

DIGITALISASI LAYANAN SURAT KETERANGAN PADA DESA LIU KABUPATEN WAJO

DIGITALIZATION OF CERTIFICATE SERVICES IN LIU VILLAGE WAJO REGENCY

Baso Faisal¹ dan Nurman Sahar²

¹ Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar
email : faisalmultimedia01@gmail.com

² Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar
email : tnnurmansahar@stialanmakassar.ac.id

Abstrak

Pemberian layanan surat keterangan untuk keperluan masyarakat di Desa Liu saat ini masih mengandalkan pembuatan surat keterangan yang bersifat manual. Masyarakat yang ingin membuat surat keterangan harus datang secara langsung di kantor desa dengan membawa persyaratan administrasi berupa fotokopi kartu keluarga ataupun kartu tanda penduduk. Pemberian layanan surat keterangan yang dilakukan secara manual ini memerlukan waktu yang lama karena sering terjadi kesalahan dalam membawa persyaratan administrasi, selain itu juga sering terjadi kendala teknis dalam proses pemberian layanan surat keterangan. Hal ini menyebabkan belum terealisasinya pelayanan yang mudah dan cepat, sesuai dengan (Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan digitalisasi sistem pembuatan surat keterangan berupa aplikasi SI-SUKET (Sistem Informasi Surat Keterangan) yang berbasis web dan juga android. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif . Proses pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini berupa observasi, wawancara dan telaah dokumen. Hasil penelitian berupa aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu aparat desa dalam memberikan layanan pembuatan surat keterangan pada Desa Liu Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Digitalisasi, Desa.

Abstract

Certificate services for community needs in Liu Village are currently based on manual certificate production. People who want to obtain a certificate must go immediately to the village office and present the administrative prerequisites, which include a photocopy of their family or identity card. Manually delivering certificate services takes a lengthy time since errors frequently occur when carrying out administrative needs; also, technical problems frequently occur throughout the certificate service provisioning process. According to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, this prevents the provision of simple and quick services. The objective of this study was to digitize the certificate creation system using the web and Android-based SI-SUKET (Sistem Informasi Surat Keterangan) application. This study applied a descriptive qualitative approach. The data gathering process used in this study included observation, interviews, and document review. The output of this study are presented in the form of an application that can help village officials provide certificate-making services in Liu Village, Majauleng District, Wajo Regency.

Keywords: Public Service, Digitalization, Village.

PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik menjadi sangat penting berdasarkan (*Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 2009). Maka dari itu, pemerintah wajib terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang mudah dan cepat agar tetap mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus dibarengi dengan penggunaan teknologi secara maksimal. Seiring dengan era globalisasi, banyak instansi pemerintah yang beralih dari proses kerja manual ke sistem digital atau *online* (Latifah, Fatmawati, Ilham, & Gafur, 2023) Namun, masih ada instansi pemerintah yang belum memanfaatkan teknologi dalam pelayanan publik khususnya pelaksanaan pelayanan di tingkat desa sampai saat ini masih banyak yang belum memanfaatkan keberadaan teknologi, padahal dalam era globalisasi saat ini, prosedur atau kegiatan yang dilakukan umat manusia pasti akan melibatkan teknologi (Sahar, 2022). Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi surat-menyurat yang diperlukan masyarakat di tingkat desa menjadi permasalahan di pemerintah daerah khususnya Desa Liu Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo, lambatnya dalam pemberian layanan surat keterangan kepada masyarakat yang diakibatkan administrasi layanan surat keterangan yang berjalan saat ini masih rumit. Maka dari itu peneliti menginisiasi dilakukan digitalisasi berbasis aplikasi sebagai solusi dari permasalahan administrasi persuratan yang dialami Desa Liu.

Teknologi informasi saat ini sudah berkembang pesat. Pelayanan dengan memanfaatkan teknologi harus diterapkan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemajuan teknologi tersebut ini bisa dimanfaatkan untuk mempermudah layanan berbasis aplikasi pada Desa Liu. Penelitian ini diharapkan akan menjadi peningkatan layanan pembuatan surat keterangan dari kondisi saat ini ke kondisi yang diharapkan kedepannya. Oleh karena itu, perubahan layanan secara terstruktur dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi digitalisasi dalam bentuk sistem aplikasi akan sangat membantu aparat desa, masyarakat Desa Liu

Penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian ini yaitu oleh Huda & Susanti, (2021) membahas tentang sistem informasi layanan surat keterangan pada Kantor Desa Honggosoco menjelaskan bahwa kendala yang sering terjadi pada layanan pembuatan surat keterangan berkisar pada proses penginputan datanya yang semi manual, sehingga sering sekali terjadi kesalahan dalam penginputan data. Kesalahan penginputan data ini menyulitkan bagi aparat desa, karena harus dilakukan penginputan ulang dari awal sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pembuatan

