

MERANCANG SISTEM INFORMASI PELAYANAN WARGA GELATIK

**Suwarno¹, Mike Sonobe Pangihutannasa², Kevin Indra Bhaskara³, Vanessa Riarta Atmaja⁴,
Vinson⁵, Edi Santoso⁶, Rio Fernando⁷**

Universitas Internasional Batam

Email: suwarno.liang@uib.ac.id, 2051103.mike@uib.edu, 2051110.kevin@uib.edu,
2051065.vanessa@uib.edu, 2031162.vinson@uib.edu, 2031155.edi@uib.edu, 2031128.rio@uib.edu

Abstrak

Saat masa pandemi ini tidak ada satu pun bidang yang tidak mengalami kendala oleh dampak pandemic Covid-19, aktivitas kita menjadi sangat terbatas dan sulit untuk melakukan aktivitas normal seperti biasanya. Hal yang sama juga dirasakan oleh warga Cluster Gelatik Raya yang mengalami kesulitan dan terbatas untuk melakukan pengurusan kepentingan surat yang di keluarkan oleh pejabat RT/RW. Metode yang di gunakan pada artikel ini yaitu metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilaksanakan secara observasi lapangan, serta wawancara kepada pejabat RT/RW Cluster Gelatik Raya. Perihal yang akan dilaksanakan penulis dan mitra (Cluster Gelatik Raya) yaitu merancang sistem pelayanan berbasis website. Tujuan rancangan sistem tersebut untuk membantu mitra dalam mengatasi permasalahannya. Sehingga rancangan sistem tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi warga Cluster Gelatik Raya dan warga dapat melakukan pengembangan lebih lanjut sehingga menjadikan pelayanan publik secara cepat, efisien, dan inovatif menjadi lebih puas dengan pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Warga.

Abstract

During this pandemic period, there is not a single field that is not hampered by the impact of the Covid-19 pandemic, our activities are very limited and it is difficult to carry out normal activities as usual. The residents of the Gelatik Raya Cluster also feel the same way who has difficulty and is limited in managing the interests of letters issued by RT/RW officials. The method used in this article is a qualitative research method. Data collection was carried out by field observations, as well as interviews with RT/RW officials of the Gelatik Raya Cluster. The thing that will be carried out by the author 2and partners (Cluster Wren Kingdom) is designing a website-based service system. The purpose of the system design is to assist partners in overcoming their problems. So that the system design is expected to be useful for the residents of the Gelatik Raya Cluster and residents can carry out further development so as to make public services fast, efficient, and innovative become more satisfied with existing services.

Keyword: Information Systems, Citizen Services.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah lebih dari satu tahun Covid-19 menyerang penduduk dunia termasuk Indonesia, Kasus pertama penyakit ini terjadi di kota Wuhan, China, pada akhir desember 2019. Kemudian Covid-19 menular antara manusia dengan cepat hanya selang beberapa waktu dan menyebar ke

negara lain, termasuk Indonesia. Sehingga di masa pandemi seperti ini kita dituntut untuk hidup berdampingan dengan pandemi Covid-19. Menurut (World Health Organization (2020), COVID-19 juga bisa menular melalui aerosol (partikel zat di udara). Meski demikian, cara penularan ini hanya terjadi dalam prosedur medis tertentu, seperti

bronkoskopi, intubasi endotrakeal, hisap lendir, dan pemberian obat hirup melalui nebulizer.

