

## PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DESA GELAM, KAB SIDOARJO

Hana Catur Wahyuni<sup>1</sup>, Mudji Astuti<sup>2</sup>

**Abstrak:** Kualitas layanan kependudukan merupakan unsure penting untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut juga merupakan unsur pendorong bagi masyarakat untuk memenuhi kelengkapan administrasinya sebagai seorang warga negara. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui perancangan sistem informasi kependudukan. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Februari s/d Juni 2018 di wilayah RW 5 Ddesa Gelam, kec Candi, Kab Sidoarjo. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui observasi, wawancara, pendataan, verifikasi, perancangan sistem informasi dan pembuatan alur grafis dokumen kependudukan. Hasil kegiatan pengabdian pada masyarakat dibuktikan melalui ketersediaan sistem informasi kependudukan yang mudah digunakan dan tersedianya alur grafis pembuatan dokumen KTP, KK, akta kematian, akta perkawinan, surat keterangan usaha, surat domisili dan akta kelahiran

**Kata kunci:** Kualitas layanan, sistem informasi, prosedur

*Abstract: Quality of service is an important element to realize people's satisfaction. It is also a driving force for the community to meet its administrative completeness as a citizen. Therefore, this community service activity aims to improve the quality of service through the design of population information system. This activity was held in February to June 2018 in RW 5 Ddesa Gelam region, Kec Candi, Sidoarjo regency. The method of conducting the activity is done through observation, interview, data collection, verification, information system design and graphic flow graph document. The results of community service activities are evidenced through the availability of easy-to-use residence information system and the availability of graphic flow of documents, identity cards, KK, death certificate, marriage certificate, business certificate, domicile letter and birth certificate*

*Keywords :* service quality, information system, procedur

### PENDAHULUAN

Desa merupakan unsur pemerintahan terkecil di Indonesia. Disisi lain, desa merupakan ujung tombak data bagi struktur pemerintahan yang di atasnya (kecamatan, kabupaten, provinsi dan negara). Oleh karena itu, pendataan sistem administrasi selalu diawali dari desa. Setiap kebutuhan administrasi penduduk selalu memerlukan surat keterangan/ pengantar dari desa. Sedangkan, untuk dapat menerbitkan surat keterangan tersebut, desa memerlukan rekomendasi dari RT/ RW sebagai bagian pemerintahan desa yang dekat dengan penduduk. Kondisi tersebut menunjukkan besarnya peran pelayanan RT/RW bagi pemerintahan di desa.

Oleh karena itu, pemberian layanan yang efektif, efisien, ramah dan nyaman bagi penduduk sangat penting bagi pemerintahan RT/RW dan desa. Hal ini berkaitan dengan kualitas layanan yang tersedia di RT/RW dan desa. Oleh karena itu, kualitas layanan merupakan unsur penting yang harus diperhatikan oleh pemerintahan desa, termasuk RT/RW. Kualitas layanan dipemerintahan desa berhubungan dengan kepuasan penduduk, yang berujung pada ketertiban administrasi penduduk. Artinya, penduduk yang puas dengan pelayanan desa akan termotivasi untuk memenuhi segala bentuk ketentuan administrasi yang berlaku saat ini, misalnya KTP, kartu keluarga (KK), akta kematian dll. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan penduduk (konsumen) dapat

diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh pada kepuasan (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Desa Gelam merupakan salah satu dari 18 desa di wilayah Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Desa Gelam terdiri dari 5 RW dengan 29 RT. Selain itu, desa Gelam merupakan salah satu desa tujuan pengungsian saat terjadi bencana luapan lumpur Lapindo tahun 2006. RW tidak termasuk dari bagian administrasi Pemerintahan, dan pembentukannya didasarkan pada musyawarah masyarakat dalam rangka pelayanan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh desa/kelurahan. Mitra PKM adalah RW 5 desa Gelam. Secara umum, karakteristik RW 5 tersebut adalah 80% warganya adalah pendatang dari kota lain karena pekerjaan. Jumlah penduduk berdasarkan KK (kepala keluarga) pada RW 5 adalah 400 KK.