surat. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan digitalisasi sistem yang dapat mempermudah pengelolaan data yang diperlukan untuk pembuatan surat keterangan. Kemudian salah satu penelitian terdahulu yang juga membahas tentang peningkatan layanan berbasis digital. Alfianti, Henny & Rismayana, Aris H. (2020) membahas tentang sistem pengarsipan surat masuk surat keluar digital berbasis aplikasi menjelaskan bahwa dalam sebuah organisasi, penggunaan teknologi informasi diantaranya sistem pengarsipan surat masuk surat keluar sangat penting untuk menunjang perkembangan organisasi dari sisi kegiatan operasional. Hal ini dikarenakan dengan adanya suatu sistem pengarsipan pada suatu organisasi, maka dapat mempercepat suatu proses kerja dan dapat memudahkan dalam mengelola surat serta menjadikan surat menjadi lebih teratur dan rapi. Penyimpanan arsip secara fisik menimbulkan kendala dalam proses pencarian dan memerlukan ruangan pengolah dan penyimpanan yang sangat besar. Penelitian ini akan membuat sistem pengelolaan arsip surat masuk surat keluar yang dapat menyimpan surat secara digital dan memudahkan setiap divisi untuk mencari surat serta membantu staf dalam mengelola surat. Petugas administrasi dapat mengakses aplikasi kearsipan ini dengan memasukkan *login* user yang benar, dapat melakukan menambah, mengedit, menghapus dan menyimpan surat masuk dan keluar, dapat melakukan pencarian berdasarkan nomor surat, perihal, pengirim, tujuan dan tanggal, serta mengunduh surat digital berdasarkan hasil pencarian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka pihak Desa Liu sudah selayaknya berinovasi dalam bentuk sistem informasi berbasis digital yang dapat membantu aparat pemerintah desa dalam layanan pembuatan surat keterangan. Desa Liu memiliki 14 (empat belas) jenis layanan surat keterangan yakni pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan surat keterangan pindah, pelayanan surat keterangan usaha, pelayanan surat keterangan penduduk sementara, pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan surat keterangan beda nama, pelayanan surat keterangan belum bekerja, pelayanan surat keterangan belum menikah, pelayanan surat keterangan domisili, pelayanan surat keterangan hilang, pelayanan surat keterangan kematian, pelayanan surat keterangan lahir, pelayanan surat keterangan talak cerai, dan pelayanan surat keterangan usaha tani.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang artinya pelayanan yang diberikan harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada (Lewis & Gilman, 2005). Sedangkan pada Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan/atau layanan administratif yang diberikan oleh aparat penyelenggara harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, menanggapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat tentang pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang perlu dilakukan dengan cepat dan sigap (Haikal, 2022). Pemerintah menghadirkan layanan publik *online* sebagai solusi inovatif untuk memangkas birokrasi yang rumit (Wijayanti, Fitriani, & Wardhani, 2021)

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang biasanya berupa administratif, sampai dengan pemenuhan barang dan jasa. Kepuasan atas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Susanto & Anggraini, 2019) bisa menjadi tolak ukur pelayanan publik. Jika masyarakat puas dengan pelayanan yang didapatkan dari aparat pemerintah maka pasti kualitas yang diberikan juga baik. Namun, pada penerapan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat kendala dan tantangan, diantaranya persoalan politik, lemahnya penggunaan teknologi, rekrutmen yang tidak efektif, dan upaya pemerintah. Persoalan politik akan berdampak pada jalannya pemerintahan, banyaknya kepentingan politik dapat membuat kendala pada administrasi pelayanan public. Lemahnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintahan yang mengakibatkan tidak efektif dan efisiennya pada pelayanan publik karena dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat masih menggunakan sistem manual sehingga sistem tersebut tidak memenuhi kebutuhan masyarakat yang cepat dan mudah. Rekrutmen pegawai yang tidak efektif, sehingga mengakibatkan tidak keseimbangan pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Lemahnya upaya pemerintah dalam memberikan perhatian khusus kepada aparat yang berprestasi (Safroni, 2012). Penilaian keberhasilan suatu daerah tidak boleh hanya berdasarkan penyerapan anggaran. Anggaran memang penting, tetapi bukan satu-satunya indikator. Dampak atau manfaat yang dihasilkan dari program/kegiatan juga harus diukur untuk mengetahui apakah program/kegiatan tersebut benar-benar berhasil mencapai tujuannya (Suastina, Sahar, & Ramli, 2023)

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai definisi pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian pemenuhan kebutuhan (Prabawati Indah & Meirinawati, 2015) mulai dari urusan administrasi sampai kebutuhan barang dan jasa masyarakat harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Sehingga diharapkan ketika pemberian layanan yang diberikan sudah sesuai aturan dan ketentuan maka akan tercipta masyarakat yang taat dan peduli dengan aturan yang berlaku.

Layanan Umum

Layanan umum adalah salah satu aspek penting yang berhubungan dengan pemberian layanan kepada warga desa yang harus selalu dilakukan peningkatan pada kualitas layanannya, baik pelayanan yang sifatnya internal ataupun eksternal yang berupa layanan fisik dan juga administratif. Layanan umum membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah desa, diantaranya surat keterangan usaha, surat keterangan tempat usaha, surat keterangan pengantar barang, surat keterangan pengantar ternak, surat keterangan tidak mampu (sekolah), surat keterangan tidak mampu (umum), surat keterangan rumah tangga miskin sekali, surat keterangan penghasilan orang tua, permohonan izin keramaian pesta, surat keterangan ahli waris, surat keterangan bepergian, surat keterangan tidak berada di tempat, surat keterangan beda identitas, dan surat keterangan lainnya.

