

## **Sistem Informasi Pelayanan Publik Surat Keterangan Berbasis WEB Pada Desa Dohoagung Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik**

**Septiana Nabita Duwi Anggraini<sup>\*1)</sup>, Yusrida Mufliah<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jalan Semolowaru No. 45  
Surabaya, Kota, 60118, Indonesia  
[1461700060@surel.untag-sby.ac.id](mailto:1461700060@surel.untag-sby.ac.id)

### **Abstrak**

*Di Kantor Balai Desa Dohoagung Kecamatan Balongpanggang Kabupaten Gresik terdapat pelayanan publik surat keterangan, tetapi pelayanannya masih manual. Maka dibuatlah penelitian ini guna untuk merancang dan membangun sebuah sistem pelayanan publik pembuatan surat keterangan berbasis WEB untuk memudahkan petugas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan dan warga dapat mengajukan permohonan surat keterangan secara online. Warga dapat mengajukan permohonan surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan izin kerja dan surat keterangan kehilangan. Perancangan model visual pada penelitian ini menggunakan unifiield modeling language (UML) dan pengembangannya menggunakan system development life cycle (SDLC).*

**Kata kunci:** *pelayanan surat keterangan, system development life cycle (SDLC), unified modeling language (UML)*

### **1. Pendahuluan (Introduction)**

Pelayanan Publik dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, yang berbunyi, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelaksana pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 5, yang berbunyi, “Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.” Sedangkan masyarakat adalah seseorang yang mendapat pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 6, yang berbunyi, “Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orangperseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.” (Publik & Indonesia, 2009)

Standar pelayanan minimal desa diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 8, yaitu, “Standar Pelayanan Minimal Desa yang selanjutnya disebut SPM Desa adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan Desa yang berhak diperoleh setiap masyarakat Desa secara minimal.” Dan apa saja Pelayanan Minimal Desa dijelaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 5, yang berbunyi, “SPM Desa antara lain meliputi: (a.) penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan; (b.) penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan; (c.) pemberian surat keterangan; (d.) penyederhanaan pelayanan; dan (e.) pengaduan masyarakat.” (KEMENDIKBUD RI, 2017)

Pemberian surat keterangan diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 9 Ayat 1, yaitu, “Pemberian surat keterangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c dari Pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan sebagaimana dimaksud

dalam Pasal 7 ayat (2).” Pemberian surat keterangan juga diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 pada Pasal 9 Ayat 2, yang berbunyi, “Surat keterangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW.” Jika persyaratan yang dibawa pemohon tidaklah lengkap petugas pelayanan wajib memberi informasi sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 Pasal 9 Ayat 3, yang berbunyi, “Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum lengkap, Pemerintah Desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan.” (KEMENDIKBUD RI, 2017)

Permasalahan yang dihadapi pada pemerintahan Desa Dohoagung Kecamatan Balonggpanggung Kabupaten Gresik adalah pada proses pelayanan publik untuk pembuatan surat keterangan. Pelayanan publik untuk pembuatan surat keterangan yang terkadang terkendala dikarenakan ketidakhadiran dari petugas desa maupun Kepala Desa, dikarenakan adanya tugas dinas.

Dimana untuk permasalahan tersebut dibutuhkan suatu sistem pelayanan publik, dimana sistem yang dibuat mampu mengatasi permasalahan pada Desa Dohoagung. Jadi, solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membuat sebuah Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk pembuatan surat keterangan di Desa Dohoagung berbasis WEB. Sistem Informasi pelayanan publik dibuat guna meningkatkan efisiensi pekerjaan. Serta dapat menghemat waktu dan juga menghemat tenaga dalam proses pembuatan surat keterangan. Yang mana petugas desa dapat dengan cepat membuat surat keterangan setelah persyaratan pengajuan permohonan telah lengkap. Bagi pihak yang mengajukan permohonan surat keterangan juga dapat menghemat waktu dan tenaga mereka, karena pemohon dapat melihat apa saja persyaratan untuk mengajukan permohonan surat keterangan pada aplikasi, dan mereka dapat mengajukan permohonan surat keterangan secara online dengan membuat permohonan dan mengunggah file persyaratan yang telah ditetapkan, sesuai dengan surat keterangan yang dibutuhkan melalui aplikasi. Diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut dapat merubah sistem kerja dibidang pelayanan dan pengarsipan Desa Dohoagung menjadi lebih terorganisir.

## **2. Metode Penelitian (Methods)**

*System development life cycle* atau yang disebut juga SDLC adalah sebuah metode untuk mengembangkan sebuah sistem. Yang berbentuk siklus untuk menjelaskan tahapan pengembangan dari sistem yang akan dibuat. (Silitonga & El Rezen Purba, 2021)

### **a. Tahap Perencanaan**

Pada tahap perencanaan dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah solusi atas permasalahan tersebut.

### **b. Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan wawancara dan studi pustaka.

#### **1. Wawancara**

Pada tahap wawancara dilakukan dengan mewawancarai Petugas Kantor Balai Desa Dohoagung. Wawancara mengenai data yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi.

#### **2. Studi Pustaka**

Pada tahap studi pustaka dengan mencari informasi dari jurnal dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

### **c. Tahap Perancangan**

Pada tahap perancangan atau tahap desain adalah melakukan perancangan sistem guna memberikan gambaran dan pedoman tentang sistem informasi yang akan dibuat yang mana sistem tersebut dapat digunakan oleh petugas balai Desa Dohoagung dan juga warga Desa Dohoagung sesuai dengan data yang telah didapatkan sebelumnya. Pada tahap perancangan ini menggunakan metode *Unified Modeling Language* (UML).