Fungsi RW di desa Gelam adalah membantu melayani segala keperluan warga dan memberikan informasi ke desa terkait segala aktivitas warga. Beberapa bentuk pelayanan RW mitra kemasyarakatan adalah memberikan informasi dan pengantar dalam hal pengurusan dokumen kependudukan, misalnya KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kematian, akta kelahiran, surat pindah, surat keterangan domisili dll. Pelayanan lain yang dikoordinasi di tingkat RW adalah pelayanan kesehatan dalam bentuk Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) balita oleh PKK RW. Setiap wilayah RW mitra telah mempunyai fasilitas berbentuk balai RW sebagai pusat kegiatan dan informasi warga. Hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa, warga pada kedua RW tersebut kurang puas dengan mutu pelayanan yang selama ini diberikan oleh pengurus RW ke warga. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai macam keluhan warga terkait dengan proses pengurusan dokumen. Salah satu penyebab ketidakpuasan warga terhadap mutu layanan dalam pengurusan dokumen adalah rendahnya system pengelolaan administrasi RW.

Rendahnya system administrasi RW, dipicu karena saat ini RW belum mempunyai data base terkait dengan identitas setiap warga dan rekam jejaknya. Kondisi ini mengakibatkan pengurus RW mengalami kesulitan ketika ada pihak lain (Pemerintah desa, Kecamatan, Polsek) yang meminta data terkait dengan pemetaan warga. Saat ini, pihak pemerintah desa/kecamatan/ Polsek sering melakukan kegiatan tersebut sebagai langkah antisipasi terhadap berbagai masalah sosial yang terjadi akhir akhir ini. Ketidakterediaan rekam jejak identitas warga ini juga mempengaruhi pengurus RW dalam memberikan pelayanan kewarga, terutama dalam pengurusan dokumen. Hal ini terjadi karena seringkali pengurus RW harus meminta justifikasi secara lisan kepada RT terkait keberadaan warga tersebut, agar tidak terjadi penyalahgunaan dokumen. Ketersediaan rekam jejak identitas setiap warga ini menjadi penting, karena 80% warga RW 5 adalah pendatang. Dan diantara warga tersebut, terdapat kurang lebih 25% merupakan warga kontrak yang setiap saat dapat berganti.

Permasalahan- permasalahan tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan di kedua mitra belum optimal, perlu dilakukan langkah langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan tersebut. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia (Haryanto, 2013). Peningkatan kualitas layanan melalui perbaikan pada berbagai macam aspek proses akan mendorong pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Wahyuni dkk, 2015). Peningkatan mutu ini diharapkan akan memberikan pengaruh

positif agar warga lebih tertib administrasi, menumbuhkan kepedulian sosial, dan lebih terpantaunya kondisi kesehatan balita di wilayah RW 1 dan RW 5.

### **METODE KEGIATAN**

Kegiatan pengabdian pada masyarakat (abdimas) dilaksanakan dengan metode:

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan awal yang dilaksanakan oleh tim abdimas dengan tujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Selain itu, observasi juga dilaksanakan untuk mengetahui kondisi dokumen kependudukan yang berada di tingkat RT/ RW. Untuk kegiatan ini, observasi dilaksanakan pada wilayah RW 1 dan RW 5 desa Gelam.

b. Wawancara

Kegiatan wawancara dilaksanakan pada dua unsur, yaitu masyarakat dan unsur pengurus RT/RW. Wawancara pada masyarakat bertujuan untuk mengetahui keinginan masyarakat terhadap bentuk layanan administrasi. Sedangkan wawancara pada pengurus RT/ RW dilaksanakan untuk mengetahui keinginan terhadap aspek-aspek yang selama ini dipandang sulit dipenuhi dalam proses pelayanan masyarakat.

