

# PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN SURAT MENYURAT DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB

Oleh:

Qitfirul Dwi Cahyono

Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom

Progam Studi Informatika

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2023

# Latar Belakang

- Teknologi mengalami perkembangan pesat pada seluruh dunia dan menjadi signifikan dalam membantu manusia dalam beraktivitas. Teknologi mempunyai manfaat yang besar pada saat ini, sebagai contoh dapat membantu memberikan informasi lebih cepat dan akurat mengenai kebutuhan apa yang dicari [1].
- Pemerintah desa merupakan suatu pimpinan desa yang mempunyai wewenang tertentu untuk melindungi dan meningkatkan taraf hidup warga melalui perbuatan dan perilaku yang diberikan. Disamping itu pemerintahan desa memiliki peranan penting dalam tata kelola pemerintahan yang dapat menjadikan desa menjadi maju, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik [2].
- Selama ini pemerintahan desa masih memberikan pelayanan kepada masyarakat secara manual, yang dapat menjadikan kinerja dari pemerintahan desa menjadi lebih baik dan juga efektif dalam membagi waktu, disamping itu juga membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan publik, tanpa harus mendatangi kantor untuk mendaftar. Dengan uraian yang sudah disampaikan terdapat solusi yang membantu dalam melakukan aktivitas pelayanan publik..

# Rumusan dan Batasan Masalah

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintahan ?
2. Bagaimana cara agar pemerintahan bisa memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan efektif dan efisien ?

## Batasan Masalah

1. Perancangan sistem informasi yang meliputi masyarakat dalam memberikan keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintahan
2. Sistem pengaduan masyarakat dibuat untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan masyarakat.
3. Sistem layanan pengaduan dapat membantu masyarakat dalam mendaftarkan pengaduan dan pembuatan surat – surat penting.

# Tujuan dan Manfaat

## Tujuan

Menyusun sistem informasi website untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintahan, dan juga membantu pemerintahan dalam memberikan layanan terhadap masyarakat agar menjadi efektif dan efisien.

## Manfaat

1. Membantu masyarakat dalam memberikan keluhan terhadap layanan yang diberikan pemerintahan
2. Pemerintah dapat meminimalisir waktu dalam memberikan pelayanan masyarakat.
3. Masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pusat untuk melakukan pengaduan

# Penelitian Sebelumnya

## Siti Hajar, dkk, 2022

Judul : Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa hasil dari program yang sudah dibuat masih belum terlaksana dengan baik dikarenakan keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan sistem sehingga dapat menghambat tata kelola pemerintahan desa Pematang Johar.

## Victor Marudut Mulia Siregar, 2018

Judul : Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Penjualan Produk.

Pada penelitian ini berisi penjelasan mengenai teknologi yang mempromosikan produk dengan cara menggunakan media website. Dengan perancangan website ini bisa menjadi langkah dalam meningkatkan penjualan Edene Sayangku Café & Bakery.

# Penelitian Sebelumnya

Indah Mulyani, dkk, 2019

Judul : Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Pada Manajemen Data dan Informasi Dalam Layanan Keperawatan : *Literature Review*

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa sistem yang telah dibuat memberikan dampak yang positif dalam pelayanan keperawatan dan juga dapat meminimalkan waktu untuk administrasi pasien kegiatan lainnya.