**d. Tahap Penerapan**

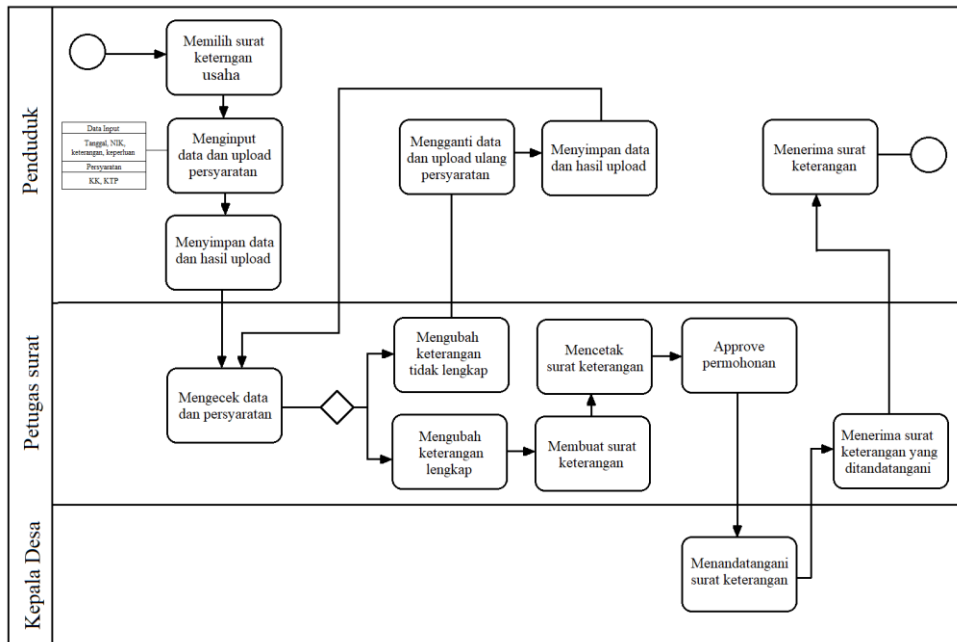
Setelah melakukan tahap perancangan dilakukan tahap penerapan atau tahap implementasi, yaitu tahap pembuatan sistem informasi menggunakan bahasa pemrograman.

**3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)**

**3.1. Alur Pelayanan Publik**

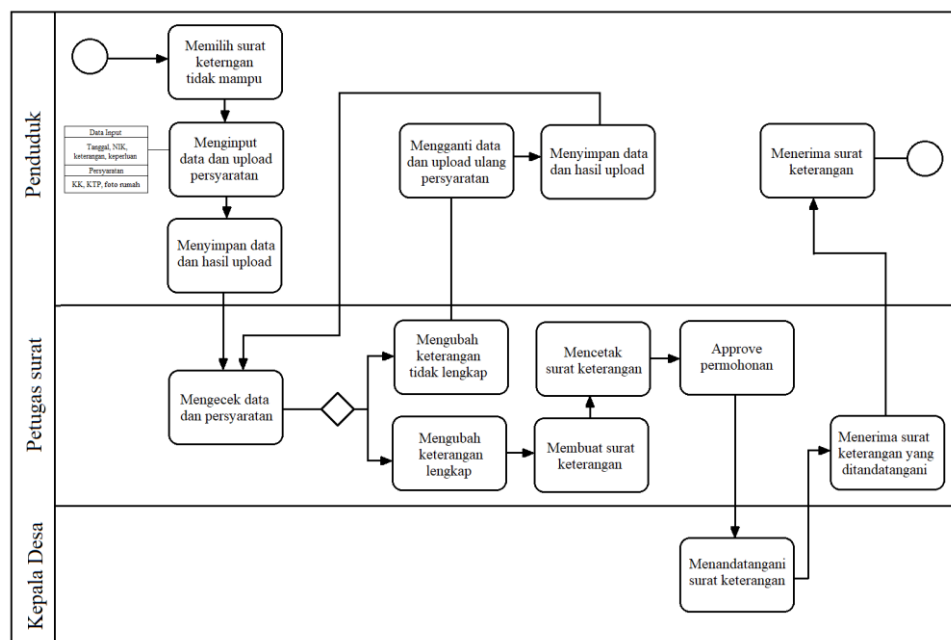
Alur pelayanan publik surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan izin kerja, surat keterangan kehilangan, sebagai berikut :

**1. Surat Keterangan Usaha**



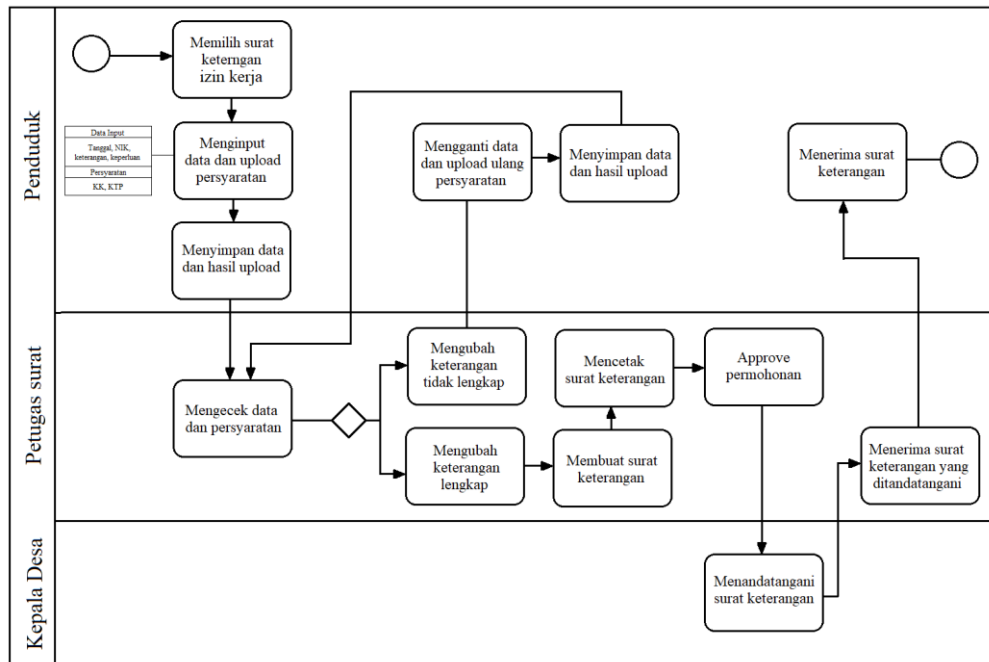
Gambar 1. Alur Pelayanan Surat Keterangan Usaha