c. Pendataan

Pendataan dilaksanakan oleh tim abdimas 9 RT di wilayah RW 5, yaitu RT 19 sampai dengan RT 27. Pendataan tersebut bertujuan untuk mengetahui identitas dan status tinggal di wilayah RW 5. Terdapat beberapa status tinggal yang digunakan pada pendataan ini, yaitu warga yang menetap, warga yang menumpang dan kontrak. Definsi warga yang menetap adalah warga yang bertempat tinggal secara menetap diwilayah RW 5. Status ini biasanya ditandai dengan status kepemilikan rumah, yaitu rumah sendiri. Warga yang menumpang didefinisikan sebagai warga lain yang ikut serta tinggal pada salah satu keluarga yang tinggal di wilayah RW 5. Warga kontrak adalah warga dari luar RW 5 yang sementara waktu tinggal di wilayah RW 5. Warga kontrak biasanya ditandai dengan status kepemilikan rumah, yaitu rumah kontrak/sewa.

d. Verifikasi data

Setelah data terkumpul, akan dilaksanakan proses validasi data melalui tahap verifikasi yang dilakukan oleh ketua RT. Pada tahap verifikasi data tersebut, tim abdimas akan melakukan verifikasi data pada setiap RT diwilayah RW 5. Verifikasi data dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kebenaran/ kesesuaian hasil pendataan.

e. Pembuatan sistem informasi

Pembuatan sistem informasi dilaksanakan oleh tim abdimas yang bekerja sama dengan tim programer dari Teknik Informasi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA). Sistem informasi ini bertujuan untuk membangun database yang mampu memberikan kemudahan bagi para pengurus RT/ RW dalam mencari data warga. Hal ini penting untuk dipenuhi, karena database warga dibutuhkan oleh pengurus RT/RW untuk mengetahui rekam jejak warga terutama jika ada pengurusan administasi warga atau permintaan data dari pemerintahan desa/ kecamatan.

f. Pembuatan alur prosedur pengurusan surat

Selain dalam bentuk sistem informasi, maka pelaksanaan abdimas ini akan dilengkapi dengan penyusunan prosedur yang mudah dimengerti dan dipahami oleh warga untuk beberapa keperluan administrasi, misalnya pengurusan KTP, surat

domilisi, keterangan usaha, pembuatan KK dll. Pembuatan prosedur didasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan ditingkat kecamatan/ kabupaten.

### HASIL KARYA UTAMA DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan kegiatan pengabdian pada masyarakat, tim abdimas melakukan sosialisasi pada warga di wilayah RW 5 desa Gelam. Sosialisasi dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan silaturahmi warga yang digelar setiap 6 bulan sekali di balai RW. Pada kegiatan tersebut, tim abdimas menyampaikan informasi tentang kegiatan peningkatan kualitas layanan melalui perancangan system informasi kependudukan dan pembuatan alur grafis untuk prosedur pengurusan beberapa dokumen yang sering dibutuhkan masyarakat.



Gambar 1. Sosialisasi kegiatan di forum PKK RW 5



Gambar 2. Sosialisasi kegiatan di forum silaturahmi warga

Selanjutnya, setelah sosialisasi, kegiatan dilaksanakan dengan melakukan pendataan identitas warga di setiap RW di wilayah RW 5. Pada kegiatan pendataan ini, tim abdimas bekerja sama dengan PKK RW 5. Beberapa pengurus PKK RW 5 dilibatkan dalam proses pendataan. Kegiatan pendataan dilaksanakan dalam waktu 2 minggu. Hasil pendataan akan didiskusikan dengan pengurus RT sebagai proses verifikasi data penduduk/ warga disetap RT.

DATA WARGA  
RW 5 DESA GELAM, KEC CANDI, KAB SIDOARJO

No NIK:			
Nama Kepala Keluarga	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....		
Nama Istri	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....		
Nama Anak	1.	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....	
	2.	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....	
	3.	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....	
	4.	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....	
	5.	Lahir di.....tgl.....tahun..... Agama.....	
	6. Lainnya.....	Agama.....	
Pendidikan			
Pendidikan Terakhir KK			
Pendidikan Terakhir Istri			
Pekerjaan			
Pekerjaan KK			
Pekerjaan Istri			
Kontrasepsi yang digunakan saat ini			
Alamat			
Status	Tetap/ Kontrak* (jika kontrak sampai dengan tahun...)		

