

---

## PELATIHAN PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI LAYANAN PRIMA DESA SUKA RAHMAT, TELUK PANDAN, KUTAI TIMUR

### *TRAINING ON USING THE VILLAGE SERVICE APPLICATION SYSTEM, SUKA RAHMAT, TELUK PANDAN, KUTAI TIMUR*

Noor Alam Hadiwijaya<sup>1</sup>, Muhammad Farman Andrijasa<sup>2</sup>, Bambang Cahyono<sup>3</sup>, Ahmad Rofiq Hakim<sup>4</sup>, Irwansyah<sup>5</sup>, Agus Triyono<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Samarinda, Samarinda

E-mail correspondence: [alamhadiwijaya@polnes.ac.id](mailto:alamhadiwijaya@polnes.ac.id)

---

#### **Article History:**

Received: 19.10.2022

Revised: 20.10.2022

Accepted: 23.10.2022

**Abstrak:** Permasalahan utama desa Suka Rahmat adalah profil desa dan potensi yang dimiliki desa Suka Rahmat belum terpublikasi secara terstruktur. Selain itu proses pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara konvensional, keberadaan teknologi informasi sebagai garda terdepan dalam optimalisasi pemberian layanan prima kepada masyarakat belum termaksimalkan. Guna mengatasi permasalahan tersebut, tim mengembangkan *website* desa Suka Rahmat serta mengembangkan sistem aplikasi pelayanan prima untuk kemudian memberikan pelatihan kepada staf desa, ketua RT serta warga masyarakat Suka Rahmat untuk proses penggunaan kedua aplikasi tersebut. Manfaat dari diimplementasikannya kedua aplikasi tersebut adalah masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dan tidak harus datang ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan, waktu pelayanan menjadi lebih pendek dan tidak ada lagi penumpukan antrian, warga desa Suka Rahmat yang membutuhkan surat pengantar ataupun surat keterangan bisa dilakukan dimana saja karena sistem berbasis online, serta Implementasi protokol Kesehatan sebagai antisipasi dari penyebaran pandemic Covid-19 dapat lebih maksimal.

**Kata Kunci:** Suka Rahmat, Website, Layanan Prima

**Abstract:** *The main problem in Suka Rahmat village is that the village profile and the potential of Suka Rahmat village have not been published in a structured manner. Besides that the service process to the community is still done conventionally, the existence of information technology as the front line in optimizing the provision of excellent service to the community has not been maximized. In order to overcome these problems, the team developed the Suka Rahmat village website and developed an excellent service application system to then provide training to village staff, RT heads and Suka Rahmat community members for the process of using the two applications. The impact of the implementation of the two applications is that benefits are obtained, the community is easier to get services and does not have to come to the village office to get services, service time becomes shorter and there is no more queue buildup, Suka Rahmat village residents who need a cover letter or certificate can be done anywhere because the system is based online, as well as the implementation of Health protocols in anticipation of the spread of the Covid-19 pandemic can be maximized.*

**Keywords:** Suka Rahmat, Website, Excellent Service

## PENDAHULUAN

### Analisis Situasi

Pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai ke pemerintahan terendah (desa/kelurahan) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pada tingkat desa/kelurahan, proses layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat umumnya masih dilakukan dengan cara manual. Pemohon layanan harus datang ke kantor Kelurahan untuk mengetahui prosedur layanan, mengantri dalam mendapatkan layanan, sehingga proses layanan membutuhkan waktu yang sering kali melebihi standar waktu maksimal yang telah ditetapkan. Ketidakpastian selesainya layanan yang tertunda pada hari-hari berikutnya juga sering terjadi akibat tidak adanya mekanisme untuk memantau progres penyelesaian layanan. Petugas layanan juga tidak dapat secara leluasa bekerja dalam memberikan layanan karena harus berada pada tempat dan waktu yang telah ditetapkan [1].

Pemerintah desa Suka Rahmat Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat melakukan pembenahan internal secara terstruktur, langkah yang telah dilakukan pemerintah desa Suka Rahmat dalam mewujudkan hal tersebut dengan penyediaan sarana prasarana yang terstandar, serta penyediaan infrastruktur yang memadai. Namun demikian efektifitas pelayanan hingga saat ini belum dianggap mengalami peningkatan yang maksimal, proses pelayanan yang dilakukan secara manual dengan cara-cara konvensional (tradisional) dianggap menjadi poin penting ketidakmaksimalan pelayanan tersebut.

### Permasalahan Mitra

Permasalahan utama desa Suka Rahmat adalah profil desa dan potensi yang dimiliki desa Suka Rahmat belum terpublikasi secara terstruktur. Selain itu proses pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara konvensional, keberadaan teknologi informasi sebagai garda terdepan dalam optimalisasi pemberian layanan prima kepada masyarakat belum termaksimalkan.