**2. Surat Keterangan Tidak Mampu**



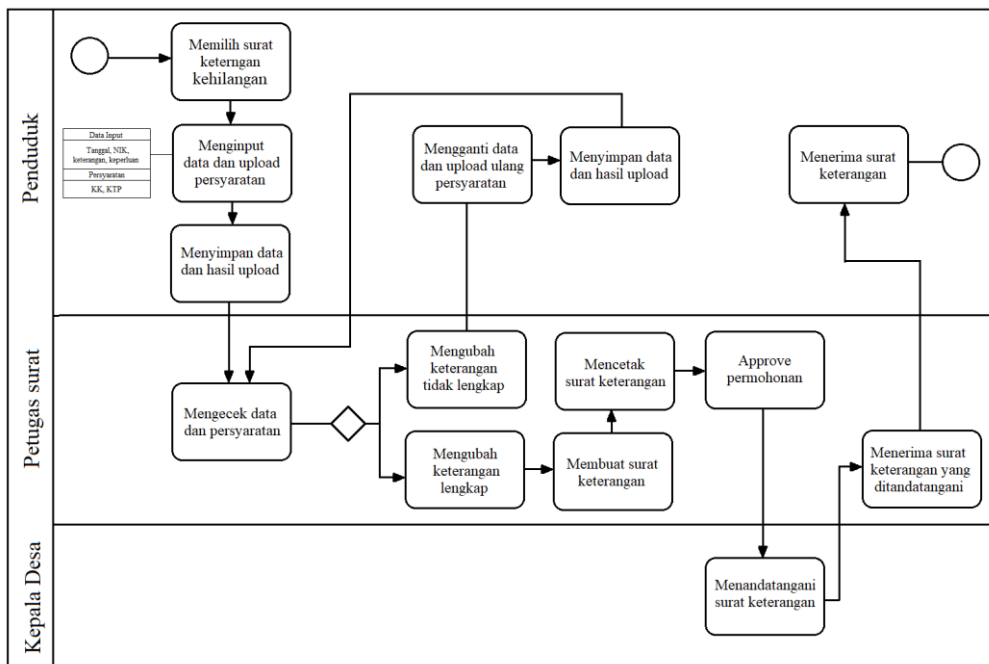
Gambar 2. Alur Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

3. Surat Keterangan Izin Kerja



Gambar 3. Alur Pelayanan Surat Keterangan Izin Kerja

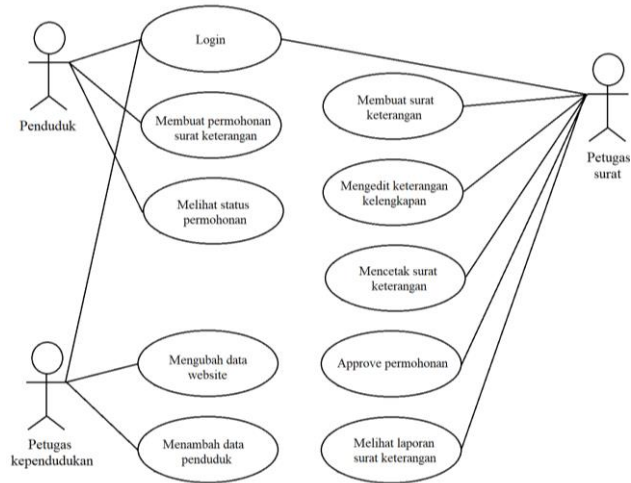
4. Surat Keterangan Kehilangan



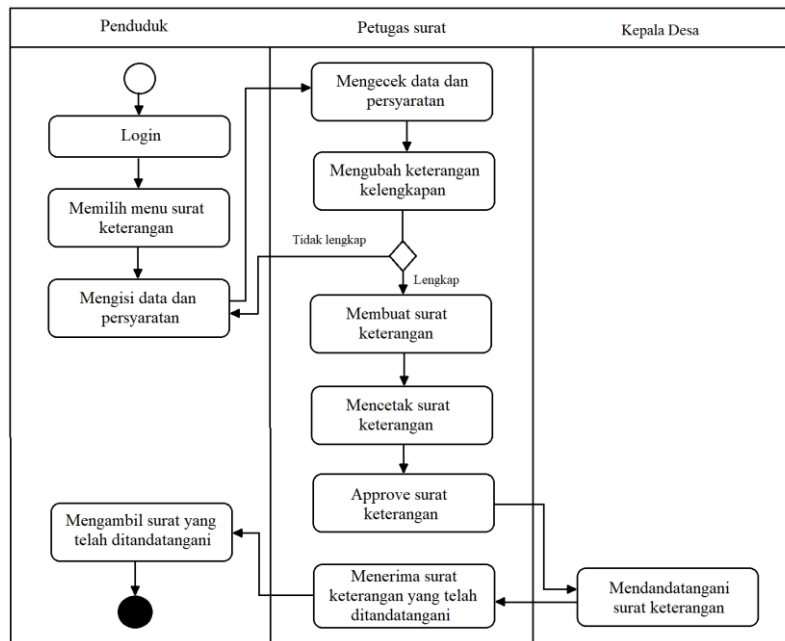
Gambar 4. Alur Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan

3.2 Perancangan Sistem

Menurut M Teguh Prihandoyo, UML atau yang disebut juga Unified Modeling Language adalah sebuah metode untuk permodelan visual. Diagram yang sering digunakan dalam perancangan sistem adalah use case, activity diagram, sequence diagram, class diagram. UML berguna dalam perancangan software berorientasi objek sebelum sistem tersebut diimplementasikan. (M Teguh Prihandoyo, 2018)

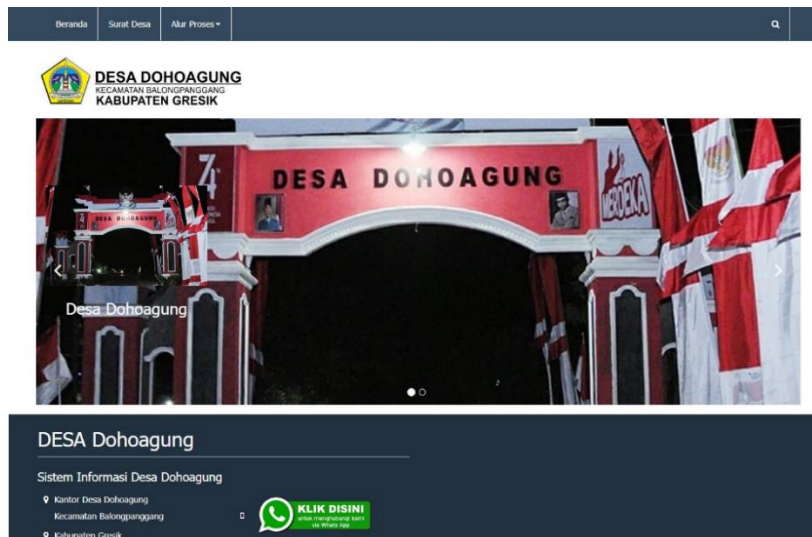


Gambar 5. Use Case



Gambar 6. Activity Diagram

### 3.3 Penerapan Sistem



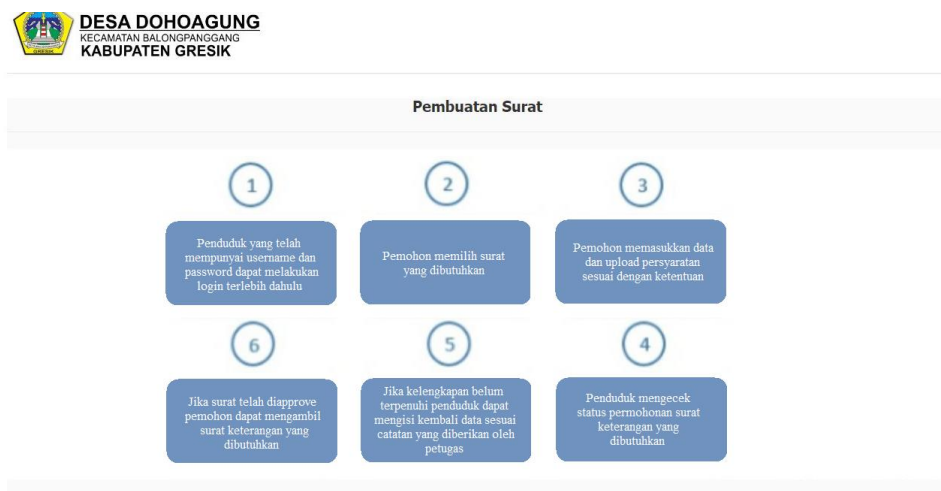
Gambar 7. Halaman Beranda

Pada Halaman Beranda terdapat beberapa menu yaitu Alur Proses yang berisi tata cara membuat *user* dan tata cara untuk mengajukan permohonan surat keterangan. Dan juga terdapat fitur *whatsapp* yang dapat digunakan penduduk dalam mengajukan permohonan pembuatan *user*, yang digunakan untuk pembuatan permohonan surat keterangan secara online.



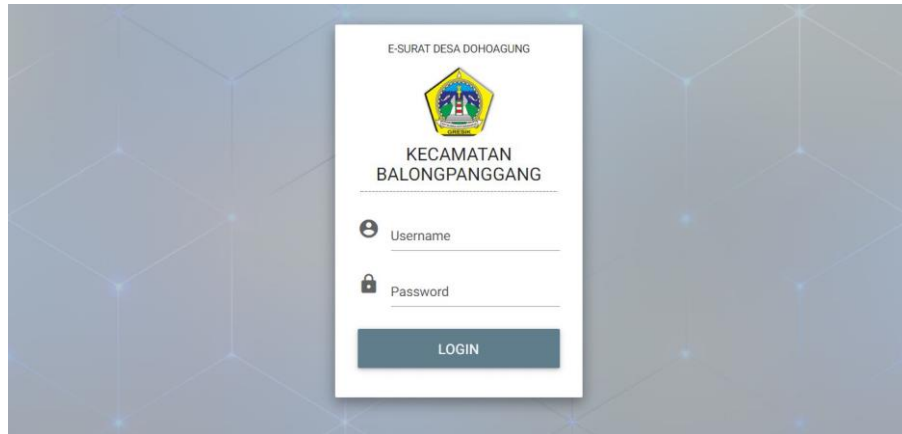
Gambar 10. Halaman Tata Cara Pendaftaran

Halaman ini berisi tata cara pendaftaran *user* yaitu dengan menghubungi nomor *whatsapp* yang telah disediakan dengan cara menggulir kebawah pada Halaman Beranda untuk menemukan *ikon whatsapp*, lalu penduduk dapat mengirimkan pesan untuk permohonan pembuatan *user*.