\*pilih salah satu

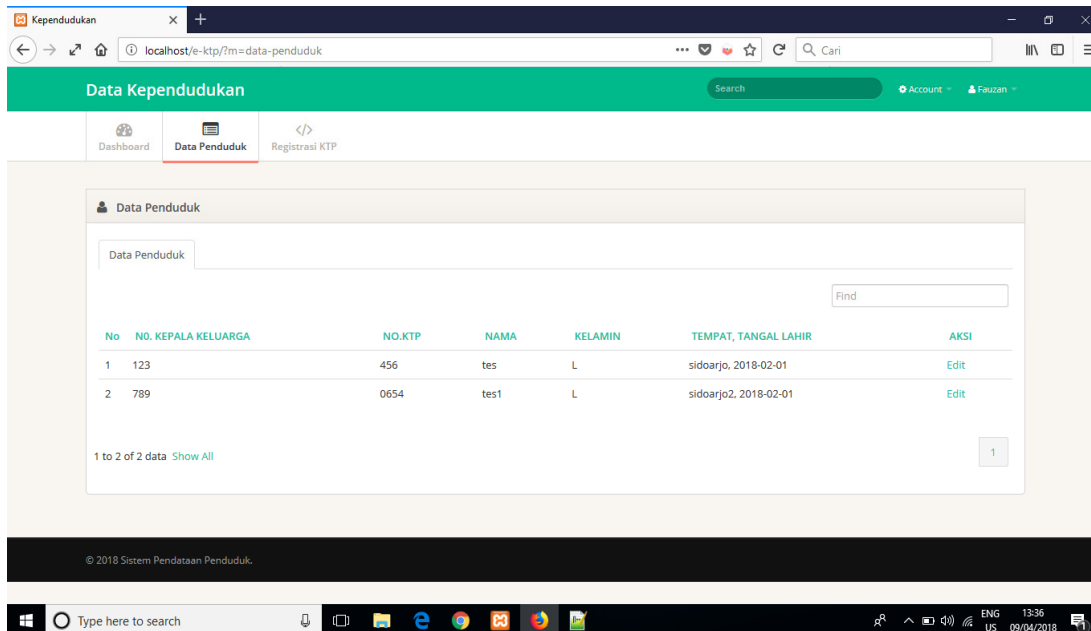
Gambar 3. Form pendataan warga

Hasil pendataan akan direkapitulasi dalam dalam format excel. Rekapitulasi dilaksanakan oleh tim abdimas bekerjasama dengan mahasiswa asisten laboratorium teknik industri UMSIDA.

