



## Aplikasi Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Karanganyar Berbasis Web

### *Web-Based Public Service Application in Karanganyar Subdistrict*

Dimarzio Nugraha P<sup>1</sup>, M Dimas Rifa P<sup>2</sup>, Dicky Gustianto<sup>3</sup>,

Triana Nur R<sup>4</sup>, Nurdianto<sup>5\*</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Institut Teknologi Nasional, Indonesia

\*Korespondensi Penulis : [diantonur83@gmail.com](mailto:diantonur83@gmail.com)

#### Article History:

Received: Agustus 14, 2024;

Revised: Agustus 18, 2024;

Accepted: September 09, 2024;

Online Available : September 11, 2024;

**Keywords:** Public Service,  
Website, Administrative

**Abstract:** *The public service process in Karanganyar sub district has used the SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) application from the Bandung City office which is website-based. However, there are still many types of services that are not covered by SIPAKU, especially in submitting several types of letters. So the development of a new public service website was proposed to facilitate these services and complement the existing SIPAKU called APERKAR (Aplikasi Pelayanan Masyarakat Kelurahan Karanganyar). The website that was developed aims to make it easier for the public to submit various types of letters that were previously not covered by SIPAKU, such as SKTM, SKU, Marriage Introduction Letter, SKSG, and Institutional Domicile Letter without the public having to come directly to the Karanganyar sub district office. The method used was to develop the website that was created and socialize it to the sub district staff to later be socialized again to the public. The results of the website development that was created showed that the website can increase efficiency in administrative services, both in terms of ease of submitting letters for the public and data management by administrative officers.*

#### Abstrak

Proses pelayanan masyarakat pada Kelurahan Karanganyar sudah menggunakan aplikasi SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) dari kedinasan Kota Bandung yang berbasis website. Namun masih banyak jenis pelayanan yang belum dicakup SIPAKU, khususnya pada pengajuan beberapa jenis surat. Sehingga diajukanlah pengembangan website pelayanan masyarakat baru guna memfasilitasi pelayanan tersebut serta melengkapi SIPAKU yang sudah ada bernama APERKAR (Aplikasi Pelayanan Masyarakat Kelurahan Karanganyar). Website yang dikembangkan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan berbagai jenis surat yang sebelumnya tidak dicakup oleh SIPAKU, seperti SKTM, SKU, Surat Pengantar Nikah, SKSG, dan Surat Domisili Lembaga tanpa perlu masyarakat datang langsung ke kantor kelurahan Karanganyar. Metode yang digunakan dengan melakukan pengembangan website yang dibuat serta sosialisasi kepada staf kelurahan untuk nantinya akan disosialisasikan kembali kepada masyarakat. Hasil dari pengembangan website yang dibuat menunjukkan bahwa website dapat meningkatkan efisiensi pada pelayanan administrasi, baik dari segi kemudahan pengajuan surat bagi masyarakat maupun pengelolaan data oleh petugas administrasi.

**Kata Kunci:** Pelayanan Masyarakat, Website, Administrasi

## 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah sebuah kumpulan komponen yang saling terhubung satu sama lainnya yang menjadi satu kesatuan untuk menyatukan data, pemrosesan dan penyimpanan serta mendistribusikan informasi (Kadim et al., 2022). Oleh karena itu sistem informasi sangat dibutuhkan diberbagai macam jenis bidang termasuk dalam instansi pemerintahan di bidang pelayanan masyarakat, meliputi pelayanan pengelolaan data

kependudukan agar lebih efektif dan juga efisien (Sutisna, 2023).

Pelayanan masyarakat sendiri dilakukan oleh instansi pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri untuk mengurus hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat (Munir et al., 2019). Pelayanan masyarakat dilakukan di seluruh tingkat pemerintahan, baik dari tingkat desa maupun negara. Sehingga selama terdapat kegiatan yang menghasilkan sebuah komoditas berupa barang ataupun jasa yang bermanfaat kepada masyarakat maka kegiatan tersebut merupakan bagian dari pelayanan masyarakat.

Semenjak era teknologi saat ini, pelayanan masyarakat semakin mudah dengan adanya aplikasi yang dibuat untuk instansi yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat yang memberi manfaat terhadap pelayanan tersebut. Sebagai contoh dimana dahulu pengurusan surat menyurat masyarakat diharuskan datang ke kantor secara langsung, namun sekarang masyarakat bisa mengurus surat menyurat tersebut dirumah dengan cara memasukkan syarat-syarat yang ditentukan di aplikasi yang disediakan.