Surat

Sanim dkk. (2022) berpendapat bahwa surat adalah salah satu sarana yang berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada pihak lain yang ditujukan. Sedangkan Wursanto (2016) mengatakan bahwa surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi secara tertulis oleh suatu pihak ke pihak lain secara jelas sebagai sarana pemberitahuan, permintaan, buah pikiran, gagasan, alat bukti tertulis dan juga pengingat. Berdasarkan definisi surat tersebut dapat disimpulkan bahwa surat merupakan sarana atau wahana dalam bentuk komunikasi tertulis yang ditujukan kepada orang lain atau suatu instansi dengan tujuan untuk menyampaikan suatu hal baik itu berupa informasi, perintah atau sebuah pemberitahuan. Bukan hanya sebagai sarana komunikasi maupun sarana penyampaian pesan. Namun, surat juga berfungsi sebagai pedoman dalam menindaklanjuti keputusan, sebagai alat untuk mengingatkan dan berpikir sebelum mengambil keputusan, dapat dijadikan sebagai alat bukti komunikasi, dan juga sebagai alat tata usaha.

Digitalisasi

Di era digital ini, teknologi informasi telah merambah hampir seluruh sendi kehidupan. Didukung oleh infrastruktur internet yang mumpuni, teknologi ini membuka peluang besar bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nurkholis, Susanto, & Wijaya, 2021). Pemanfaatan teknologi digital berupa data atau informasi yang telah terdigitalisasi yang bisa memberikan pengaruh dalam menyelesaikan pekerjaan dengan mengubah cara interaksi yang dapat menghasilkan aliran baru. Digitalisasi merupakan proses yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia atau teknik manual, tetapi cenderung menggunakan sistem pengoperasian yang otomatis dengan memanfaatkan komputerisasi format yang dapat dibaca oleh computer. Digitalisasi data kertas menjadi elemen penting dalam transformasi menuju era *paperless*. Langkah ini krusial untuk

mewujudkan proses kerja yang lebih efisien, efektif, dan ramah lingkungan (Pratomo & Aziz, 2019).

Seiring berjalannya kegiatan administrasi, jumlah arsip di kantor pemerintah terus meningkat. Tanpa pengelolaan yang tepat, arsip-arsip ini akan menumpuk dan kehilangan nilainya. Arsip tersebut akan menjadi tumpukan kertas tak berguna yang tidak lagi memberikan informasi penting (Imamuddin, Muslihudin, & ..., 2020). Pengaplikasiannya pada **pendistribusian** surat yang efektif dan juga bisa menjaga agar surat tidak hilang bisa memanfaatkan teknologi digital seperti *softfile* dan juga agar surat dapat bertahan pada waktu yang relatif lama. Dalam penggunaan surat digital terdapat beberapa karakteristik diantaranya, *numeric representasi*, *modularitas*, *otomatisasi*, *variabilitas*, dan *transcoding* (Atmoko, P.W., 2015). Teknologi menjadi alat utama dalam e-government untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel, serta meningkatkan akses layanan publik (Asyhari, 2019). Dari beberapa penjelasan ahli mengenai digitalisasi, maka dapat disimpulkan bahwa digitalisasi adalah sebuah metode yang kompleks, dan fleksibel yang membuatnya menjadi sesuatu yang pokok dalam kehidupan manusia, sehingga mempermudah manusia dalam segala bidang.

METODE

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan ialah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni mengungkapkan kejadian sesuai fakta, fenomena, dan keadaan objektif saat penelitian. Penelitian ini terfokus pada satu objek tertentu dan terbatas dengan mempelajarinya sebagai suatu masalah (kasus), sehingga penelitian yang menggunakan studi kasus hasil penelitiannya tidak dapat digeneralisasikan, artinya penelitian hanya berlaku pada kasus yang di analisis saja. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2017) yakni pendekatan penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami suatu kondisi yang mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai apa yang sebenarnya terjadi dengan apa yang terjadi di lapangan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting seperti: mengajukan pertanyaan, menyusun prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para informan atau partisipan, menganalisis data secara induktif, mereduksi, memverifikasi, dan menafsirkan atau menangkap makna dari konteks masalah yang diteliti, Sehingga, peneliti ingin meneliti masalah mengenai administrasi persuratan yang masih kurang efektif dan efisien dan layanan yang dilakukan itu masih secara manual dan belum tersistem yang mempersulit masyarakat dalam pembuatan surat. Penelitian ini berfokus pada layanan pembuatan surat keterangan di kantor Desa Liu contohnya seperti surat keterangan tidak mampu, surat kelahiran, surat kematian, surat izin usaha, surat pengantar kartu tanda penduduk, dan surat

pengantar kartu keluarga. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung, baik individu maupun kelompok. Jadi, data yang didapatkan tidak melalui perantara. Data primer digunakan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti mengumpulkan data primer dengan metode wawancara. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada sekretaris Desa Liu dan beberapa masyarakat untuk mendapatkan jawaban atas pedoman wawancara yang telah dibuat oleh peneliti. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Jadi, data yang didapatkan peneliti melalui media perantara seperti buku, jurnal, artikel, serta website atau aplikasi pemerintahan dengan topik penelitian mengenai perancangan sistem informasi manajemen persuratan.

Tahapan yang penting dalam melakukan penelitian ini yakni pengumpulan data, dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara dan telaah dokumen. Observasi adalah tahapan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung permasalahan atau situasi tertentu dilapangan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan agar ada gambaran tentang keadaan dilokasi tersebut. Salah satu keuntungan dari pengamatan langsung atau observasi adalah hasil dari analisis dapat lebih mengenal lingkungan fisik seperti tata letak ruangan serta peralatan dan alur yang digunakan ini akan sangat membantu untuk mengetahui kendala-kendalanya (Sutabri, 2012). Pada penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi di Desa Liu pada tanggal 27 Maret 2023 – 31 Maret 2023, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi terkini layanan di Kantor Desa Liu, serta mencari permasalahan yang ingin diamati untuk menjadi bahan untuk pembuatan skripsi tersebut.