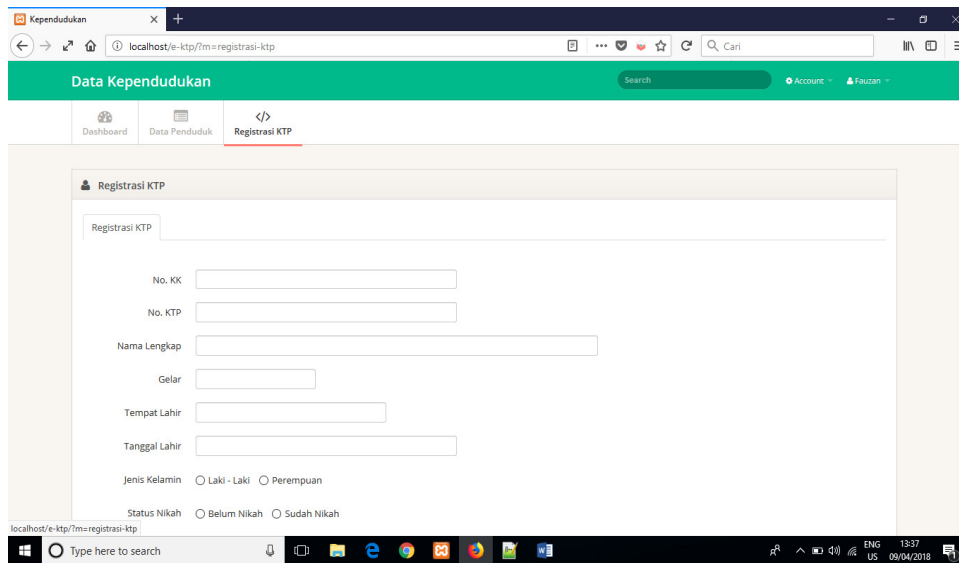
DATA REALITA PENGHUNI KELUARGA RT 27												
No. Urut	N A M A	Hubungan Keluarga	Jenis Kelamin	Agama	Alamat Rumah	Tgl. bulan dan tahun Kelahiran	Pekerjaan	PEND. Terakhir	STATUS PERKA- WINAN	STATUS RUMAH	K B	Perubahan (MUTASI)
1	Lamadak	KK	Laki-laki	Islam	Kalasan V/G.30	01/01/1962	Driver	SD	Kawin	Milik sendiri		
	Mudjiati	Istri	Perempuan	Islam		11/10/1964	Dagang	SD	Kawin		Tidak	
	Rizal Mada Regar	Anak	Laki-laki	Islam		01/12/1988	Swasta	SLTA	Kawin			
	Fitri Sandra	Anak	Perempuan	Islam		04/11/1991	Swasta	SLTA	Belum			
		Menantu	Perempuan	Islam			Swasta		Kawin			
		Cucu	Perempuan	Islam			Belum sekolah					
2	Umiyati	KK	Perempuan	Islam	Kalasan V/G.31	10/10/1956	IRT	SLTP	Janda	Kontrak		
	Eni Dwi	Anak	Perempuan	Islam		06/05/1985	Swasta	SLTA	Belum			
	Akhmad Hidayat	Anak	Laki-laki	Islam		26-07-1989	Swasta	SLTA	Belum			
3	Kosong				Kalasan V/G.32							
4	Moch. Syahrani	KK	Laki-laki	Islam	Kalasan V/G.33		Swasta	SLTA	Kawin	Milik sendiri		

Gambar 4. Data rekapitulasi identitas warga.

Berdasarkan data tersebut, maka tim abdimas bekerja sama dengan tim programmer dari Teknik Informatika UMSIDA merancang sistem informasi sederhana tentang identitas warga. Melalui sistem informasi tersebut, pengurus RT/RW difasilitasi untuk mencari rekam jejak warganya secara cepat dan tepat.



(a)



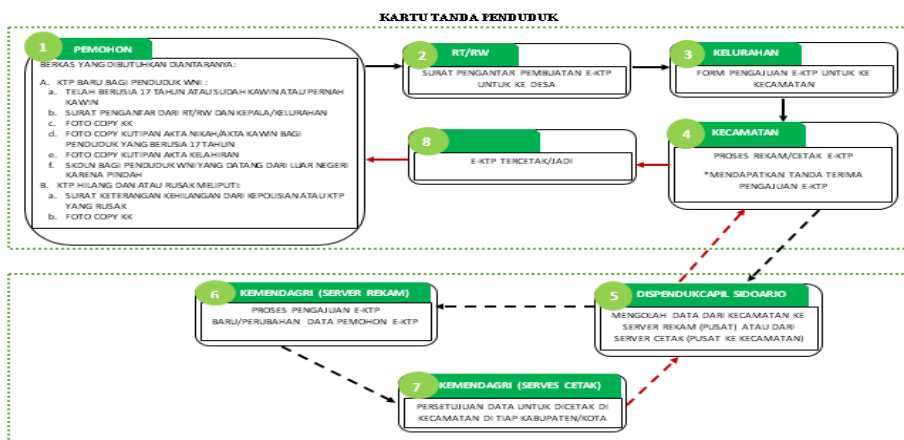
(b)

Gambar 5. Tampilan sistem informasi kependudukan (a), (b).