Sistem informasi pelayanan masyarakat merupakan rangkaian aktivitas yang mencakup sebuah penyimpanan dan pengelolaan data informasi dari sebuah instansi kepada masyarakat maupun sebaliknya (Wahyu Hidayat Ibrahim & Idria Maita, 2017). Salah satu instansi yang melakukan pelayanan masyarakat adalah kantor kelurahan yang merupakan sebuah unit dari instansi pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan para masyarakat dalam berbagai jenis bentuk pelayanan seperti pembuatan berbagai jenis surat rekomendasi dan surat keterangan (Soegiarto et al., 2019).

Pada tingkat kelurahan, pelayanan masyarakat dilakukan oleh staf kelurahan, dimana bentuk pelayanannya dapat berupa, penyediaan proses pengajuan surat-surat seperti Kartu Keluarga (KK), KTP, pengajuan ahli waris dan surat kesehatan melalui Puskesmas. Pada masa ini, pelayanan tersebut sudah dilakukan menggunakan aplikasi. Meskipun ada beberapa pelayanan dimana pengaju tetap harus datang ke kantor kelurahan setempat, seperti pengajuan ahli waris.

Proses pelayanan masyarakat pada Kelurahan Karanganyar sudah menggunakan aplikasi SIPAKU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu) dari kedinasan Kota Bandung yang berbasis *website*. *Website* merupakan sebuah layanan internet yang dapat menghubungkan sebuah dokumen dalam cakupan lokal maupun jarak jauh yang disimpan dalam sebuah server yang sama maupun server diseluruh dunia (M.Arfa Andika Candra & Ika Artahalia Wulandari, 2021). Walaupun SIPAKU adalah aplikasi pelayanan masyarakat, namun masih ada beberapa proses yang tidak dicangkep oleh SIPAKU, seperti

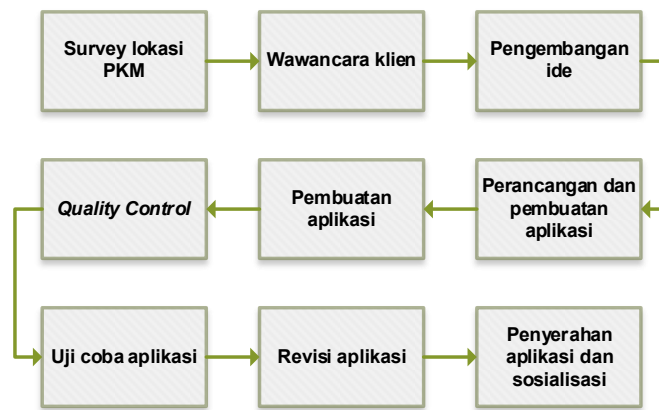
halnya pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu yang digunakan oleh masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan bantuan, Surat Keterangan Usaha yang digunakan untuk surat tanda izin mendirikan usaha, Surat pengantar Nikah sebagai pengantar untuk mengurus keperluan pernikahan, Surat Domisili Lembaga untuk menyatakan domisili sebuah lembaga, Surat Keterangan Serbaguna digunakan sebagai dasar surat lainnya. Oleh karena itu, pengurusan administrasi beberapa surat tersebut pada Kelurahan Karanganyar masih dilakukan secara manual, yakni dengan mendatangi langsung ke kantor Kelurahan Karanganyar.

Maka dari masalah yang didapat, diajukan pembuatan “APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KARANGANYAR BERBASIS WEB” guna memfasilitasi pelayanan di Kelurahan Karanganyar serta mengkomplemen dari SIPAKU yang sudah dipakai oleh kelurahan. Aplikasi ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Pengajuan SKTM, SKU, Surat pengantar Nikah, Surat Domisili Lembaga, Surat Keterangan Serbaguna oleh masyarakat kelurahan Karanganyar menjadi lebih mudah karena tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan.
2. Memberikan informasi terkait persyaratan untuk pengajuan SKTM, SKU, Surat pengantar Nikah, Surat Domisili Lembaga, Surat Keterangan Serbaguna yang ditampilkan di aplikasi.
3. Mempermudah pendataan SKTM, SKU, Surat pengantar Nikah, Surat Domisili Lembaga, Surat Keterangan Serbaguna masyarakat kelurahan Karanganyar.