Gambar 11. Halaman Tata Cara Pembuatan Surat Keterangan

Halaman ini berisi tata cara pembuatan surat yaitu penduduk melakukan *login* dan memilih surat keterangan yang dibutuhkan, kemudian penduduk mengisi data dan upload persyaratan surat keterangan, selanjutnya penduduk mengecek status permohonan, jika kelengkapan belum terpenuhi penduduk dapat mengisi ulang data dan upload ulang persyaratan sesuai dengan catatan kelengkapan yang diberikan oleh petugas surat, dan jika surat telah di-*approve* penduduk dapat mengambil surat keterangan yang dibutuhkan.



Gambar 10. Halaman *Login* Petugas Surat dan *User*

Pada Halaman *Login*, petugas surat, *user* penduduk, harus memasukkan password dengan benar. Untuk *user* penduduk harus memasukkan *username* dan *password* sesuai yang telah dibuatkan oleh petugas surat. Pada halaman ini digunakan untuk *Login* dalam kegiatan surat menyurat.



Gambar 11. Halaman *Login* Petugas Kependudukan

Pada Halaman *Login* Petugas Kependudukan, petugas kependudukan harus memasukkan *password* dan *username* dengan benar. Pada halaman ini digunakan untuk mengakses data penduduk yaitu untuk menambah data penduduk, mengedit data penduduk dan juga untuk mengubah data *web*.

NIK	Nama Penduduk	Jenis Kelamin	Dusun	RW	RT	AKSI
3525023101700001	SUYADI	Laki - laki	Dohoagung	04	07	[Edit] [Delete]
3525024708710021	RUSTI	Perempuan	Dohoagung	01	01	[Edit] [Delete]
3525056708700004	SOLIHIN	Laki - laki	Kahuripan	01	02	[Edit] [Delete]
3526024703710052	LILIS GUMELLIS	Perempuan	Kahuripan	02	01	[Edit] [Delete]
3527067938710002	DEJAN TARAJAJAN	Laki - laki	Kahuripan	02	01	[Edit] [Delete]
3525069408700021	LALA KUMALASARI	Perempuan	Gerabakan	03	02	[Edit] [Delete]

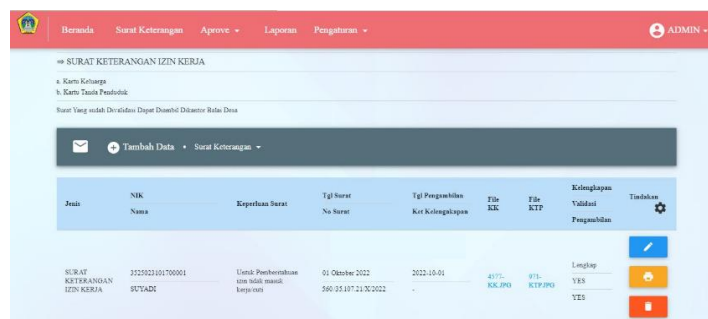
Gambar 12. Halaman Data Penduduk

Pada Halaman Penduduk terdapat data penduduk yang dibutuhkan dalam pengisian data-data surat keterangan.



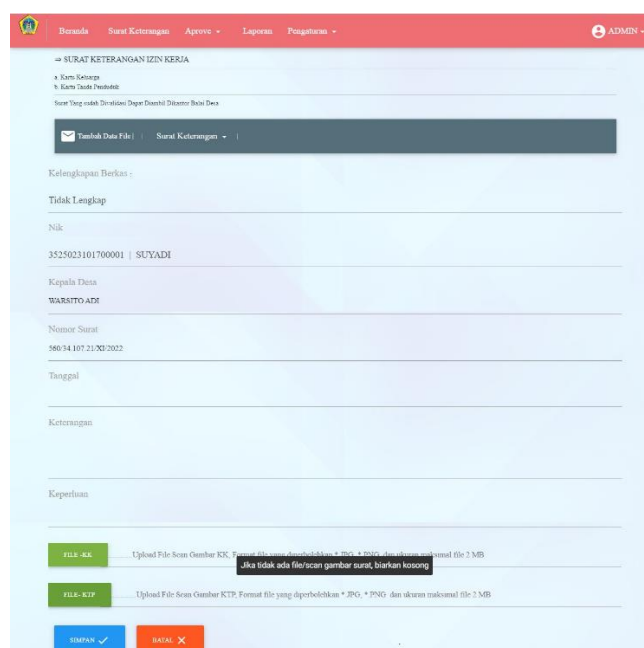
Gambar 13. Halaman Utama Admin

Pada Halaman Utama Admin terdapat beberapa menu pembuatan surat keterangan, menu approve, menu laporan dan menu tambah data *user*. Pada menu surat keterangan terdapat menu pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan izin kerja, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan kehilangan. Dan juga menu untuk approve surat keterangan yang telah disetujui oleh petugas surat.



Gambar 14. Halaman Data Surat Keterangan Admin

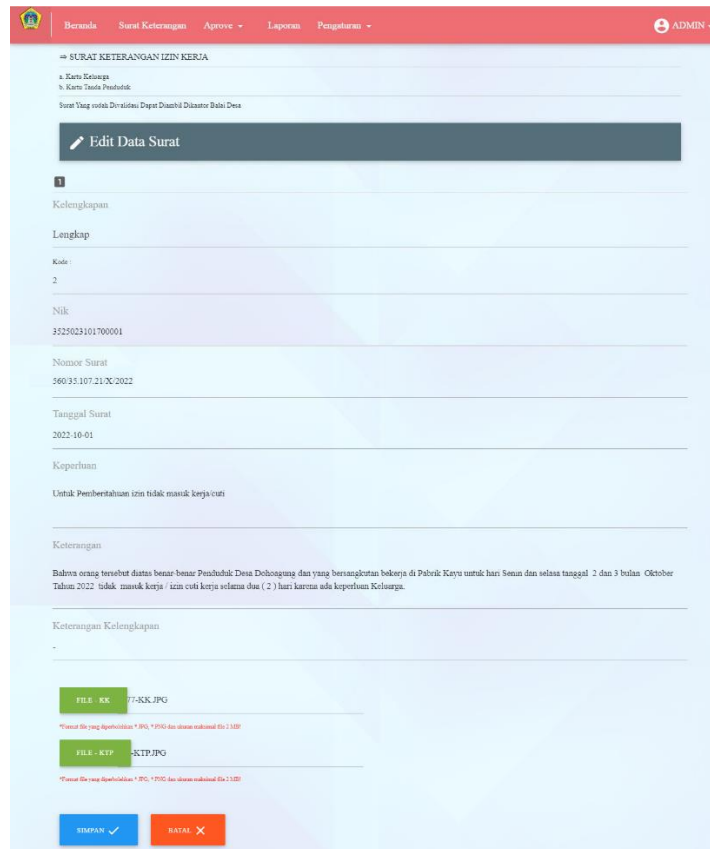
Pada Halaman Data Surat Keterangan Admin, terdapat beberapa tombol yaitu tombol *edit* untuk mengubah data surat, cetak untuk mencetak surat yang telah dibuat, hapus data surat untuk menghapus data surat, tambah data untuk menambah data surat yang mana petugas dapat membuat 4 surat untuk penduduk yaitu, pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan izin kerja, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan kehilangan.



