

PENDAMPINGAN PERANCANGAN ANTAR MUKA SISTEM INFORMASI LAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN DUKUH SUTOREJO SURABAYA

Haryanto Tanuwijaya^{1*}, Tjandrarini²

^{1,2}Universitas Dinamika

Email: haryanto@dinamika.ac.id*

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 29 Oktober 2024

Revised : 27 November 2024

Accepted : 28 November 2024

Key words:

Perancangan, Antar Muka,
Layanan Publik, Sistem Informasi,
Terintegrasi

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This community service activity focuses on assisting in designing a public service information system for Dukuh Sutorejo Village, Mulyorejo District, Surabaya City. This activity was motivated by the difficulties of the Village staff in using unintegrated information system. This also impact the low participation of Village residents in using the information system to obtain services in Dukuh Sutorejo Village. This community service activity aims to provide assistance in designing the public service information system interface so that it can be integrated and easy to use. This community service activity was carried out through interview methods, observation, discussion, and presentation of progress designs. The results of the design of the public service information system interface in this community service activity can be used as a guideline in developing information systems in Dukuh Sutorejo Village in the future.

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada pendampingan perancangan sistem informasi layanan publik Kelurahan Dukuh Sutorejo, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. Kegiatan ini dilatarbelakangi timbulnya kesulitan para staf Kelurahan dalam menggunakan sistem informasi yang tersedia namun belum terintegrasi. Hal tersebut juga mempengaruhi rendahnya partisipasi warga Kelurahan untuk menggunakan sistem informasi untuk memperoleh layanan di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk melakukan pendampingan perancangan antar muka sistem informasi layanan publik agar dapat terintegrasi dan mudah digunakan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui metode wawancara, observasi, diskusi, dan pemaparan kemajuan perancangan. Hasil perancangan antar muka sistem informasi layanan publik dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam pengembangan sistem informasi di Kelurahan Dukuh Sutorejo di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah berdampak besar pada berbagai sektor termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek penting pada penyelenggaraan pemerintahan sebagai layanan pemerintah mencakup barang dan jasa yang disediakan pemerintah (Subagdja et al., 2024). Pemanfaatan teknologi informasi layanan yang cepat, efisien, dan transparan bagi masyarakat dibutuhkan dalam mengakses berbagai layanan pemerintah (Diskominfo Kab. MukoMuko, 2024).

Setiap organisasi atau instansi dalam menjalankan aktivitas operasional melakukan upaya tertentu agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka instansi merumuskan program kerja yang menjadi pedoman dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan (Hasanah et al., 2021). Mambu et al. (2022) menyatakan bahwa perencanaan program kerja dibutuhkan sebagai salah satu bentuk praktik manajemen termasuk di dalamnya berbagai kebijakan guna meningkatkan efektivitas organisasi. Lebih lanjut dikatakan bahwa perencanaan program kerja yang baik memberi dampak pada bagaimana suatu organisasi dalam menerapkan sumber daya yang dimilikinya. Dengan demikian program kerja harus dirancang dan dikelola untuk membangun dukungan dan memberikan manfaat bagi organisasi (Mambu et al., 2022). Penyusunan program kerja menjadi salah satu kegiatan instansi pemerintahan dalam upaya mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan (Hasanah et al., 2021).

Kelurahan Dukuh Sutorejo, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan fokus Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya melakukan peningkatan atau transformasi layanan publik yang mengutamakan kebutuhan warga (Elaine, 2024). Dalam upaya merealisasikan tujuannya, maka Kelurahan Dukuh Sutorejo memanfaatkan teknologi informasi yang diterapkan secara maksimal untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. yaitu pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat (Akay et al., 2021). Namun beberapa sistem informasi yang digunakan tersebut belum terintegrasi, dengan basis data berbeda dan platform berbeda pula. Anggrainingsih et al. (2012) menyatakan bahwa sistem informasi yang tidak terintegrasi mengakibatkan sistem tidak berfungsi optimal. Hal ini menimbulkan kesulitan bagi staf Kelurahan Dukuh Sutorejo sebagai pengguna sistem informasi sehari-hari. Tujuan lain dari penggunaan sistem informasi sebagaimana harapan Walikota Surabaya adalah agar warga yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan, tidak perlu lagi datang ke kantor kelurahan tapi cukup lewat aplikasi saja (Elaine, 2024). Namun dengan banyaknya sistem informasi yang tersedia menyebabkan warga enggan menggunakannya karena kesulitan menghafalkan nama sistem informasi beserta *username* dan *password*-nya. Akibatnya warga memilih tetap datang ke kantor Kelurahan untuk mengurus kebutuhannya. Untuk itu Kelurahan Dukuh Sutorejo mengalami kesulitan dalam meningkatkan partisipasi warganya mengakses sistem informasi untuk mendapatkan layanan Kelurahan.