## **2. METODE**

Dalam pelaksanaan kegiatan PKM, dilakukanlah dengan membuat website dan melakukan sosialisasi tentang cara menggunakan ”APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KARANGANYAR BERBASIS WEB” kepada staff kelurahan dan masyarakat di daerah karanganyar. Untuk tahapan-tahapan yang dilakukan akan dibuat pada diagram blok yang merupakan alur pada sebuah sistem yang memiliki fungsi tersendiri pada setiap blok dan garis penghubung untuk menunjukan alur blok (Mubarak et al., 2023). Blok diagram pelaksanaan PKM dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Diagram blok pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat**

Pada metodologi aplikasi, dibuat diagram blok untuk memaparkan cara kerja aplikasi. Terdapat 2 jenis diagram blok untuk penjelasan jalannya aplikasi, berdasarkan 2 jenis pengguna, user atau masyarakat yang akan mengajukan dokumen dan admin atau petugas yang mengurus pengajuan dokumen. Berikut diagram blok aplikasi dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.

- Pengguna (User)

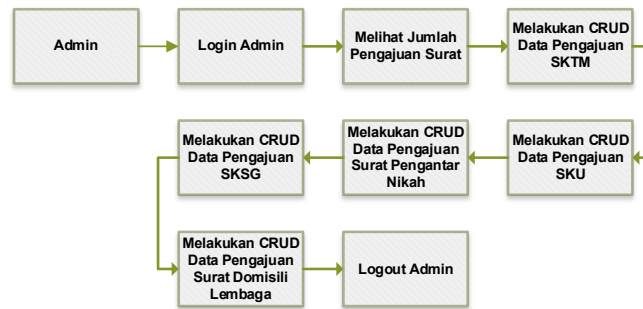


**Gambar 2. Diagram blok aplikasi untuk pengguna**

Pada Gambar 2, dijelaskan pengguna dapat login ke aplikasi dengan memasukkan NIK serta password yang disediakan. Setelah itu, pengguna dapat memilih jenis surat/dokumen yang akan diajukan diantaranya SKTM yang merupakan surat untuk masyarakat kurang mampu sebagai salah satu syarat untuk keperluan di bidang sosial, kesehatan, ekonomi serta pendidikan (Hendri, 2020). SKU yang merupakan bentuk legalitas dari pelaku usaha sebagai izin yang sah terhadap segala kegiatan usaha secara hukum (Sutan Faisal, 2022). Surat Pengantar Nikah sebagai pencatatan perkawinan untuk calon pengantin dengan memiliki surat dispensasi dari kelurahan tempat akad akan dilaksanakan (Muhammad Risqi & Jamaluddin, 2023). Surat Keterangan Serbaguna dan Surat Domisili Lembaga sebagai surat untuk menerangkan domisili suatu badan usaha, dan juga surat untuk keperluan lainnya (Fintri

Indriyani, 2016). Setelah memilih, pengguna mengisi form ketentuan surat berdasarkan jenis surat yang dipilih. Jika beres, pengguna dapat menyerahkan hasil isian tersebut untuk diproses menjadi surat yang dibutuhkan. Setelah itu, pengguna juga dapat melihat status pengajuan mereka apakah sudah diproses, sedang diproses atau belum diproses.

- Petugas (*Admin*)

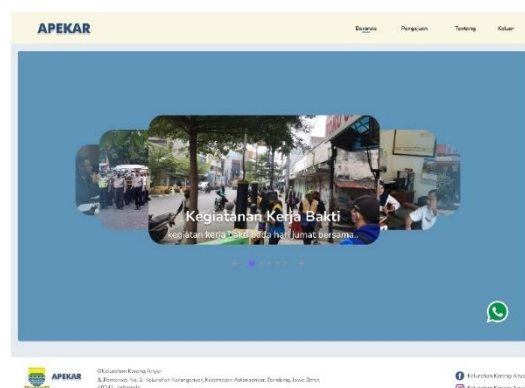


**Gambar 3. Diagram blok aplikasi untuk petugas**

Pada Gambar 3, dijelaskan admin dapat login ke aplikasi dengan memakai akun yang sudah disediakan. Setelah itu, admin dapat melihat jumlah pengajuan surat dalam aplikasi. Jumlahnya dipaparkan sesuai dengan jenis suratnya itu sendiri. Kemudian admin dapat melakukan CRUD yaitu sebagai akronim yang diartikan untuk membuat dan mengelola perintah suatu basis data (Adrian Halomoan & Putra Kharisma, 2021) pada data pengajuan surat, jikalau terdapat pengisian yang harus dikoreksi.