Gambar 15. Halaman Tambah Data Surat Keterangan Admin

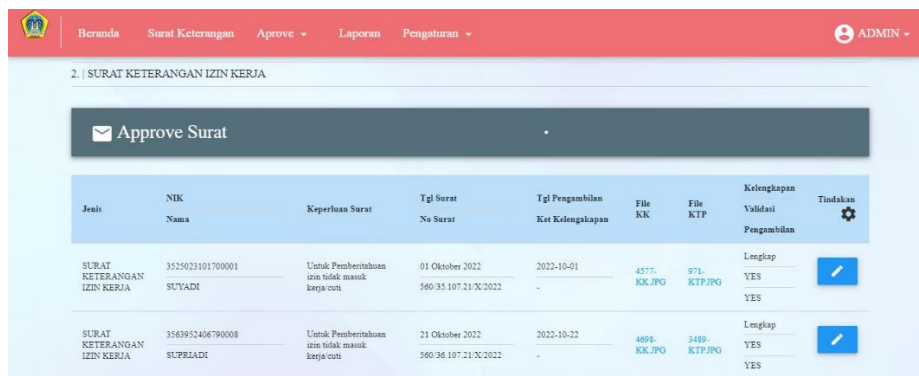


Setelah petugas surat memilih menu surat yang dibutuhkan oleh penduduk, petugas surat memasukkan data surat yaitu, NIK, Nama Kepala Desa yang sudah dibuat otomatis, nomor surat yang sudah dibuat otomatis, tanggal surat, keterangan dan keperluan, upload foto persyaratan seperti KK, KTP dan lainnya. Juga menu kelengkapan persyaratan yaitu lengkap dan tidak lengkap, jika persyaratan lengkap petugas akan memilih lengkap begitupun sebaliknya.



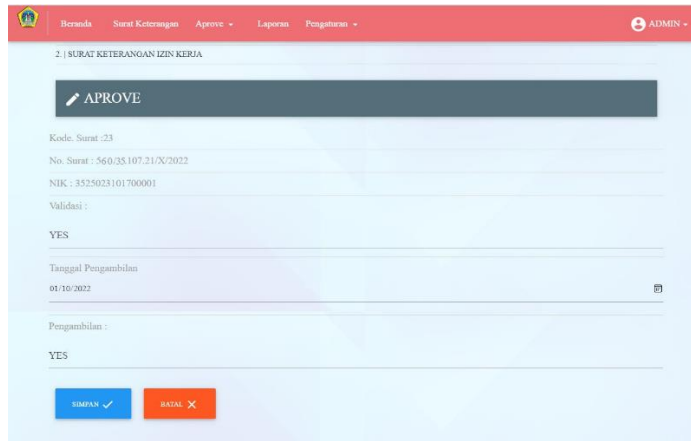
Gambar 16. Halaman Edit Data Surat Keterangan Admin

Pada Halaman Edit Data Surat Keterangan, petugas surat dapat mengubah data jika ada kesalahan dalam penulisan data penduduk atau upload ulang foto persyaratan yang salah. Dan juga petugas dapat menambah catatan keterangan kelengkapan jika persyaratan kurang lengkap atau data yang salah.



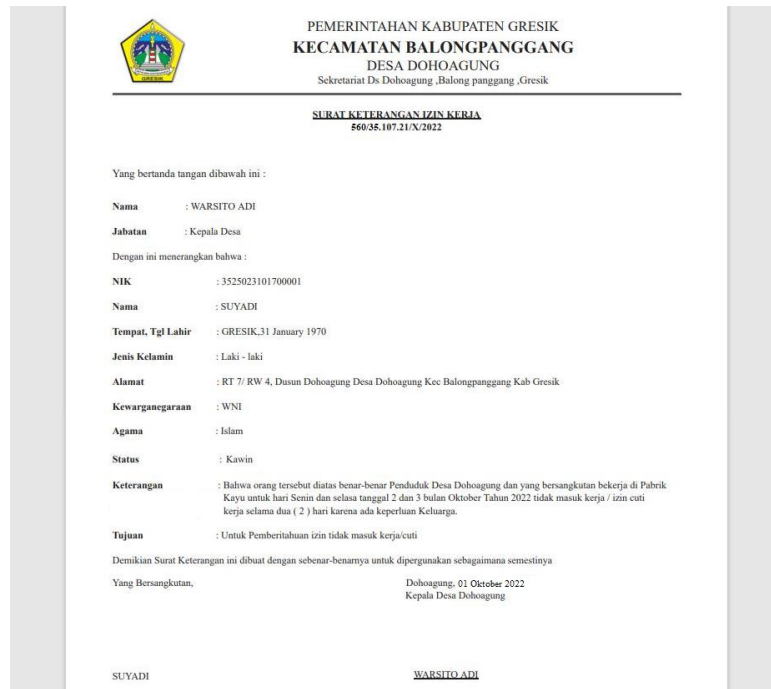
Gambar 17. Halaman Approve Admin

Pada Halaman Approve, jika data dan persyaratan telah benar, serta petugas surat telah membuat surat keterangan yang dibutuhkan oleh penduduk, petugas dapat melakukan approve pertanda surat dapat diambil oleh penduduk yang mengajukan permohonan surat.