Permasalahan pihak mitra inilah yang mendorong dilaksanakannya Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dengan melaksanakan pendampingan perancangan antarmuka sistem informasi program kerja di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Tujuan kegiatan PkM ini adalah menghasilkan rancangan antarmuka sistem informasi yang dapat membantu Kelurahan Dukuh

Sutorejo meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan sistem informasi yang optimal.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan PkM ini, dilaksanakan dalam beberapa tahapan sebagai berikut.

1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Mitra.

Identifikasi masalah yang dihadapi Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya dilakukan melalui wawancara dengan Lurah Dukuh Sutorejo, Bagian Sekretariat dan Proyek, dan beberapa staf Kelurahan Dukuh Sutorejo sesuai materi yang disampaikan.



Gambar 1. Wawancara dengan Lurah

2. Survei dan Observasi Lapangan.

Survei lapangan dilakukan di Kelurahan Dukuh Sutorejo terhadap peralatan yang tersedia, proses kerja saat ini, formulir yang digunakan proses kerja selama ini, dan hal-hal lain yang dapat digunakan mengidentifikasi kebutuhan mitra PkM. Kemudian dilanjutkan juga dengan observasi langsung ke lapangan dalam pemrosesan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam observasi lapangan juga dilakukan interview kepada staf yang terlibat langsung dalam pekerjaan tersebut.

3. Demonstrasi aplikasi yang selama ini telah digunakan.

Sebagaimana telah disampaikan dalam pendahuluan, bahwa Kelurahan Dukuh Sutorejo sebagai instansi pemerintahan di Kota Surabaya telah memiliki beberapa jenis sistem informasi yang digunakan dalam melayani masyarakat. Namun berbagai sistem informasi tersebut tidak terintegrasi sehingga cukup menyulitkan baik staf Kelurahan sampai RT, RW, dan warga Kelurahan Dukuh Sutorejo dalam memanfaatkan sistem informasi yang tersedia.

4. Perancangan antarmuka sistem informasi.

Setelah data dan informasi yang dibutuhkan terkumpul dari hasil pertemuan-pertemuan yang dilakukan dari poin 1 sampai dengan 3, maka tim pendamping melakukan perancangan antarmuka sistem informasi layanan publik.

5. Presentasi dan Diskusi.

Hasil perancangan antarmuka lalu dipresentasikan kepada tim dari Kelurahan Dukuh Sutorejo. Pada kesempatan ini, terjadi tanya jawab, diskusi, masukan, dan saran dari tim Kelurahan Dukuh Sutorejo dan tim pendamping PkM.



Gambar 2. Diskusi dengan Mitra Kelurahan

6. Revisi perancangan antarmuka sistem informasi.

Dari hasil presentasi dan diskusi pada poin 5, maka tim pendamping melakukan perbaikan rancangan antarmuka dipresentasikan dan didiskusikan pada pertemuan selanjutnya. Hasil revisi ini juga digunakan untuk memperbaiki rancangan CDM dan PDM sistem informasi untuk digunakan dalam pengembangan sistem informasi layanan publik dan program kerja yang dibutuhkan.

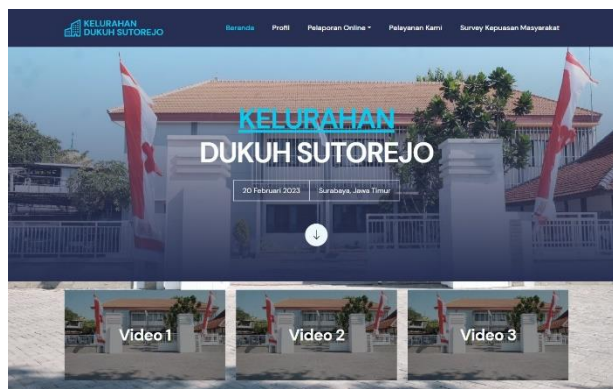
7. Pembuatan laporan PkM.

Setelah hasil rancangan antarmuka sistem informasi disetujui. Penulis melanjutkan dengan pembuatan laporan hasil pelaksanaan kegiatan PkM yang dilaksanakan di Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perancangan antarmuka dan perancangan data (CDM dan PDM) dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan pengembangan sistem informasi program kerja di Kelurahan Dukuh Sutorejo dapat dilihat pada Gambar 3 sampai dengan Gambar 9.