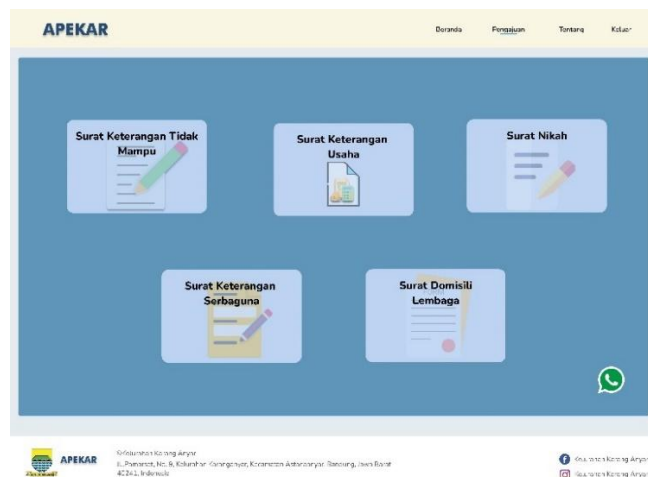
### 3. HASIL

Hasil dari pelaksanaan PKM berupa aplikasi pelayanan masyarakat berbasis web untuk kelurahan Karanganyar dan mensosialisasikan cara penggunaannya kepada para staf kelurahan dan masyarakat di daerah kelurahan karanganyar. Untuk hasil website untuk pengguna dapat dilihat pada Gambar 4 sampai dengan Gambar 6.



**Gambar 4. Tampilan halaman homepage di website**

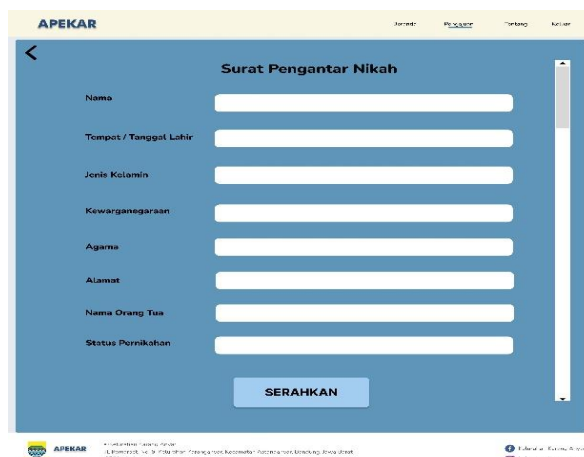
Gambar 4 merupakan halaman *homepage* dimana sekumpulan halaman dari sebuah website akan bisa diakses melalui URL (Yunita Trimarsiah & Muhajir Arafat, 2017). Homepage berisi informasi tentang kelurahan karanganyar. Seperti berita, kegiatan, dan lainnya di halaman homepage. *Homepage* sendiri merupakan bagian awal website yang dapat diakses ketika pengguna login.



**Gambar 5. Tampilan halaman pengajuan di website**

Gambar 5 merupakan halaman Pengajuan yang berisi surat-surat yang akan diajukan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan sesuai surat yang akan diajukan. Ada lima surat yang dapat diajukan, yaitu :

1. SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)
2. SKU (Surat Keterangan Usaha)
3. Surat Pengantar Nikah
4. Surat Keterangan Serbaguna
5. Surat Domisili Lembaga

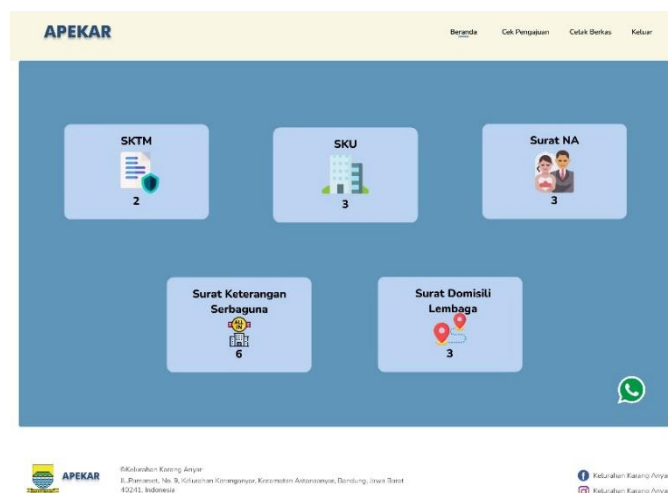


**Gambar 6. Tampilan halaman pengajuan di website**

Gambar 6 merupakan salah satu halaman form pengisian surat yang akan diajukan. Masyarakat dapat mengisi persyaratan untuk surat yang akan diajukan seperti salah satu nya Surat Pengantar Nikah berisi sebagai berikut :

1. Nama
2. Tempat Tanggal Lahir
3. Jenis Kelamin
4. Kewarganegaraan
5. Agama
6. Alamat
7. Nama Orang Tua
8. Status Pernikahan

Setelah melihat tampilan pengguna, untuk hasil website untuk petugas dapat dilihat pada Gambar 7 dan Gamber 8.