Yusuf (2014) berpendapat bahwa wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik wawancara ini digunakan karena peneliti ingin mengetahui lebih dalam informasi-informasi mengenai permasalahan layanan yang terjadi di Desa Liu. Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan responden yakni sekretaris desa dan 1 (satu) aparat Desa Liu untuk meminta data sekaligus fitur apa saja yang dibutuhkan dalam perancangan sistem digitalisasi persuratan. Untuk mewawancarai responden, peneliti memerlukan bantuan untuk mendukung proses wawancara diantaranya adalah buku catatan yang berfungsi untuk merekap data dari hasil wawancara dengan narasumber, alat perekam yang berfungsi untuk merekam semua percakapan akan tetapi dalam menggunakan alat perekam peneliti meminta izin terlebih dahulu apakah percakapan tersebut boleh direkam, serta kamera yang berfungsi untuk mendokumentasikan

hasil wawancara dengan narasumber untuk menjadikan alat bukti.

Telaah dokumen merupakan proses mengkaji ulang dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian. Telaah dokumen dilakukan dengan jalan melakukan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori, undang-undang dan dokumen yang relevan.

HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini adalah digitalisasi dalam bentuk aplikasi layanan pembuatan surat keterangan di Desa Liu. Layanan surat keterangan di Desa Liu diantaranya pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan surat keterangan pindah, pelayanan surat keterangan usaha, pelayanan surat keterangan penduduk sementara, pelayanan surat keterangan ahli waris, pelayanan surat keterangan beda nama, pelayanan surat keterangan belum bekerja, pelayanan surat keterangan belum menikah, pelayanan surat keterangan domisili, pelayanan surat keterangan hilang, pelayanan surat keterangan kematian, pelayanan surat keterangan lahir, pelayanan surat keterangan talak cerai, pelayanan surat keterangan usaha tani. Proses pengaplikasian layanan surat keterangan manual menjadi digital ini memerlukan beberapa tahapan. Adapun deskripsi proses pelaksanaan tahapan pembuatan sistem surat keterangan di Kantor Desa Liu, yakni:

Analisis Tujuan

Analisis merupakan tahap pengumpulan data berdasarkan kebutuhan yang diinginkan dan dibuat dalam bentuk pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Pada tahap ini peneliti telah melakukan wawancara kepada sekretaris serta staf Kantor Desa Liu pada tanggal 16 Juli 2023. Untuk keberhasilan teknik wawancara didukung melalui catatan untuk membuktikan analisis tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris dan aparat Desa Liu mengatakan bahwa yang menjadi permasalahan kita dalam memberikan layanan surat keterangan saat ini yaitu data masyarakat yang dibutuhkan untuk layanan surat keterangan belum ada, sehingga ada persyaratan administrasi dari kita untuk masyarakat yang mau buat surat keterangan harus bawa fotokopi kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP). Nah, ini yang sering memperlambat kita, karena sering sekali masyarakat salah bawa persyaratan administrasi tersebut sehingga kami persilahkan untuk menyiapkan terlebih dahulu. Selain itu sering sekali *file* surat dilaptop tercecer atau terhapus, jadi harus dulu cari *file* surat keterangan yang mau diperlukan masyarakat.

Selain itu, masalah inventaris surat keterangan yang telah dibuat biasanya tercecer tidak satu

file dengan surat keterangan yang lainnya. Tampilan dan fitur yang dibutuhkan pada aplikasi yaitu simpel untuk mempermudah penggunaannya, serta adanya fitur *login* dan *logout* untuk membatasi akses penggunaan aplikasi pembuatan surat keterangan. Selain itu, usahakan jangan menggunakan banyak font dan warna sehingga enak dan mudah dilihat. Dengan adanya aplikasi pembuatan surat keterangan dapat menyelesaikan permasalahan dan dapat membantu staf kantor Desa Liu dalam memberikan layanan pembuatan surat keterangan kepada masyarakat. Aplikasi pembuatan surat keterangan berdampak bagi Kantor Desa Liu karena tidak perlu lagi menyimpan dokumen yang dibuat secara manual karena langsung tersimpan di *Google Drive*, selain itu mereka tidak perlu lagi mencari data yang diperlukan karena di aplikasi sudah tersedia. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem informasi pembuatan surat keterangan akan berdampak bagi staf Kantor Desa Liu yakni tidak perlu lagi menyimpan *file* surat keterangan yang telah dibuat secara manual karena surat tersebut akan langsung tersimpan di *Google Drive*, selain itu mereka tidak perlu lagi mencari data yang diperlukan karena di sistem informasinya sudah tersedia data tersebut.

Desain

Desain merupakan langkah-langkah pembuatan program sistem informasi menggunakan perangkat lunak. Perangkat lunak yang digunakan peneliti dalam perancangan sistem informasi berupa aplikasi *AppSheet*, *Google Drive* dan *Google Form*. Font yang digunakan dalam sistem informasi ini adalah Roboto dengan ukuran teks 18. Sedangkan warna yang digunakan adalah *Orange* (#FE5D26), *Black* (#232222), *White* (#FEFEFE). Untuk perancangan digitalisasi layanan surat keterangan berbasis aplikasi menggunakan beberapa aplikasi pendukung diantaranya *AppSheet*, *Google drive* dan *Google formulir*.