1. Tampilan antarmuka.



Gambar 3. Beranda SI Program Kerja Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya



Gambar 4. Menu Pelaporan SI Program Kerja Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya

Pelaporan Online [Ketua RW](#)

Gambar 5. Tampilan Pelaporan Ketua RW

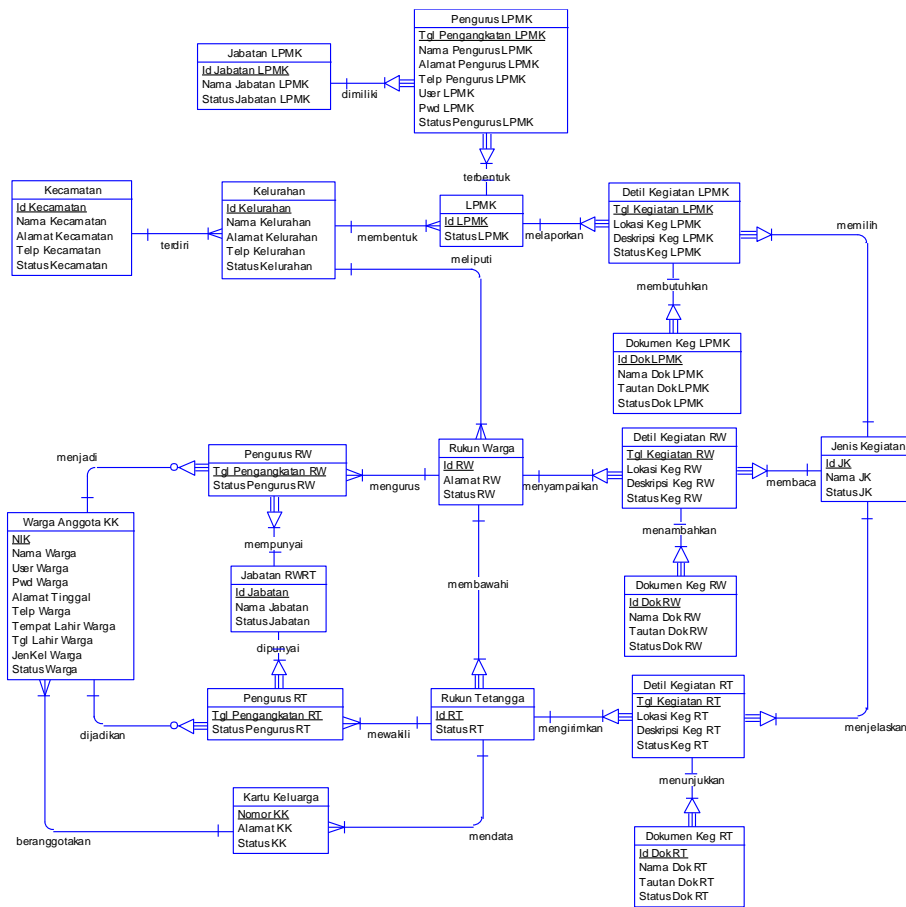
Pelaporan Online [Ketua RT](#)

Gambar 6. Tampilan Pelaporan Ketua RT

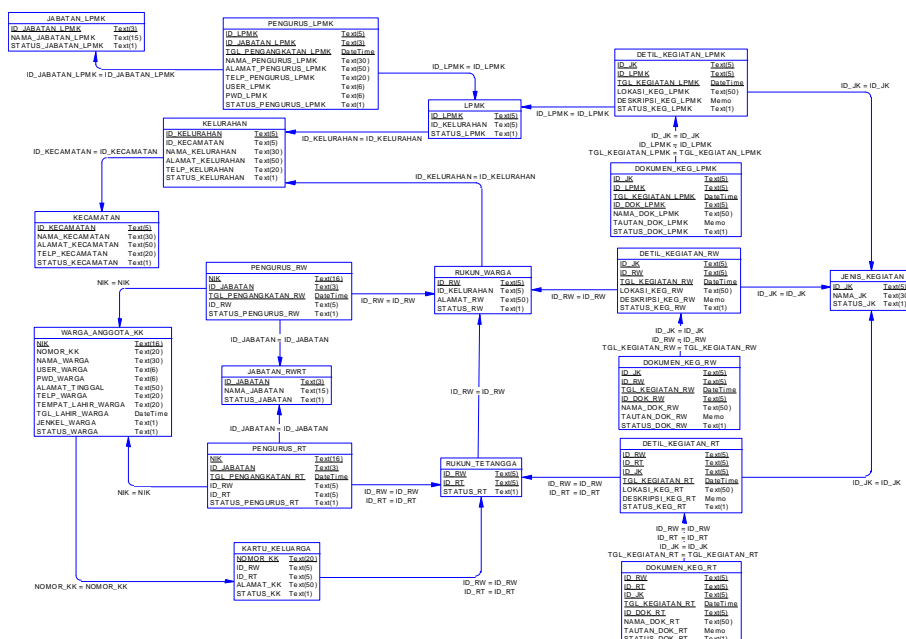
Pelaporan Online [Ketua LPMK](#)

