapun tampilan aplikasinya tampak pada gambar-gambar berikut.

#### a. Beranda



Gambar 1. Tampilan Beranda

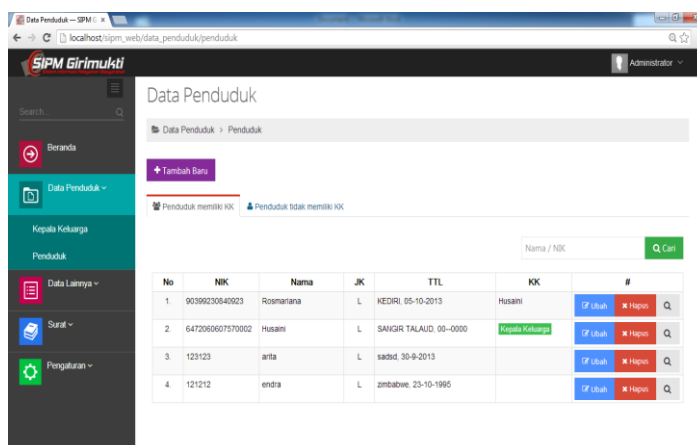
Di dalam halaman beranda terdapat Rekap jumlah Penduduk (biru), jumlah kepala keluarga (hijau), jumlah surat keluar bulan ini (ungu), jumlah surat keluar seluruhnya (kuning). Selain

itu juga terdapat Warga yang berumur  $x$  tahun bulan ini. Nilai  $x$  dapat diatur pada menu pengaturan. Di halaman ini juga terdapat Rekapitulasi Surat yang berisi rincian jumlah surat seluruhnya.

b. Data Penduduk

Sebelum sistem dijalankan, langkah awal yang perlu dilakukan adalah memasukkan seluruh data penduduk yang ada di Desa Girimukti. Berdasarkan arsip data Kartu Keluarga, seluruh data yang ada kemudian diinput satu persatu.