Implementasi

Tahapan implementasi sistem informasi berbasis aplikasi telah jadi dan sudah siap diterapkan, sebelum aplikasi diterapkan terlebih dahulu calon pengguna menyiapkan handphone atau laptop yang telah terhubung ke jaringan internet lalu mengunduh aplikasi melalui link yang telah disiapkan, output tahapan kegiatan ini adalah penerapan sistem informasi berbasis aplikasi yang telah jadi. Adapun digitalisasi pembuatan surat keterangan sebagai berikut:

Gambar 1. Tampilan Login



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan *login* aparat Desa Liu untuk memasukkan username dan password kemudian klik *login* agar bisa masuk pada halaman utama aplikasi. Untuk memilih layanan yang diperlukan masyarakat.

Gambar 2. Tampilan Username Salah



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023

Pada gambar di atas merupakan tampilan ketika username salah, maka tidak bisa masuk ke tampilan utama karena tidak adanya akses.

Gambar 3. Tampilan Password Salah



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Pada gambar di atas merupakan tampilan ketika password salah, maka tidak bisa masuk ke tampilan utama karena tidak adanya akses.

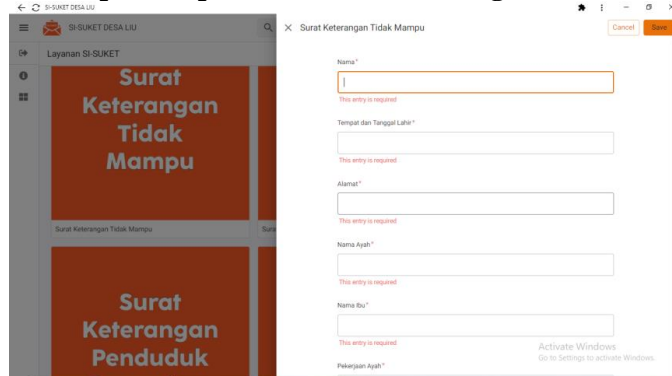
Gambar 4. Tampilan Halaman Utama



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan utama atau awal sistem informasi pembuatan surat keterangan. Untuk masuk ke halaman tersebut harus input username dan password yang sesuai. Tampilan ini sebagai pintasan untuk memilih layanan pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan pindah, surat keterangan usaha, surat keterangan penduduk sementara, surat keterangan ahli waris, surat keterangan beda nama, surat keterangan ahli waris, surat keterangan beda nama, surat keterangan belum bekerja, surat keterangan belum menikah, surat keterangan domisili, surat keterangan hilang, surat keterangan kematian, surat keterangan lahir, surat keterangan tolak cerai, dan surat keterangan usaha tani.

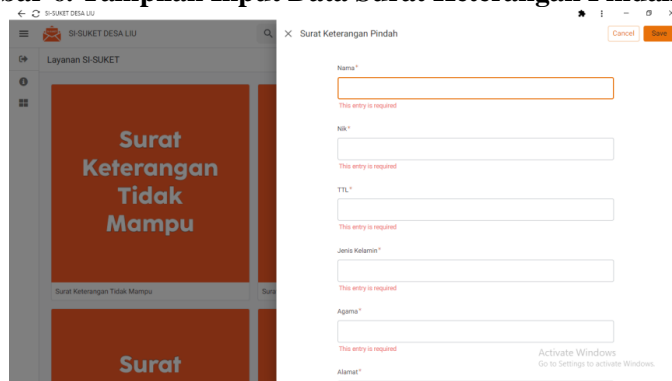
Gambar 5. Tampilan Input Data surat Keterangan Tidak Mampu



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan. Terdapat fitur input nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, nama ayah, nama ibu, pekerjaan ayah, pekerjaan ibu, alamat orang tua, dan tanggal pembuatan suratnya.

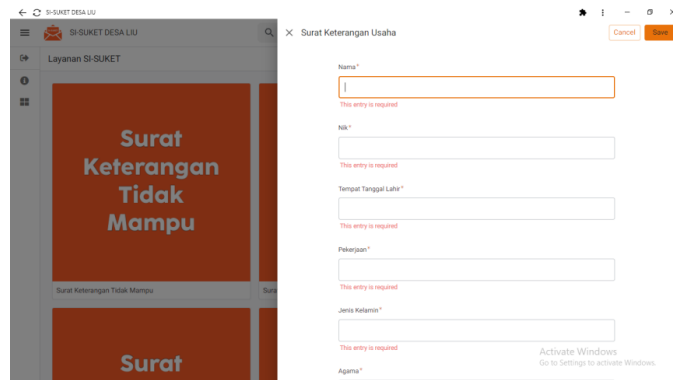
Gambar 6. Tampilan Input Data Surat Keterangan Pindah



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan pindah. Terdapat fitur input nama, nomor induk kependudukan, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, alamat, tujuan, maksud kepindahan, jumlah anggota keluarga yang ikut pindah dan tanggal pembuatan suratnya.

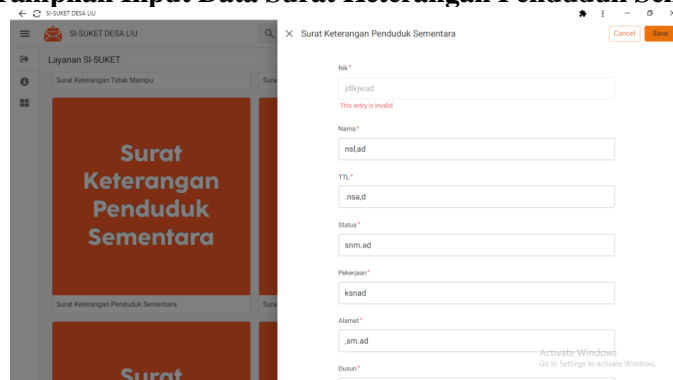
Gambar 7. Tampilan input Data Surat keterangan Usaha



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan usaha. Terdapat fitur input nama, nomor induk kependudukan, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, jenis kelamin, agama, alamat, jenis usaha, tahun mulai, tempat usaha dan tanggal pembuatan suratnya.