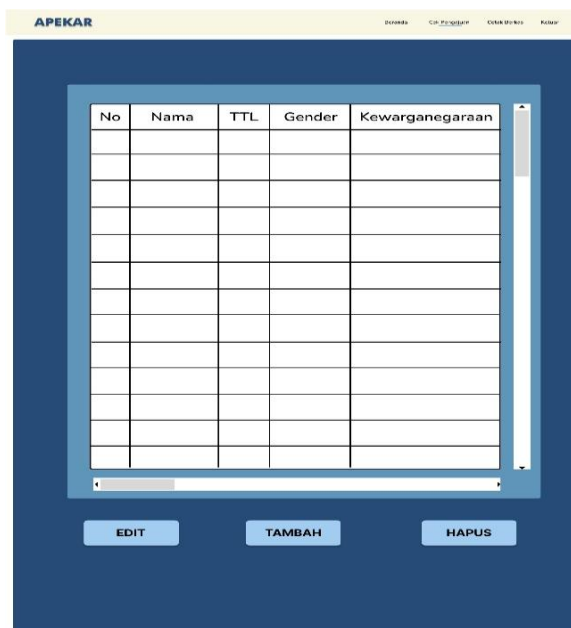
**Gambar 7. tampilan halaman *homepage* admin**

Gambar 7 merupakan halaman *homepage* admin yang berisi lima jenis pengajuan surat yang dapat di cek jumlah pengajuannya. *Homepage* admin sendiri merupakan bagian awal *website* admin yang dapat diakses ketika petugas login. Petugas bisa mengecek warga yang mengajukan surat seperti :

1. SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)
2. SKU (Surat Keterangan Usaha)
3. Surat Pengantar Nikah
4. Surat Keterangan Serbaguna
5. Surat Domisili Lembaga

Setelah petugas menekan salah satu surat, maka akan memunculkan halaman

berikutnya yaitu table CRUD.



**Gambar 8. tampilan table CRUD admin**

Gambar 8 merupakan salah satu halaman tabel isi data surat yang diajukan warga. Data yang ada di dalam tabel di dapat dari hasil input pengguna saat melakukan pengajuan. Pada halaman ini petugas dapat mengedit data pengajuan, menambah input data pengajuan, dan juga menghapus data pengajuan yang tidak diperlukan atau adanya kekeliruan.

#### 4. DISKUSI

Sistem informasi telah dijelaskan sebelumnya sebagai kumpulan dari beberapa bagian untuk mengelola data sehingga dapat diolah menjadi sebuah informasi agar dapat digunakan oleh suatu organisasi (Rasid Ridho, 2021) sehingga sistem informasi yang digunakan pada kelurahan Karanganyar adalah berbasis *website* yang bertujuan untuk mengelola pengajuan surat ke kelurahan.

*Website* merupakan suatu media yang terdiri dari beberapa halaman yang saling berkaitan dengan fungsi sebagai media untuk menampilkan suatu informasi, baik berbentuk gambar, video, teks, suara atau gabungan dari semua-nya yang dapat dibuka dari segala perangkat dengan jaringan internet (Sonny & Rizki, 2021). Pada sistem informasi berbentuk *website* untuk kelurahan Karanganyar terdapat beberapa jenis pengajuan, diantaranya pengajuan Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Serbaguna (SK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat Pengantar Nikah dan surat Domisili Lembaga.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan sesuai dengan tahap yang

direncanakan, dari awal perumusan masalah yang terjadi pada sistem pelayanan pada kelurahan hingga konsep atau rancangan pelayanan yang akan dikembangkan. Kegiatan ini dilakukan bersama Lurah selaku pemimpin kelurahan, teknisi kelurahan selaku admin yang akan menjalankan sistem pada kelurahan serta mahasiswa sebagai pengembang sistem yang akan digunakan. Gambar 9 merupakan bentuk sosialisasi dari tim mahasiswa dengan staf kelurahan terkait tata cara penggunaan pelayanan serta dokumentasi layanan.