Maka sesuai dengan pedoman dan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 yang kita kenal dengan 5M dikeluarkan oleh pemerintah, yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, mengurangi mobilitas. Maka dengan adanya pedoman dan protokol kesehatan tersebut membuat para warga Cluster Gelatik Raya menunda untuk mengurus surat kepentingan yang dikeluarkan pejabat RT/RW yang sampai dengan saat ini masih melalui sistem mesti mendatangi kediaman pejabat RT/RW tersebut, yang mana untuk mematuhi pedoman protokol kesehatan kita harus menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas. Terkadang juga tidak jarang pejabat yang akan dituju tidak berada ditempat dikarenakan memiliki pekerjaan, sehingga kerap kali warga mesti dini hari atau terlalu larut malam untuk mendatangi rumah pejabat RT/RW tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas maka kelompok kami ingin melaksanakan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat pada lingkungan Cluster Gelatik Raya, sehingga harapan kami proyek ini nantinya dapat membantu warga Cluster Gelatik Raya untuk mempermudah koordinasi antara para warga dan pejabat RT/RW dalam mengurus kepentingan surat-surat serta tetap mematuhi pedoman protokol kesehatan Covid-19.

B. Tujuan Kegiatan

Mengembangkan Aplikasi berbasis web dalam kegiatan administrasi pejabat RT/RW, upaya ini bertujuan mendukung protokol kesehatan dengan memanfaatkan teknologi dan memberikan kemudahan pelayanan antara warga Cluster Gelatik Raya

dengan pejabat RT/RW sehingga tercipta koordinasi yang baik.

MASALAH

Pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas masyarakat serta belum adanya sistem digitalisasi informasi pelayanan yang mengakibatkan pengurusan surat/dokumen menjadi tidak praktis dan lama sehingga menjadi tantangan serta target penulis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya warga Gelatik Raya agar dapat memudahkan mereka dalam pembuatan laporan atau pengurusan dokumen serta menyampaikan keluhan mereka kepada pejabat RT/RW lewat web mobile yang telah kami rancang se-efisien dan se-efektif mungkin.

METODE

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan disini adalah dokumentasi dan observasi. Metode observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

Widoyoko (2014:46). Metode dokumentasi adalah metode melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung berdasarkan yang terjadi di lapangan.

Penulis melakukan diskusi tentang permasalahan yang dihadapi oleh mitra kami yaitu dimana warga tidak melakukan social distancing saat memberikan keluhan kepada ketua RT, maka dari itu solusi yang kami berikan adalah membuat sistem informasi pelayanan warga gelatik raya agar warga tidak perlu bertatap muka lagi saat memberikan keluhan.

Tahap pelaksanaan program ini dibagi menjadi 2 yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Tahap Persiapan, kami mencari informasi mengenai permasalahan yang sedang dihadapi oleh mitra kami serta mencari solusi bagaimana caranya agar masalah tersebut bisa teratasi. Setelah kami selesai menentukan topik, mitra serta mendapatkan permasalahan yang dihadapi

kami memberi laporan kepada dosen pengampu. Tahap selanjutnya adalah membuat presentasi yang akan dipresentasikan kepada dosen-dosen, presentasi ini berupa perkenalan mitra, masalah dan solusi. Tahap terakhir kami menyusun proposal dan surat persetujuan mitra yang akan di-review oleh dosen pengampu.

Tahap Pelaksanaan, kami mulai membuat program website. Setelah membuat luaran berupa program website, kami menyerahkan kepada pejabat RT/RW, serta membantu memandu mengoperasikan sistem tersebut.

Kemudian, kami menyusun laporan akhir dan artikel yang akan dikumpul. dimulai dari kami berdiskusi untuk menentukan topik dan mitra yang ingin diambil. Setelah menentukan mitra yang akan kami pilih, kami mencari informasi mengenai permasalahan yang sedang dihadapi oleh pihak mitra yang kami pilih serta mencari solusi bagaimana cara agar masalah tersebut bisa teratasi, Setelah selesai menentukan topik, mitra serta mendapatkan permasalahan yang dihadapi kami memberi laporan kepada dosen pembimbing, Tahap selanjutnya adalah kami membuat presentasi yang akan dipresentasikan kepada dosen-dosen, presentasi ini berupa perkenalan mitra, masalah dan solusi. Tahap terakhir kami menyusun proposal dan surat persetujuan mitra yang akan di-review oleh dosen pengampu. Setelah melakukan tahap persiapan, kami memulai tahapan pelaksanaan dimulai dari, kami mulai membuat Banner dan websitenya sebagai Sistem pelayanan kami, setelah membuat sistem informasi pelayanan warga gelatik kami menunjukkan fitur fitur yang telah kami buat ke mitra dan setelah mitra menyetujuinya kami mulai implementasi kan langsung ke perumahan cluster Gelatik Raya Setelah itu, kami menyusun laporan akhir dan artikel yang akan dikumpul. Berikut tabel kegiatan selama pelaksanaan program ini:

No	Kegiatan	Minggu ke						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Pengunjungan Gelatik Raya							
2	Konfirmasi serta persetujuan dari RT / RW Gelatik Raya							
3	Mengidentifikasi Masalah warga serta Menyampaikan Program yang Cocok untuk Permasalahan tersebut							
4	Persiapan <i>output</i> / luaran yang diperlukan oleh warga							
5	Implementasi Program							
6	Implementasi Program							
7	Penyusunan Laporan Akhir dan Artikel							

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan

Sumber: Penulis (2021)

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan atau implementasi kelompok 10 dilakukan pada hari Minggu, 18 juli 2021 pada pukul 09.00 WIB, dengan bertamu ke rumah RT 004 Cluster Gelatik Raya perumahan KDA dengan tetap mematuhi Protokol Kesehatan. Tujuan kedatangan Penulis untuk menjelaskan secara rinci tentang Sistem Informasi Pelayanan Warga yang telah kami rancang sebelumnya.

RT 004 Cluster Gelatik Raya memberikan izin dan persetujuan bagi penulis untuk mengimplementasikan Sistem Informasi yang kami rancang untuk warga Cluster Gelatik Raya. Setelah mendapatkan Persetujuan, Penulis menjelaskan tentang Sistem Informasi Pelayanan Warga Gelatik dan bagaimana mekanisme penggunaannya. Success kegiatan implementasi ini adalah pejabat setempat maupun Warga mampu mengaplikasikan Sistem Informasi tersebut dengan baik.



Gambar 1.1 Meminta Izin RT

Gambar 1.2 Penjelasan SIP warga Gelatik



Sumber: Penulis (2021)

Gambar 1.3 Foto Bersama RT 004 Cluster Gelatik Raya KDA



Sumber: Penulis (2021)

Luaran kegiatan ini adalah meningkatkan mutu kualitas pelayanan masyarakat, khususnya di perumahan cluster Gelatik Raya. Apalagi di masa pandemi saat ini teknologi dirasa sangat perlu dimanfaatkan guna menunjang tugas pejabat RT/ RW dalam melayani warganya dimana masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang praktis, cepat dan efisien melalui Sistem informasi pelayanan yang telah kami rancang. kemudian banner sebagai tanda bahwa sistem yang telah kami kerjakan sudah kami rilis dalam bentuk website yang bisa dikunjungi oleh warga gelatik raya. tujuan kami membuat luaran tersebut adalah agar warga gelatik raya dapat memberikan

keluhan tanpa bertatap muka dan hanya memerlukan untuk ke website untuk memberikan keluhan dengan mengisi form yang sudah kami sediakan disana.

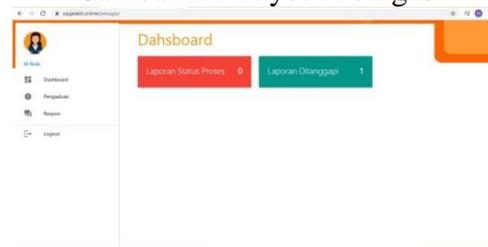
Gambar 2.1 Layout Admin



Sumber: Penulis (2021)

Ini adalah tampilan awal pada layout admin ketika mengakses ke dalam sistem website. Admin dapat mengakses bagian dashboard yang memiliki laporan masuk dan laporan selesai, respon yang diberikan oleh pengguna/warga, isi dalam laporan, dan registrasi warga.