Gambar 7. Tampilan Pelaporan Ketua LPMK

2. Rancangan data (CDM dan PDM)



Gambar 8. CDM SI Program Kerja Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya



Gambar 9. PDM SI Program Kerja Kelurahan Dukuh Sutorejo Surabaya

Hasil perancangan antarmuka sistem informasi layanan publik yang terintegrasi di Kelurahan Dukuh Sutorejo ini telah dipresentasikan dan menadapat persetujuan dari Bapak Lurah dan staf Kelurahan Dukuh Sutorejo. Bapak Lurah dan staf pendamping berkenan hadir ke kampus Universitas Dinamika untuk mendengarkan paparan dari tim pendamping. Komitmen Bapak Lurah dan staf Kelurahan Dukuh Sutorejo dalam kegiatan PkM ini sangat membantu kelancaran penyelesaian perancangan antarmuka sistem informasi layanan publik di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Setelah hasil rancangan disetujui, maka dilakukan serah terima hasil rancangan kepada Bapak Lurah Kelurahan Dukuh Sutorejo. Pada akhir kegiatan ini dilakukan foto bersama tim pendamping dengan Bapak Lurah dan staf pendamping Kelurahan Dukuh Sutorejo sebagaimana terlihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Foto Bersama Tim Pendamping bersama Bapak Lurah dan tim Kelurahan Dukuh Sutorejo

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan antar muka sistem informasi program kerja pada PkM ini, dapat disimpulkan bahwa kegiatan PkM berhasil meningkatkan rancangan antar muka sistem informasi layanan publik terintegrasi yang dapat digunakan di Kelurahan Dukuh Sutorejo untuk mengembangkan sistem informasi yang terintegrasi. Keberhasilan perancangan antar muka sistem informasi ini tidak lepas dari dukungan penuh dari Bapak Lurah beserta para staf Kelurahan Dukuh Sutorejo kepada tim pendamping dalam pelaksanaan PkM ini. Melalui upaya yang telah dilakukan ini diharapkan dapat meningkatkan tata kelola Kelurahan Dukuh Sutorejo dan mampu meningkatkan kepercayaan warga Kelurahan terhadap pelayanan publik yang berkualitas sesuai harapan masyarakat.

SARAN

Saran yang diberikan adalah hasil rancangan antar muka sistem informasi pada PkM ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi terintegrasi di Kelurahan Dukuh Sutorejo. Komitmen Lurah dan seluruh staf Kelurahan Dukuh Sutorejo yang

sangat baik perlu dipertahankan dalam upaya pengembangan dan penerapan sistem informasi terintegrasi di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Lurah dan seluruh staf yang terlibat dan mendukung pelaksanaan PkM ini sehingga PkM dapat berjalan dengan baik dan lancar. Ucapan terima kasih juga pada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3kM) Universitas Dinamika yang telah memberi kesempatan untuk melaksanakan PkM ini. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu selama pelaksanaan PkM ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1).
- Anggrainingsih, R., Sihwi, S. W., & Aziz, A. (2012). Kajian Penerapan Sistem Informasi Terintegrasi di Jurusan Informatika, FMIPA, Universitas Sebelas Maret. *Jurnal ITSMART*, 1(1), 34–43.
- Diskominfo Kab. MukoMuko. (2024, September 22). *Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. diskominfo.mukomukokab.go.id
- Elaine, M. (2024, September 3). *Pemkot Surabaya Fokus Layanan Publik yang Prioritaskan Warga*. suarasurabaya.net
- Hasanah, Z., Uhaib, M., & Akhmad, B. (2021). *Program Kerja Sebagai Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat Kecamatan Sungai Pinang*. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id>
- Mambu, T. F., Rares, J., & Tulusan, F. (2022). Perencanaan Program Kerja Pemerintah Kecamatan Tondano Timur Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(VIII), 232–243.
- Subagdja, O., Tegar, M., Bhakti, P., Seran, G. G., & Djuanda Bogor, U. (2024). Peran Teknologi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Sekretaris Daerah di Wali Kota Depok. *Jurnal Karimah Tauhid*, 3(3). www.depok.go.id