**Gambar 9. Kegiatan sosialisasi pengembangan sistem pelayanan APEKAR**

Pada Gambar 10 merupakan kegiatan serah terima sistem APEKAR dari mahasiswa kepada staf kelurahan. Pada kegiatan ini dilakukan pendampingan tata cara menjalankan sistem APEKAR kepada staf kelurahan dari awal *input* data sampai pencetakan surat yang diajukan.



**Gambar 10. Penyerahan sistem APEKAR kepada kelurahan Karanganyar**

## 5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat atau disingkat PKM yang dilakukan di Kelurahan Karanganyar mendapatkan sambutan baik dari para staf kelurahan

Karanganyar. Pelayanan pengajuan surat SKTM, SKU, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Serbaguna, dan Surat Domisili Lembaga yang sebelumnya harus ditangani dengan cara datang langsung ke kantor kelurahan kini dapat dilakukan dengan meng-akses sistem APEKAR secara online. Staf kelurahan cukup melakukan *approval* terkait pengajuan surat-surat tersebut. Maka dari itu, pelayanan pada sistem APEKAR dapat melengkapi pelayanan masyarakat yang sebelumnya belum dicakup oleh sistem SIPAKU yang ada.

## **6. PENGAKUAN**

Ucapan terimakasih disampaikan kepada kelurahan Karanganyar kota Bandung yang telah memberikan kesempatan untuk membantu meningkatkan pelayanan pada kantor kelurahan tersebut, serta kepada semua pihak yang telah mendukung keberhasilan acara ini, diharapkan sistem yang dibuat dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sekitar yang menggunakannya.

## **7. DAFTAR REFERENSI**

- Adrian Halomoan, M., & Putra Kharisma, A. (2021). Pengembangan domain specific language untuk aplikasi CRUD berbasis web. *Jurnal PTIIK UB*, 5(1). Retrieved from <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Fintri Indriyani. (2016). *Aplikasi pembuatan surat keterangan domisili usaha berbasis web*. [Unpublished manuscript].
- Hendri. (2020). Efektivitas pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. *Jurnal Kajian Pemerintah (JKP)*, 6.
- Kadim, A. A., Sutriana, I. K., & Masir, I. H. (2022). Perancangan sistem aplikasi layanan kelurahan berbasis web. *Jambura Journal of Informatics*, 4(1), 38–48. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i1.13206>
- M. Arfa Andika Candra, & Ika Artahalia Wulandari. (2021). Sistem informasi berprestasi berbasis web pada SMP Negeri 7 Kota Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer (JMIK)*.
- Mubarak, A. H., Afandy, M., & Khaidir, M. (2023). Rancang bangun sistem kontrol miniatur alat pemindah material pada proses distribusi bijih nikel menggunakan PLC. *Jambura Physics Journal*, 5(1), 1–9. <https://doi.org/10.34312/jpj.v5i1.18466>
- Muhammad Risqi, & Jamaluddin. (2023). Analisis kualitas pelayanan pembuatan surat pengantar nikah pada kantor desa Garagata Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. [Unpublished manuscript].

- Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan sistem pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Rasid Ridho, M. (2021). Rancang bangun sistem informasi point of sale dengan framework CodeIgniter pada CV Powershop. *Jurnal COMASIE*.
- Soegiarto, E. C. K., & Bahar. (2018). Sistem informasi pelayanan masyarakat pada kantor kelurahan Guntung Paikat Banjarbaru. In *Prosiding SNRT (Seminar Nasional Riset Terapan)*.
- Sonny, S., & Rizki, S. N. (2021). Pengembangan sistem presensi karyawan dengan teknologi GPS berbasis web pada PT BPR Dana Makmur Batam. *Jurnal COMASIE*, 04(04).
- Sutan Faisal. (2022). Perancangan sistem pembuatan surat keterangan usaha (SKU) UMKM pada Desa Amansari. In *Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian (KNPP)*.
- Sutisna, H. (2023). Sistem informasi pelayanan terintegrasi (Sipetir) berbasis web pada Kecamatan Luragung Kabupaten Kuningan, 11(1).
- Wahyu Hidayat Ibrahim, & Idria Maita. (2017). Sistem informasi pelayanan publik berbasis web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*.
- Yunita Trimarsiah, & Muhajir Arafat. (2017). Analisis dan perancangan website sebagai sarana informasi pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan dan Komputer AKMI Baturaja. *Jurnal*.