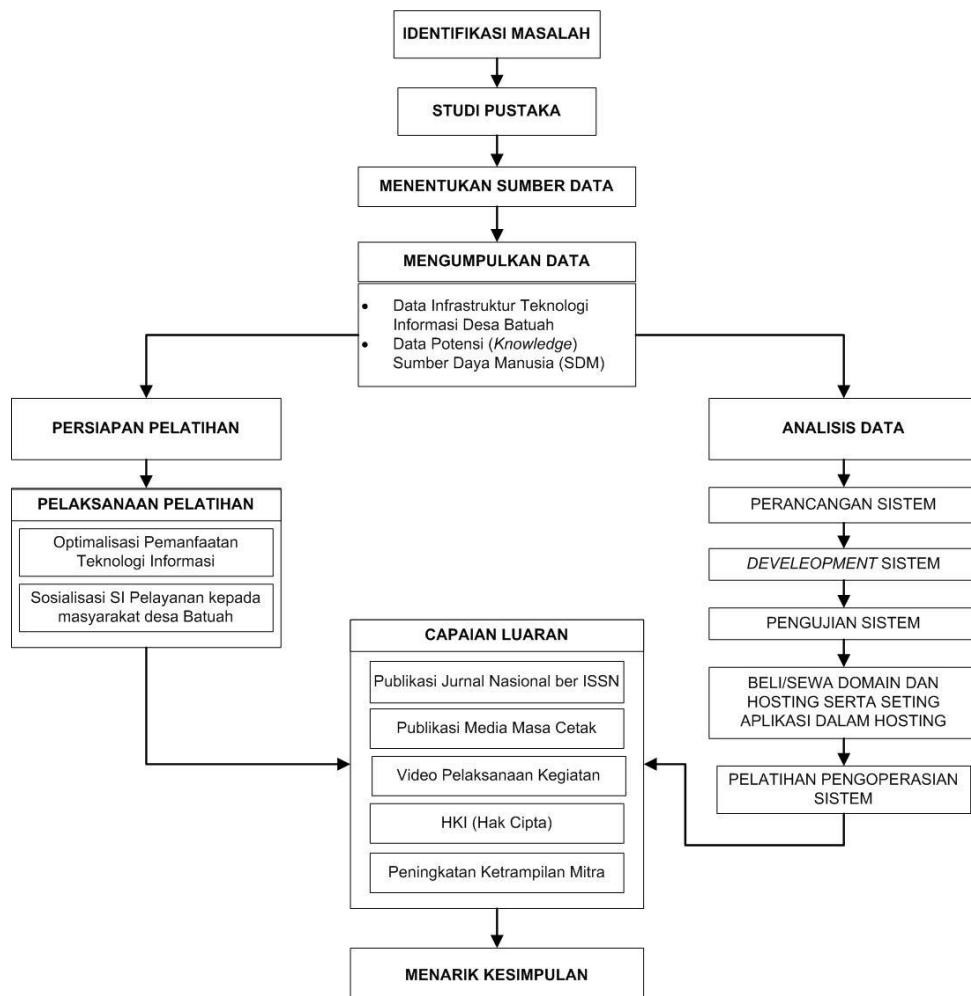
### Solusi dan Target

Guna mengatasi kurangnya pelayanan masyarakat secara prima, tim mengembangkan website desa Suka Rahmat serta mengembangkan sistem aplikasi pelayanan prima untuk kemudian memberikan pelatihan kepada staf desa, ketua RT serta warga masyarakat Suka Rahmat untuk proses penggunaan kedua aplikasi tersebut. Dengan demikian proses pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara fleksibel, tanpa antri dan solutif dalam menghadapi masa pandemi Covid 19 yang hingga saat ini belum berakhir.

### METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

#### Metode Pelaksanaan

Untuk menjaga keteraturan pelaksanaan, berikut skema pelaksanaan pengabdian masyarakat sesuai yang disajikan pada gambar 1.



Gambar 1 Skema metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat

Secara garis besar terdapat 4 poin utama dalam pelaksanaannya yakni sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan identifikasi masalah, melakukan identifikasi atas permasalahan yang ada pada mitra pengabdian dilanjutkan dengan mencari referensi ilmiah atas solusi yang akan dilakukan atas temuan permasalahan, kemudian menentukan data apa yang akan dikumpulkan, serta darimana sumber data tersebut akan dikumpulkan.

2. Mengembangkan Perangkat Lunak Pelayanan Prima

Pada tahap pengembangan aktifitas yang dilakukan meliputi analisis sistem, melakukan perancangan sistem, membuat kode program, serta melakukan pengujian ssstem aplikasi.