# Perancangan Sistem

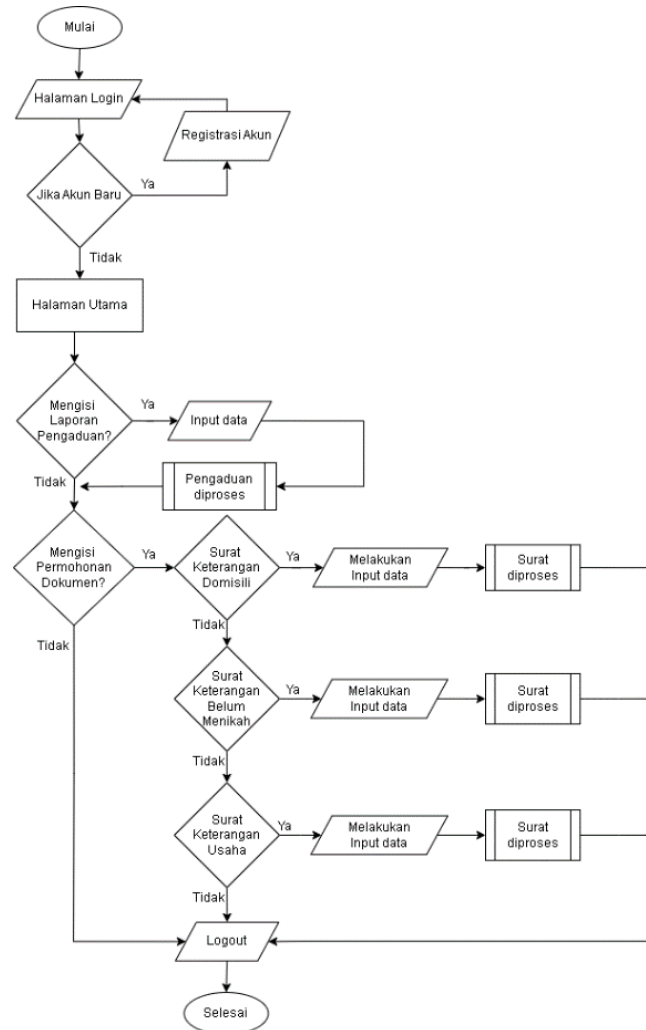
Dalam melakukan Perancangan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB ini menggunakan metode waterfall, Berikut tahapan yang perlu diselesaikan dalam penelitian ini:

1. Analisa Kebutuhan
2. Desain
3. Implementasi
4. Pengujian Sistem
5. Pemeliharaan Sistem

# Analisa Kebutuhan

Pada waktu dilakukan proses wawancara kepada perangkat desa mengenai permasalahan pada desa, dalam melakukan aktivitas terkait pembuatan surat-surat untuk keperluan warga masih terbilang belum efisien, dan juga dalam melakukan pengaduan terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintahan. Hal itu menyebabkan warga kesulitan dalam mengatur waktu dan harus pada jam kerja bila ingin melakukan pengaduan dan juga layanan yang lain.