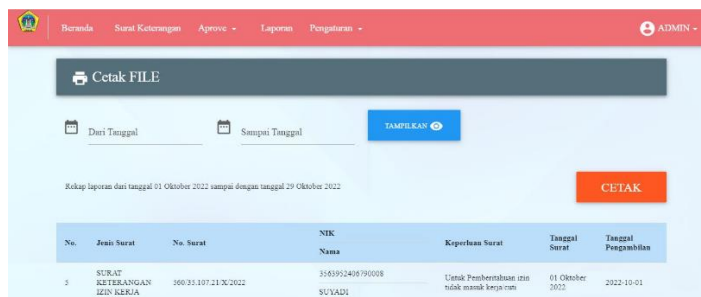
Gambar 18. Halaman Edit Approve Admin

Pada Halaman Edit Approve, pada halaman approve terdapat 3 pilihan yaitu, validasi untuk approve surat yang telah dibuat oleh petugas surat, tanggal pengambilan surat adalah tanggal pengambilan surat oleh penduduk, dan pengambilan yang berarti surat telah diambil oleh penduduk.



Gambar 19. Halaman Cetak Surat

Setelah persyaratan dan data sudah benar petugas surat akan mencetak surat keterangan yang selanjutnya harus ditandatangani oleh Kepala Desa.



Gambar 20. Halaman Laporan Surat Admin

Halaman Laporan Surat terdapat laporan surat yang telah dibuat oleh petugas surat dengan memasukkan tanggal sesuai laporan yang dibutuhkan oleh petugas, dan juga menu cetak yang dapat digunakan oleh petugas untuk mencetak laporan.

No.	Jenis Surat	No. Surat	NIK	Keperluan Surat	Tanggal Surat	Tanggal Pengambilan
			Nama			
1	SURAT KETERANGAN IZIN KERJA	560/35.107.21/X/2022	3525023101700001 SUYADI	Untuk Pemberitahuan izin tidak masuk kerja/cuti	21 Oktober 2022	2022-10-01
2	SURAT KETERANGAN	560/36.107.21/X/2022	3563952406790008	Untuk Pemberitahuan	01 Oktober 2022	2022-10-01

Gambar 21. Halaman Cetak Laporan Surat Admin

Setelah petugas surat memilih tanggal, petugas surat dapat mencetak laporan surat yang dibutuhkan.

No	Username	Nama NIP	Level	Tindakan
1	3525023101700001	3525023101700001 3525023101700001	USER	[EDIT] [DEL]
2	3525024708710021	3525024708710021 3525024708710021	USER	[EDIT] [DEL]
3	3563952406790008	3563952406790008 3563952406790008	USER	[EDIT] [DEL]

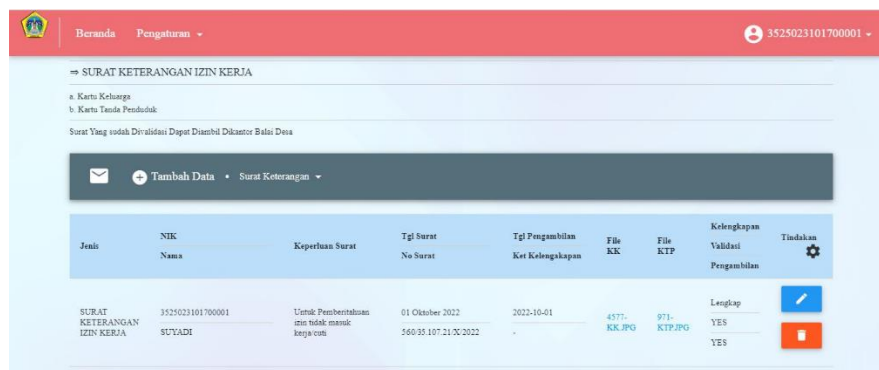
Gambar 22. Halaman User

Pada Halaman *User*, petugas surat dapat menambah data *user* ketika warga desa menghubungi nomor *whatsapp* yang telah disediakan untuk dibuatkan *user*. Juga terdapat tombol edit dan hapus jika petugas ingin mengubah data *user* dan menghapus data *user*.