Perancangan dilakukan dengan menggunakan model terstruktur dengan menggunakan model daur hidup pengembangan sistem *Waterfall Model*. Sistem aplikasi dibangun berbasis web sehingga kode program yang digunakan meliputi *PHP*, *HTML*, *CSS*, dan *JavaScript*, serta menggunakan database *MySql*. Dan dalam tahap pengujian menggunakan metode pengujian *Blackbox Testing*.

3. Melaksanakan Pelatihan

Mengingat bahwa sistem aplikasi pelayanan prima menjadikan masyarakat sebagai domain utama dalam proses pelayanan maka proses pelatihan dilakukan dengan 3 (tiga) tahap. Tahap pertama pelatihan akan diberikan kepada staf desa Suka Rahmat, tahap kedua pelatihan akan dilakukan kepada unsur ketua RT di desa Suka Rahmat dan pelatihan tahap ketiga akan dilakukan dengan masyarakat desa Suka Rahmat.

4. Publikasi

Pada tahap publikasi merupakan perwujudan dari keluaran pelaksanaan pengabdian, publikasi yang dihasilkan dari pelaksanaan pengabdian ini meliputi publikasi pada jurnal ilmiah, publikasi pada media masa cetak dan elektronik, pengusulan HKI (Hak Cipta) atas produk teknologi tepat guna.

### Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran kegiatan ini adalah staf desa, ketua RT serta warga masyarakat Suka Rahmat yang akan dilatih untuk menggunakan aplikasi *website* desa serta sistem aplikasi pelayanan prima yang telah dikembangkan oleh tim pelaksana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan serangkaian proses kegiatan pengabdian kepada masyarakat pengembangan sistem informasi layanan masyarakat sebagai upaya mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat di desa Suka Rahmat, Kecamatan Teluk Pandan, Kabupaten Kutai Timur, maka keluaran yang dicapai adalah :

1. Hadirnya sistem aplikasi layanan prima desa Suka Rahmat yang tertanam pada domain <https://sukarahmat.info>



Gambar 2. Halaman Utama Sistem Aplikasi Layanan Prima

2. Sistem aplikasi tertanam pada *hosting server* yang disewa oleh pelaksana pengabdian selama kurun waktu 24 bulan (2 tahun) dengan kapasitas ruang penyimpanan tidak terbatas.
3. Staf desa Suka Rahmat, ketua RT dan masyarakat mampu mengoperasikan sistem aplikasi layanan prima sebagai pengganti dari kegiatan pelayanan yang dilakukan secara konvensional.
4. Lingkup dari pelayanan adalah untuk pembuatan surat pengantar diantaranya,
  - a. Surat pengantar untuk pindah alamat
  - b. Surat pengantar untuk pembuatan akta kelahiran
  - c. Surat pengantar untuk pembuatan KTP
  - d. Surat pengantar untuk keperluan nikah
  - e. Surat domisili untuk keperluan melamar pekerjaan dan daftar sekolah

Pada sistem aplikasi yang dihasilkan meliputi 2 aplikasi, yakni aplikasi pertama berbentuk *website* desa Suka Rahmat yang difungsikan sebagai arena publikasi dan menyebarkan informasi kepada warga desa dan pihak luar yang berhubungan dengan desa Suka Rahmat. Dan aplikasi kedua berupa aplikasi layanan prima yang berfungsi untuk membuat surat pengantar/surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat, diantaranya Surat pengantar untuk pindah alamat, Surat pengantar untuk pembuatan akta kelahiran, Surat pengantar untuk pembuatan KTP, Surat pengantar untuk keperluan nikah, surat domisili untuk keperluan melamar pekerjaan dan daftar sekolah.

Dengan diimplementasikannya sistem aplikasi layanan prima ini maka diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dan tidak harus datang ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan
2. Waktu pelayanan menjadi lebih pendek dan tidak ada lagi penumpukan antrian
3. Warga desa Suka Rahmat yang membutuhkan surat pengantar ataupun surat keterangan bisa dilakukan dimana saja karena sistem berbasis *online*
4. Implementasi protokol Kesehatan sebagai antisipasi dari penyebaran pandemic Covid-19 dapat lebih maksimal

## SIMPULAN

Setelah dilakukan pelatihan penggunaan Sistem Aplikasi Layanan Prima Desa Suka Rahmat pada staf desa Suka Rahmat, ketua RT dan masyarakat desa Suka Rahmat kecamatan Teluk Pandan kabupaten Kutai Timur, Kalimantan Timur, maka dapat disimpulkan bahwa mitra mendapatkan dampak yang positif dan proses pelayanan dapat dilaksanakan lebih maksimal serta waktu pelayanan lebih terukur.

## DAFTAR PUSTAKA

Soegiarto, Eka C. Kirana & Bahar. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Guntung Paikat Banjarbaru. Prosiding SNRT (Seminar Nasional Riset Terapan) Politeknik Negeri Banjarmasin. 7 November 2018