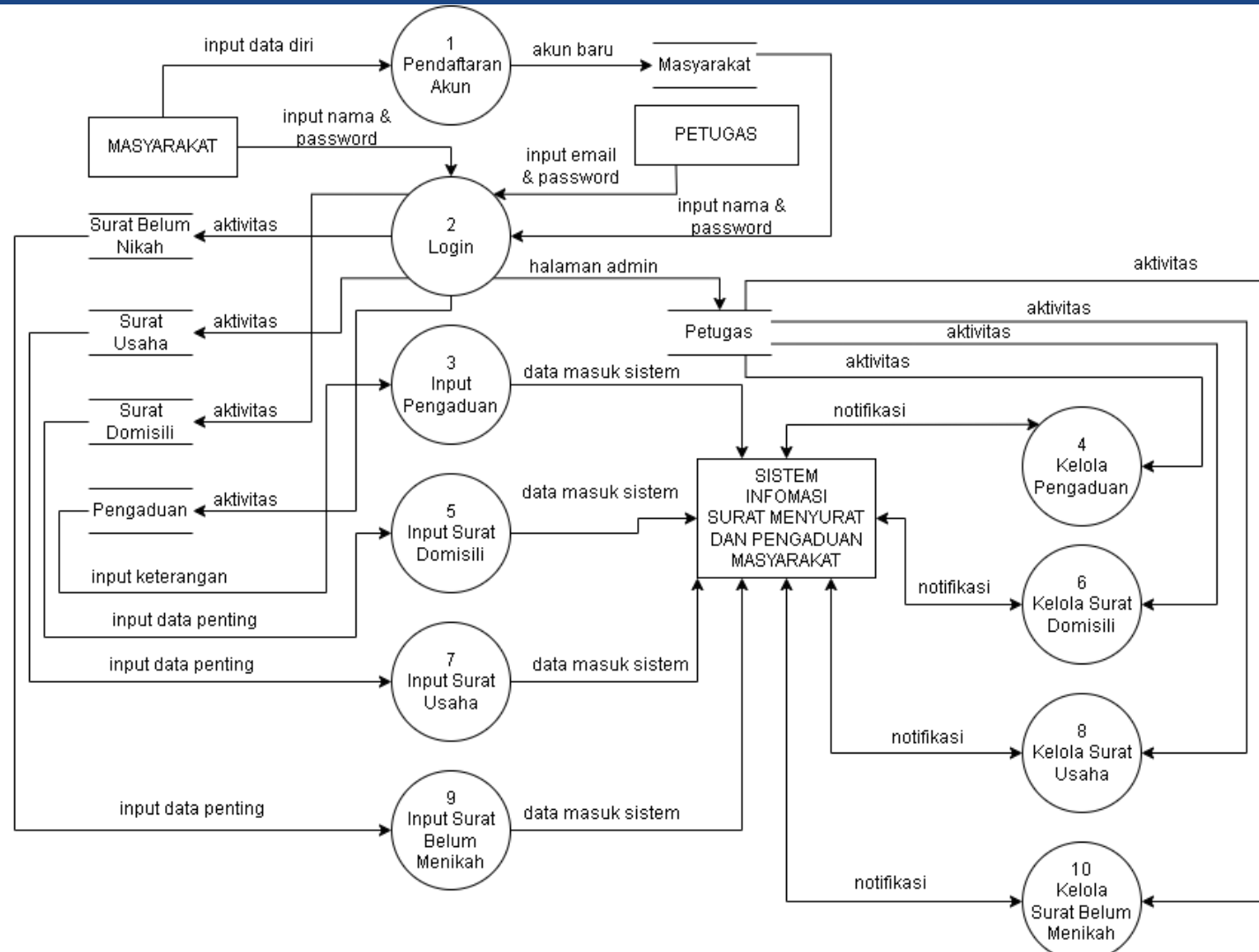
# Desain Flowchart



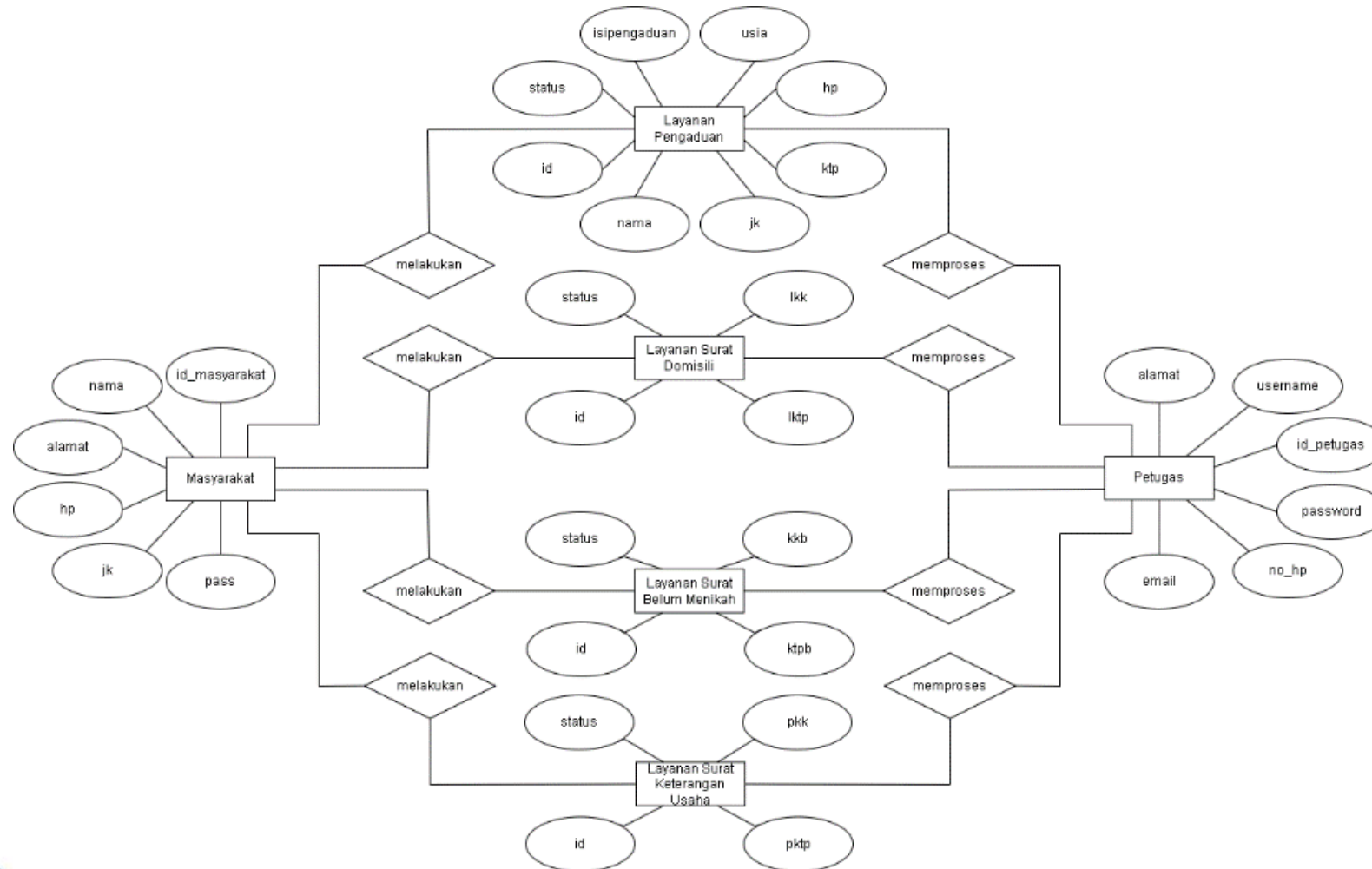
# Desain DFD KONTEKS



# Desain DFD LEVEL 1



# Desain Entity Relationship Diagram



# Implementasi Sistem

## Halaman Login

SELAMAT DATANG  
DI LAYANAN SURAT MENYURAT DAN PENGADUAN MASYARAKAT

SILAHKAN LOGIN TERLEBIH DAHULU

Nama Lengkap

Password

[LOGIN](#)

Belum punya akun...[KLIK DISINI](#)

## Halaman Registrasi

SILAHKAN ISI FORM DIBAWAH INI

Nama Lengkap

Alamat

Jenis Kelamin

Pria

No HP

Password

Confirm Password

[Daftar](#)

# Implementasi Sistem

## Halaman Pengaduan

DESA KEDUNGSUMUR  
KREMBUNG - SIDOARJO

LOG OUT

Hai! User

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

MASUKKAN DATA YANG VALID

Nama Pelapor :

Jenis kelamin :  Pria  Wanita

No KTP :

Usia :

No. Telepon :

Deskripsi Pengaduan :

Upload Berkas Yang Diperlukan :  Tidak ada file yang di pilih

Status :  Belum  Tidak perlu diteliti

## Halaman Surat Domisili

KREMBUNG - SIDOARJO

LOG OUT

FORMULIR SURAT PELAYANAN DESA

Surat Keterangan Penduduk

MASUKKAN DATA YANG VALID

Ketentuan Pembastaran Surat Domisili :

1. Scan Kartu Keluarga
2. Scan Kartu Tanda Penduduk

Silahkan upload berkas

Lampiran Kartu Keluarga :  Tidak ada file yang dipilih

Lampiran Kartu Tanda Penduduk :  Tidak ada file yang dipilih

Status :  Belum  Tidak perlu diteliti

# Implementasi Sistem

## Halaman Surat Usaha

DESA KEDUNGSUMUR  
KREMBUNG - SIDOARJO

LOG OUT

FORMULIR SURAT PELAYANAN DESA

Surat Keterangan Usaha

MASUKKAN DATA YANG VALID

Ketentuan Pembuatan Surat Keterangan Usaha :