Gambar 23. Halaman Utama User

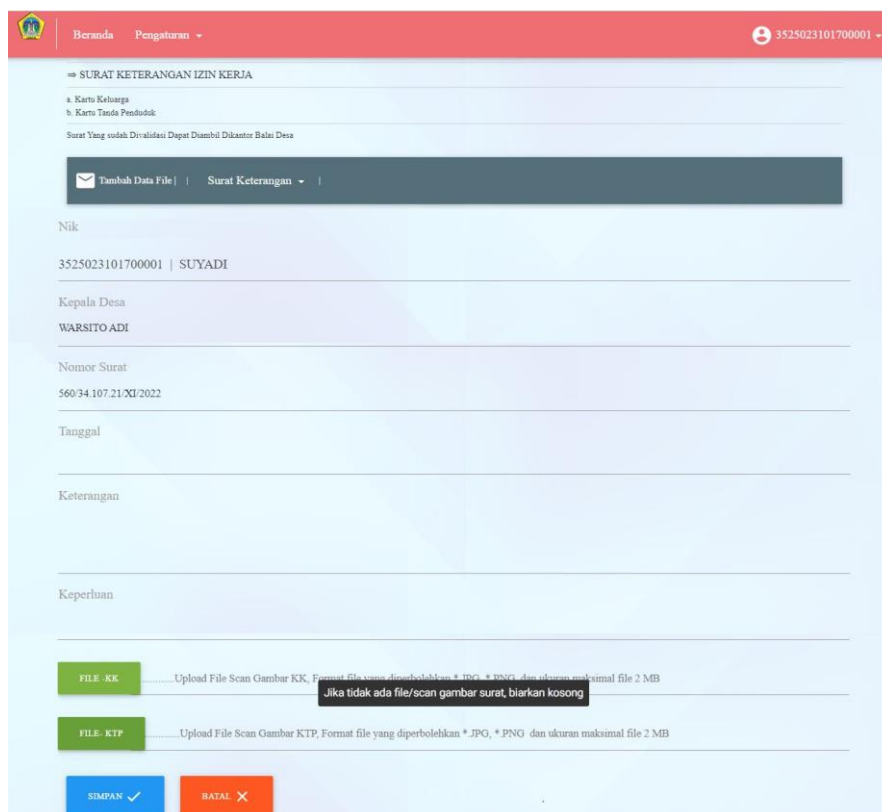
Setelah *user* mendapat *password* dan *username*, penduduk dapat melakukan *login* untuk melakukan permohonan pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan. Pada Halaman Utama *User* terdapat menu

pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kehilangan dan surat keterangan izin kerja.



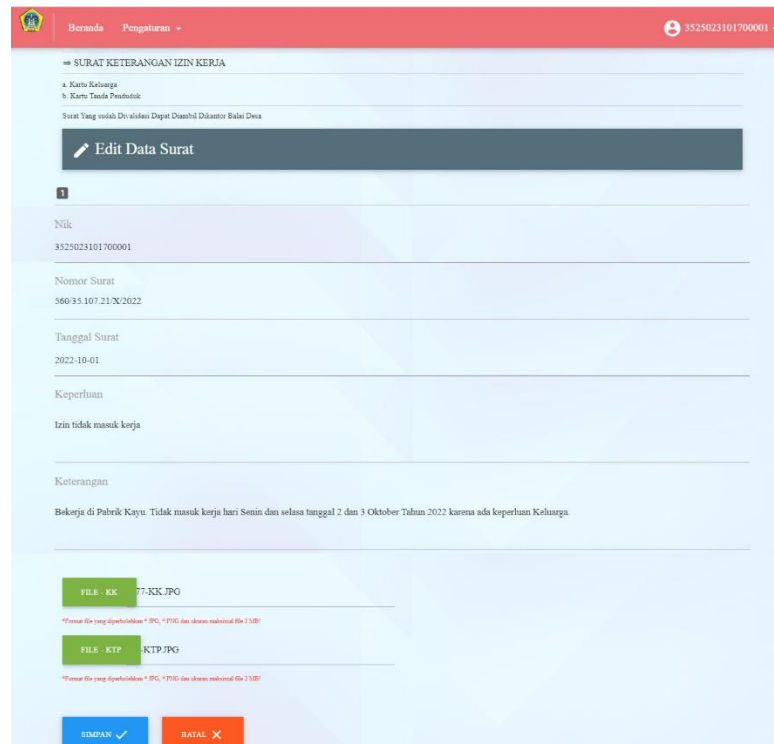
Gambar 24. Halaman Data Surat Keterangan *User*

Pada Halaman Data Surat Keterangan *User*, terdapat beberapa tombol yaitu tombol edit untuk edit data surat, hapus data surat untuk menghapus data surat, tambah data untuk menambah data surat yang mana petugas dapat membuat 4 surat untuk penduduk yaitu, pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan izin kerja, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan kehilangan.



Gambar 25. Halaman Tambah Data Surat *User*

Setelah petugas surat memilih menu surat yang dibutuhkan oleh penduduk, petugas memasukkan data surat yaitu, NIK, Nama Kepala Desa yang sudah dibuat otomatis, nomor surat yang sudah dibuat otomatis, tanggal surat, keterangan dan keperluan, upload foto persyaratan seperti KK, KTP dan lainnya.



Gambar 26. Halaman Edit Data Surat *User*

Pada Halaman Edit Data *User*, *user* dapat mengubah data jika ada kesalahan dalam penulisan data penduduk atau upload ulang foto persyaratan yang salah.

### 3.2. Kesimpulan (Conclusion)

Dengan dibuatnya sistem pelayanan publik surat keterangan secara online dan ditempat dapat mempermudah penduduk dan juga petugas balai desa dalam melakukan pembuatan surat keterangan.

### Daftar Pustaka

- Huda, M. S., & Susanti, N. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Kantor Desa (SI SUKET). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 2(2), 75–80. <https://doi.org/10.24176/ijtis.v2i2.6275>
- KEMENDIKBUD RI. (2017). Salinan Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Penilaian Hasil Belajar Oleh Pemerintah Dan Penilaian Hasil Belajar Oleh Satuan Pendidikan. *Permendikbud RI Nomor 23 Tahun 2017*, 53(9), 1689–1699.
- M Teguh Prihandoyo. (2018). Unified Modeling Language (UML) Model Untuk Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 3(1), 126–129.
- Nurcholis, H. (2018). Pelayanan Publik di Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 5(2), 47–62. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v5i2.5>
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Silitonga, P. D. ., & El Rezen Purba, D. (2021). Implementasi System Development Life Cycle Pada Rancang Bangun Sistem. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 5(2).
- Syaebani, A., Tyasmala, D. V., Maulani, R., Utami, E. D., & Wahyuni, S. N. (2021). Pengembangan

Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat (Sira) Berbasis Website Dengan Menggunakan Framework Codeigniter. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 59–65. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.446>

Wati, M., & Despahari, E. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 2(1), 47. <https://doi.org/10.30872/jurti.v2i1.1379>