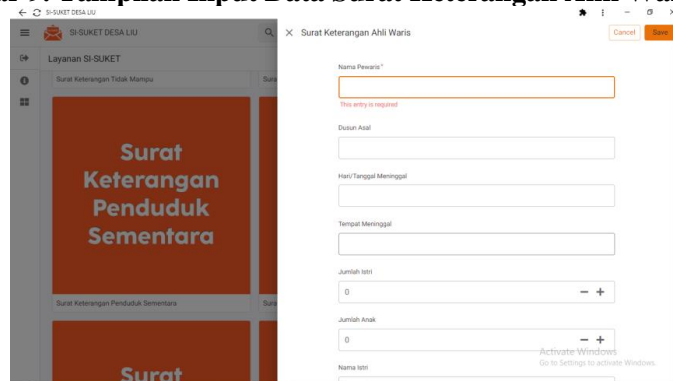
Gambar 8. Tampilan Input Data Surat Keterangan Penduduk Sementara



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan penduduk sementara. Terdapat fitur input nama, nomor induk kependudukan, tempat dan tanggal lahir, status, pekerjaan, alamat, dusun dan tanggal pembuatan suratnya.

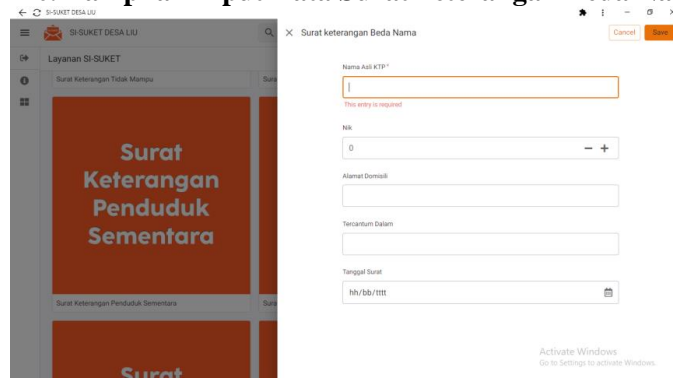
Gambar 9. Tampilan Input Data Surat Keterangan Ahli Waris



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan ahli waris. Terdapat fitur input nama pewaris, dusun asal, hari dan tanggal meninggal, jumlah istri, jumlah anak, nama istri, nama anak dan tanggal pembuatan surat.

Gambar 10. Tampilan Input Data Surat keterangan Beda Nama



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan beda nama. Terdapat fitur input nama asli, NIK, alamat domisili dan tanggal pembuatan surat.

Gambar 11. Tampilan Input Data Surat Keterangan Belum Bekerja

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan belum bekerja. Terdapat fitur input nama, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, status perkawinan pekerjaan, penghasilan bulanan, alamat dan tanggal pembuatan surat.

Gambar 12. Tampilan Input Data Surat Keterangan Belum Menikah

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

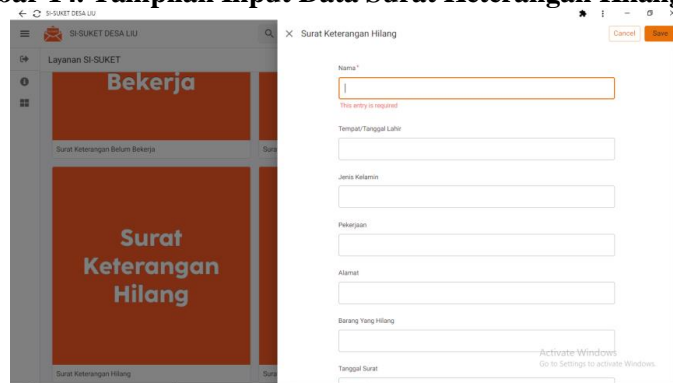
Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan belum menikah. Terdapat fitur input nama, **nik**, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, alamat dan tanggal pembuatan surat

Gambar 13. Tampilan Input Data Surat Keterangan Domisili

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan domisili. Terdapat fitur input nama, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, dusun, awal tinggal dan tanggal pembuatan surat.

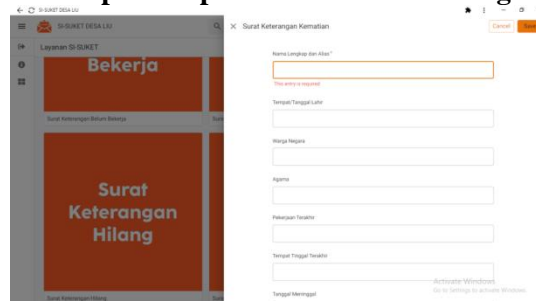
Gambar 14. Tampilan Input Data Surat Keterangan Hilang



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan hilang. Terdapat fitur input nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, pekerjaan, alamat, dusun, dan tanggal pembuatan surat.