1. Scan Kartu Keluarga Asli
2. Scan KTP/eKTP Asli

Silahkan upload berkas

Lampiran Kartu Keluarga :  Tidak ada file yang diilih

Lampiran KTP/eKTP :  Tidak ada file yang diilih

Status :  Belum  Tidak perlu diedit

## Halaman Surat Belum Menikah

DESA KEDUNGSUMUR  
KREMBUNG - SIDOARJO

LOG OUT

FORMULIR SURAT PELAYANAN DESA

Surat Keterangan Belum Menikah

MASUKKAN DATA YANG VALID

Ketentuan Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah :

1. Scan Kartu Keluarga Asli
2. Scan KTP/eKTP Asli

Silahkan upload berkas

Lampiran Kartu Keluarga :  Tidak ada file yang diilih

Lampiran KTP/eKTP :  Tidak ada file yang diilih

Status :  Belum  Tidak perlu diedit

# Pengujian Sistem

- Pengujian pada sistem ini menggunakan metode blackbox testing. Pada pengujian ini memiliki tujuan apakah fungsi yang ada pada sistem telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pengujian blackbox berfokus kepada sistem aplikasi.

# Kesimpulan

Dengan adanya sistem layanan pengaduan masyarakat dapat membantu masyarakat untuk mendaftar dalam melakukan pengaduan dan juga kepengurusan surat-surat yang dibutuhkan, seperti surat domisili, surat usaha, dan surat belum menikah. Dan hanya mengambil berkas pada kantor pemerintahan, tidak perlu menunggu lebih lama lagi. Dengan adanya sistem ini juga dapat membantu perangkat desa dalam meminimalisir jam kerja.

# Referensi

- [1] V. M. M. Siregar, “Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Penjualan Produk,” Vol. 9, No. 01, Pp. 15–21, 2018.
- [2] S. Auliawati Et Al., “Pemanfaatan Teknologi Website Pada Perancangan Sistem Kepegawaian Dalam Mendukung Perhitungan Penggajian Di Pt. Herda Sentosa Tangerang,” Vol. 4, No. 2, Pp. 28–39, 2021.
- [3] I. Mulyani And M. Data, “Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Pada Manajemen Data Dan Informasi Dalam Layanan Keperawatan :,” Pp. 137–142.
- [4] F. A. Batubara, “Perancangan Website Pada Pt . Ratu Enim Palembang,” Vol. 7, No. 01, Pp. 15–27, 2012.
- [5] F. Hukum And U. Suryadarma, “Pemerintahan Desa,” Vol. 7, No. 1, Pp. 82–95, 2018.
- [6] E. Nam Sihombing, Hukum Pemerintahan Desa. 2021.
- [7] S. Hajar, K. Ali, And A. Saputra, “Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Desa Pematang Johar,” Vol. 6, Pp. 136–142, 2022.
- [8] P. Studi And I. Administrasi, “Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Umsu) Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Umsu) 602,” Vol. 14, Pp. 602–614, 2020.
- [9] S. Bp, S. Tirto, And W. Di, “Program Iptek Bagi Pengurus Badan Pengelola Sarana Penyediaan Air Minum Dan,” Vol. 1, No. 1, 2018.
- [10] S. W. Mursalim, “Jurnal Ilmu Administrasi ( Jia ),” Vol. Xv, No. 1, Pp. 1–17, 2018.
- [11] S. P. Ediwijoyo, W. Yuliyanto, And A. Waluyo, “Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Padureso Kec . Padureso Kebumen Dengan Sosialisasi Dan Penyuluhantata Kelola Administrasi Desa,” Vol. 1, No. 3, Pp. 354–363, 2020.
- [12] S. Setiawansyah, H. Sulistiani, And V. H. Saputra, “Penerapan Codeigniter Dalam Pengembangan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Di Smk 7 Bandar Lampung,” J. Coreit J. Has. Penelit. Ilmu Komput. Dan Teknol. Inf., Vol. 6, No. 2, P. 89, 2020, Doi: 10.24014/Coreit.V6i2.10679