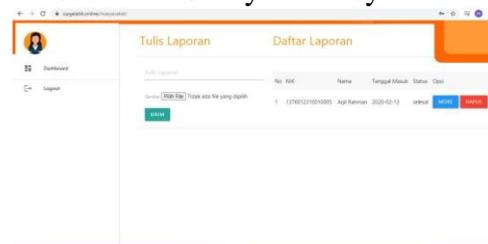
Gambar 2.2 Layout Petugas



Sumber: Penulis (2021)

Ini adalah tampilan awal pada Layout petugas ketika mengakses ke dalam sistem tersebut maka petugas dapat mengakses bagian dashboard yang memiliki laporan status proses, laporan ditanggapi, pengaduan respon dan Logout.

Gambar 2.3 Layout Masyarakat



Sumber: Penulis (2021)

Ini adalah tampilan awal pada layout masyarakat ketika mengakses ke dalam sistem website. Saat ingin memberikan keluhan, cara untuk memberikan keluhan yaitu dengan mengisi form yang telah kami berikan di dalam layout tersebut.

Gambar 3.1
Foto Pemberian Banner



Sumber: Penulis (2021)

Berikut ini merupakan foto banner yang kami berikan kepada mitra sebagai luaran kami.

SIMPULAN

Sistem Informasi Pelayanan warga Gelatik adalah sebuah aplikasi yang berfungsi meningkatkan pelayanan dalam menangani kebutuhan masyarakat agar Pejabat RT/RW dapat merespons dan menindaklanjuti kebutuhan tersebut dengan cepat dan tanggap. Selain itu sistem ini memungkinkan terciptanya proses pengelolaan informasi dengan lebih canggih, yaitu dengan menggunakan aplikasi, terutama aplikasi web-based, sehingga dapat dikerjakan tidak hanya di tempat tertentu dan hanya di satu perangkat komputer saja, namun dapat diakses dan diupdate oleh semua petugas dan dimana saja.

Terkait dengan pelayanan website ini, penulis memberikan saran dan masukan kepada pejabat RT/ RW setelah menganalisa data yang didapatkan :

Dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Warga Berbasis Web ini, maka disarankan adanya pengembangan lebih lanjut untuk memudahkan warga baru untuk memperoleh informasi apa yang mereka harus didapatkan.

Sebaiknya Sistem Informasi Pelayanan Warga Berbasis Web ini dapat

dikembangkan menjadi Sistem Informasi Pelayanan Warga Berbasis mobile yang dilengkapi dengan chat interaktif, SMS Gateway dan user interface yang mudah di pahami bagi para warga. Sehingga warga cluster gelatik dapat menyampaikan segala informasi baik itu dokumen dan hal penting lainnya agar dapat membantu segala urusan dan permasalahan warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozi, A. A., Hidayat, M. T., & Rohman, K. (2020). SISTEM INFORMASI ANTAR WARGA “SI-ANWAR” SEBAGAI SOLUSI Bermasyarakat di PERUMAHAN TIGARAKSA BERBASIS WEB. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 11(1), 45-52.
- Permadi, S. N., Arwani, I., & Akbar, M. A. (2020). Pengembangan Aplikasi berbasis Mobile untuk Pelaporan Ancaman Kejahatan di Perumahan Panorama Cibodas. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website. *Jurnal Cendikia*, 19(1), 397-404.
- <https://www.alodokter.com/author/eko-yulianto>. COVID-19. Alodokter. Published June 22, 2020. Accessed July 28, 2021.
- <https://www.alodokter.com/covid-19>
- Akbar, R. (2019). Sistem Informasi Pelayanan Warga RW 01 Kelurahan Rawa Buaya Berbasis Website.
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17-22.