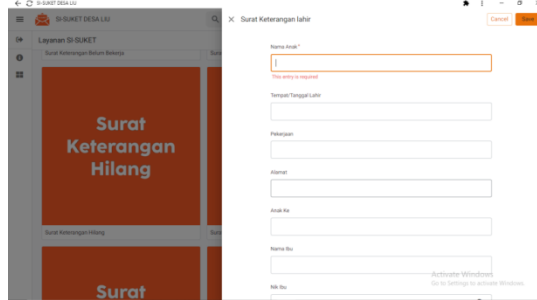
Gambar 15. Tampilan Input Data Surat Keterangan Kematian



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan kematian. Terdapat fitur input nama, tempat tanggal lahir, warga negara, agama, pekerjaan terakhir, tempat tinggal terakhir dan tanggal pembuatan surat

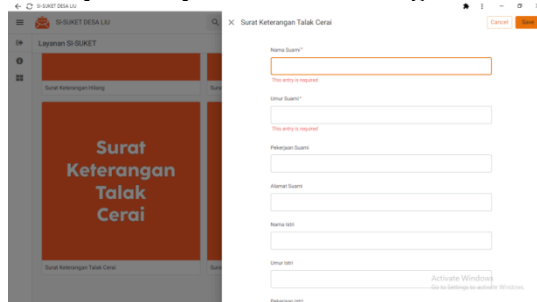
Gambar 16. Tampilan Input Data Surat Keterangan Lahir



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan lahir. Terdapat fitur input nama anak, tempat tanggal lahir, pekerjaan, alamat, anak ke, nama ibu, NIK ibu, pekerjaan ibu, nama ayah, NIK ayah, pekerjaan ayah, tempat tinggal orang tua dan tanggal pembuatan surat.

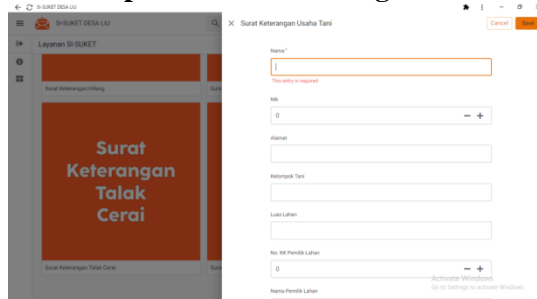
Gambar 17. Tampilan Input Surat Keterangan Talak Cerai



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan lahir. Terdapat fitur input nama suami, pekerjaan suami, umur suami, alamat suami, nama istri, umur istri, pekerjaan istri, alamat istri dan tanggal pembuatan surat.

Gambar 18. Tampilan Surat Keterangan Usaha Tani

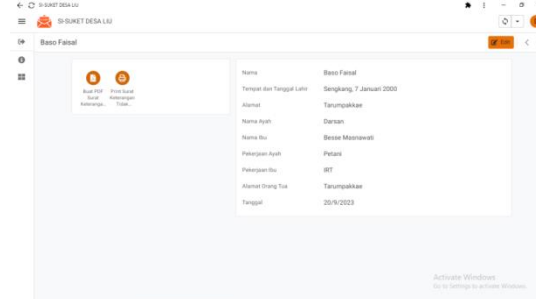


Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan untuk menginput data yang dibutuhkan dalam membuat surat keterangan lahir. Terdapat fitur input nama nama, nomor induk kependudukan, alamat,

kelompok tani, luas lahan, nomor kartu keluarga pemilik lahan, nama pemilik lahan dan tanggal pembuatan surat.

Gambar 19. Tampilan Data Surat Keterangan



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Pada gambar ini berisikan tampilan data diri yang di input untuk surat keterangan, selain itu ada pintasan untuk edit data jika data yang di input sebelumnya ada kesalahan. Dan juga tampilan ini berisi pintasan untuk membuat, download dan print surat keterangan yang dibuat. Selain itu juga ada pintasan log out dari aplikasi.

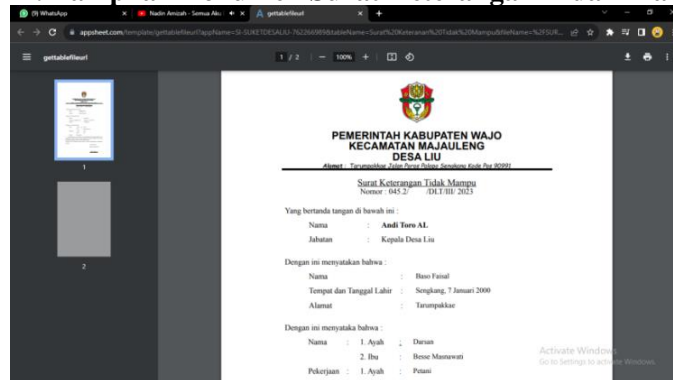
Gambar 20. Tampilan Gagal Buat atau Print Surat Keterangan



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan jika gagal buat surat keterangan. Kegagalan dalam membuat surat keterangan diakibatkan karena data yang di input belum selesai diproses kedalam *file* surat. Maka untuk membuat surat keterangan diperlukan waktu sekitar 5 detik.

Gambar 21. Tampilan Dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu



Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

Gambar di atas merupakan tampilan surat keterangan tidak mampu yang sudah jadi. Aparat desa bisa langsung download dan cetak surat keterangan tersebut untuk didisposisi ke kepala desa.

Testing

Pengujian sistem informasi manajemen pembuatan surat keterangan dengan menggunakan perangkat lunak untuk memastikan bahwa semua bagian sudah sesuai dengan apa yang diinginkan. Pengujian ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan sistem yang dibuat sesuai dengan yang dibutuhkan. Sudah dilakukan pengujian pada tanggal 18 Agustus 2023 bersama sekretaris desa Liu. Persiapan yang dibutuhkan dalam melakukan pengujian yaitu menyiapkan sebuah *device* berupa laptop dengan sistem operasi Windows, menyimpan *link* aplikasi SI-SUKET pada laptop, melakukan pengujian sistem, dan mencatat hasil pengujian.