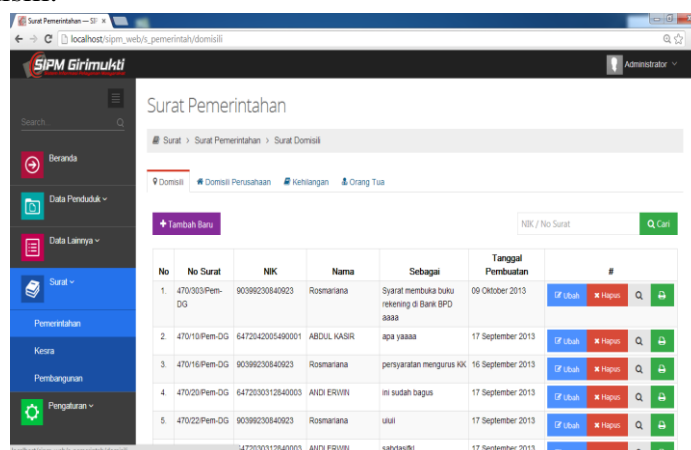
1) Data Penduduk



Gambar 2. Data Penduduk

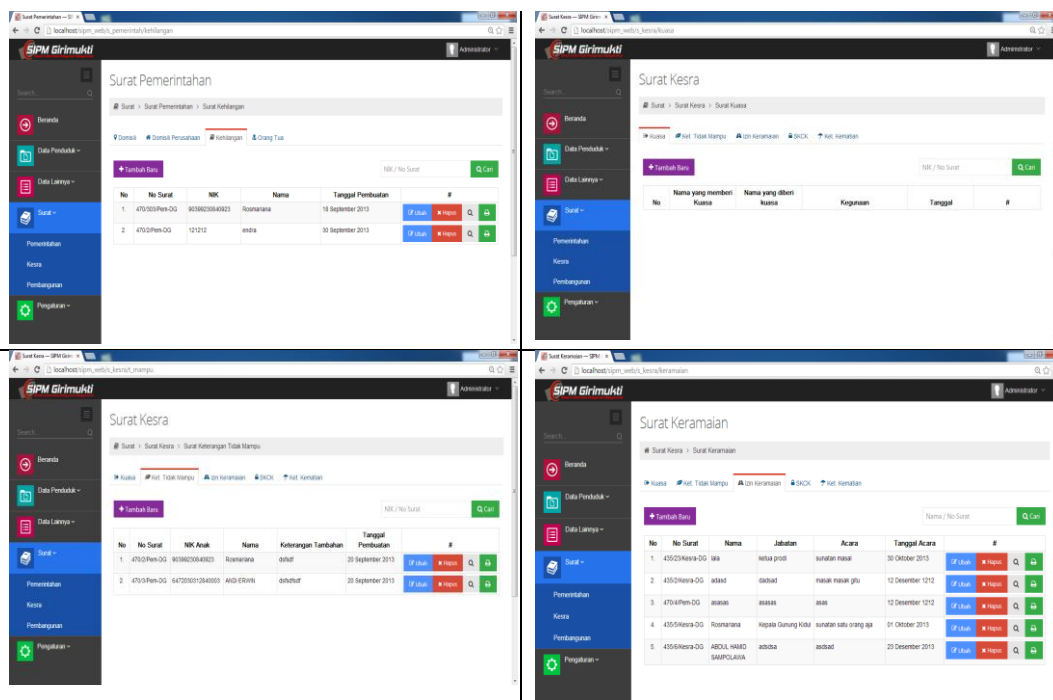
2) Surat-Surat

Pelayanan surat bagi masyarakat diberikan langsung saat masyarakat mendatangi Kantor Desa. Secara sederhana, masyarakat datang menyampaikan kebutuhan suratnya, staf kemudian mencari data penduduk tersebut dan memasukkan kebutuhan data yang diperlukan untuk ditampilkan pracetak. Gambar 2 merupakan contoh rekapitulasi Surat Keterangan Domisili.



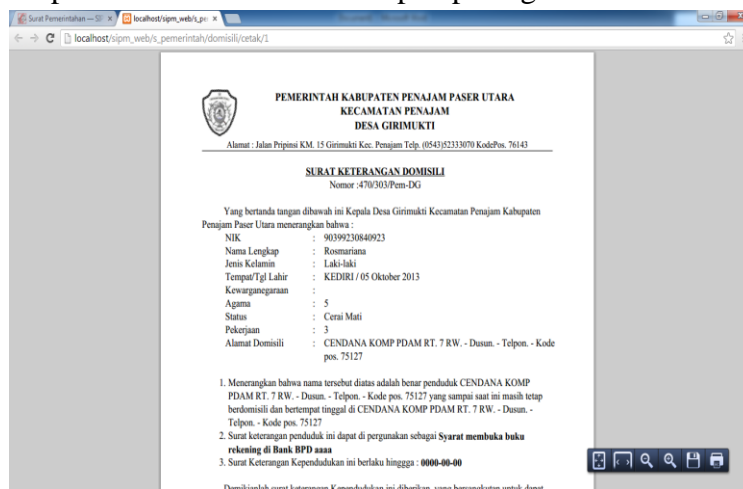
Gambar 2. Rekapitulasi Surat Keterangan Domisili

Contoh-contoh surat lain disajikan pada gambar 3, antara lain Surat Kehilangan, Surat Kuasa, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan Surat Ijin Keramaian.



Gambar 3. Rekapitulasi Surat Kehilangan

Adapun contoh tampilan hasil saat dicetak tampak pada gambar 4.



Gambar 4. Tampilan Pracetak

Kegiatan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia pada petugas (staf) Kantor Desa Girimukti diawali dengan Seleksi Staf yang akan ditugaskan memberikan layanan berbasis sistem informasi, Pelatihan Operasional Sistem Informasi, *Troubleshooting* jaringan dan aplikasi, Pendampingan pada saat ujicoba, dan Pendampingan Saat Implementasi. Gambar 5 menampilkan kegiatan pelatihan dan pendampingan operasional aplikasi sistem informasi.





Gambar 5. Pelatihan dan Pendampingan

Kegiatan pelatihan dilakukan secara non-formal kepada staf agar tidak terkesan memberikan pembelajaran mengingat staf-staf merupakan orang yang telah melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat sejak lama. Pendampingan juga dilakukan secara non-formal dengan memantau kondisi dan memberikan bantuan jika diperlukan.

Hasil dari ujicoba dan implementasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Desa Girimukti ini merupakan *pilot project* untuk kemudian menjadi portal dan dapat ditularkan ke desa-desa lain yang menginginkan sentuhan teknologi informasi pada layanannya kepada masyarakat. Sebagai catatan bahwa implementasi sistem informasi ini membutuhkan perencanaan dan persiapan yang baik dari segi peralatan maupun sumber daya manusianya.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan implementasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Desa Girimukti dapat disimpulkan beberapa hal :

- a. Ujicoba dan implementasi sistem informasi berjalan dengan baik meskipun belum sempurna, namun secara umum layak untuk diaplikasikan pada layanan masyarakat.
- b. Kendala-kendala teknis yang dihadapi selama ujicoba dan implementasi antara lain kendala teknis listrik yang sering mati, tanda tangan pejabat yang berwenang kadang tidak ada di tempat dan tidak dapat didelegasikan, keterampilan staf yang masih belajar, serta masih adanya jenis surat-surat yang belum terdapat dalam lingkup pengembangan sistem perlu disempurnakan lagi.
- c. Animo pemerintah desa sangat besar untuk mengimplementasikan layanan berbasis sistem informasi, namun kendala sumber daya manusia yang dapat mendukung di bidang teknologi informasi masih tidak tersedia sehingga menimbulkan kekhawatiran keberlangsungan program.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Addy Suyatno, 2013, *Laporan Hasil Pemetaan Sosial di Wilayah Paser*, LPPM Universitas Mulawarman.
- [2] Tim Penyusun, 2010, *Profil Desa Girimukti*, Desa Girimukti.
- [3] Panitia KKN 2012, *Laporan Pelaksanaan KKN Universitas Mulawarman Angkatan XXXVIII tahun 2012*, LPPM Universitas Mulawarman.