Tabel 1. Pengujian Sistem Informasi Manajemen Pembuatan Surat Keterangan

Unit Testing	Sesuai Harapan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Tampilan beranda sistem informasi pembuatan surat keterangan	√		Baik
Tampilan <i>login</i>	√		Baik
Tampilan <i>username</i> salah	√		Baik
Tampilan <i>password</i> salah	√		Baik
Tampilan sukses <i>login</i>	√		Baik
Tampilan halaman utama	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan tidak mampu	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan pindah	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan usaha	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan penduduk sementara	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan ahli waris	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan beda nama	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan belum bekerja	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan belum menikah	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan domisili	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan hilang	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan kematian	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan lahir	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan talak cerai	√		Baik
Tampilan input data surat keterangan usaha tani	√		Baik
Tampilan data surat keterangan	√		Baik
Pintasan edit data surat keterangan	√		Baik
Pintasan buat surat keterangan	√		Baik
Pintasan print surat keterangan	√		Baik
Tampilan gagal buat surat keterangan	√		Baik
Tampilan dokumen surat keterangan	√		Baik
Pintasan <i>logout</i>	√		Baik

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2023.

KESIMPULAN

Digitalisasi pembuatan surat keterangan ini dinamakan aplikasi SI-Suket (Sistem Informasi Surat Keterangan). Aplikasi SI-Suket ini dirancang untuk mempermudah dan membantu administrasi Desa Liu dalam proses layanan pembuatan surat keterangan kepada masyarakat. Proses tersebut berupa *login*, *input* data masyarakat, edit data, buat surat sampai dengan cetak surat keterangan yang dibutuhkan. Selain itu dapat membantu aparat Desa Liu dalam mengetahui *database* jumlah surat keterangan yang telah dibuat, sehingga mempermudah dalam pembuatan laporan. Kelebihan aplikasi SI-Suket ini adalah aparat Desa Liu tidak perlu mencari template file surat keterangan di penyimpanan device, semua surat keterangan sudah tersedia di aplikasi. Rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yaitu menyediakan *database* seluruh penduduk Desa Liu agar bisa lebih mempermudah penginputan data masyarakat.

REFERENSI

- Alfianti, Henny & Rismayana, Aris H. (2020). Sistem Administrasi Pelayanan Surat Mahasiswa Berbasis Web dan Mobile Android. *Infotekmesin*, (Vol 11 No 2 (2020): Infotekmesin: Juli 2020), 94–101. Diambil dari <https://ejournal.pnc.ac.id/index.php/infotekmesin/article/view/215/pdf>
- Asyhari, A. (2019). *Sistem pelayanan masyarakat berbasis web di pekon candiretno*. (09), 302–306.
- Atmoko, P.W. (2015). *Digitalisasi dan Alih Media*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Haikal, M. F. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- 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>
- Imamuddin, I., Muslihudin, M., & ... (2020). Aplikasi Pengarsipan Surat Untuk Peningkatan Pelayanan Desa Bumi Arum. ... *dan Sistem Informasi*, 03(01), 1–5.
- Latifah, L., Fatmawati, F., Ilham, I., & Gafur, A. (2023). Penerapan Sistem Kinerja Berbasis E-Kinerja Pada Pemerintahan Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 1–19. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.1830>
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass- A Wiley Imprint.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., & Wijaya, S. (2021). Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains ...)*, 5, 124–134.
- prabawati indah, & meirinawati. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter. *Administrasi Publik*, 12(1412–7040), 1–10.
- Pratomo, Y., & Aziz, R. A. (2019). Rencana Strategis Teknologi Informasi Menyongsong Transformasi Digital Di Dunia Pendidikan (Studi Kasus SMK Negeri 1 Sukadana Kabupaten Lampung Timur). *Jtksi*, 02(03), 74–81.
- Safroni. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.

- Sahar, N. (2022). Implementasi E-Procurement Pada Dinas. *Arajang: Jurnal Ilmu Sosial Politik*, 5(2), 163–179.
- Sanim, R., Ariyanto, R. N., Ghiffari, A. D. A., Sodikin, Suprianto, Buhori, A., ... Prananda, F. B. B. (2022). PELATIHAN MICROSOFT WORD 2007 UNTUK MENDUKUNG AKTIFITAS SISWA DI ERA DIGITAL PADA SMA BINA INSAN KAMIL: PELATIHAN MICROSOFT WORD 2007 UNTUK MENDUKUNG AKTIFITAS SISWA DI ERA DIGITAL PADA SMA BINA INSAN KAMIL. *AMMA : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(01), 28–30. Diambil dari <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/amma/article/view/26>
- Suastina, A. W., Sahar, N., & Ramli, R. (2023). Strategy for Enhancing the Performance Accountability of Enrekang Regency Government Agencies. *PINISI Discretion Review*, 6(1), 193. <https://doi.org/10.26858/pdr.v6i1.42543>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang—Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009).
- Wijayanti, I., Fitriani, A. P., & Wardhani, D. P. (2021). Efisiensi Birokrasi Layanan Konsumen: Implementasi Program Online Service. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 22(2), 77–83. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v22i2.12046>
- Wursanto. (2016). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, A. M. (2014). *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.