Sistem rekap penduduk ini menggunakan Bahasa pemrograman php dan HTML 5 dengan kombinasi bootstrap serta menggunakan plugin atable sebagai tabel penduduk. Dengan plugin atable ini pengguna sangat dimudahkan dalam pencarian data identitas penduduk. System ini menggunakan database MySQL untuk penyimpanan data penduduk. Sistem informasi tersebut akan diisi dengan data rekapitulasi hasil pendataan yang telah dilaksanakan pada tahap sebelumnya. Jika suatu saat ada terdapat perubahan data identitas, maka dapat dilakukan pembaruan pada sistem informasi tersebut.

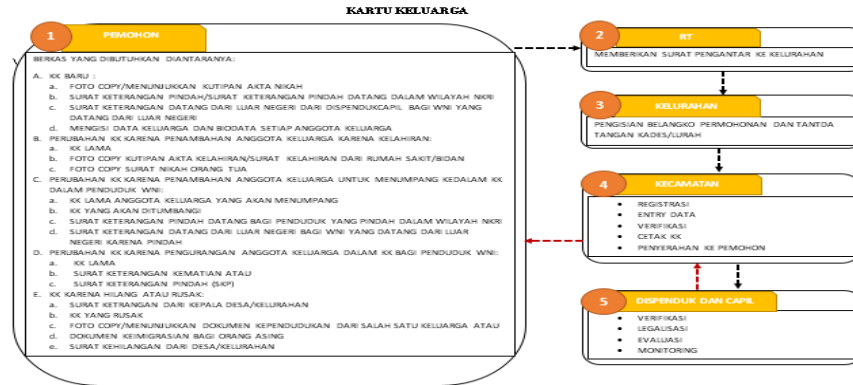
Setelah perancangan sistem informasi, selanjutnya tim abdimas menyusun alur grafis tentang prosedur pengurusan beberapa dokumen kependudukan yang sering dilakukan oleh warga. Prosedur ini disusun berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah kecamatan/ kabupaten. Alur grafis ini akan memberikan informasi kepada warga tentang proses dan kelengkapan berkas yang harus disiapkan untuk mengurus dokumen kependudukan. Alur grafis yang disusun pada kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari:

a. Kartu tanda penduduk (KTP)



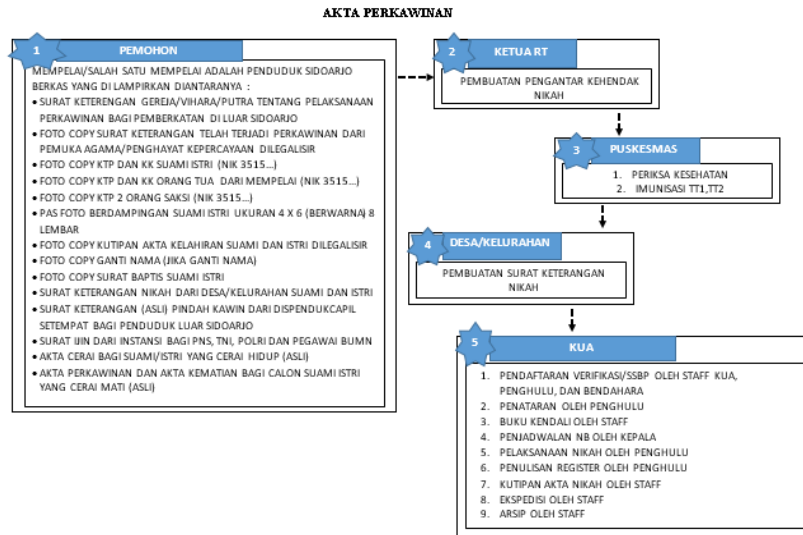
Gambar 6. Alur grafis pembuatan KTP

b. Kartu Keluarga



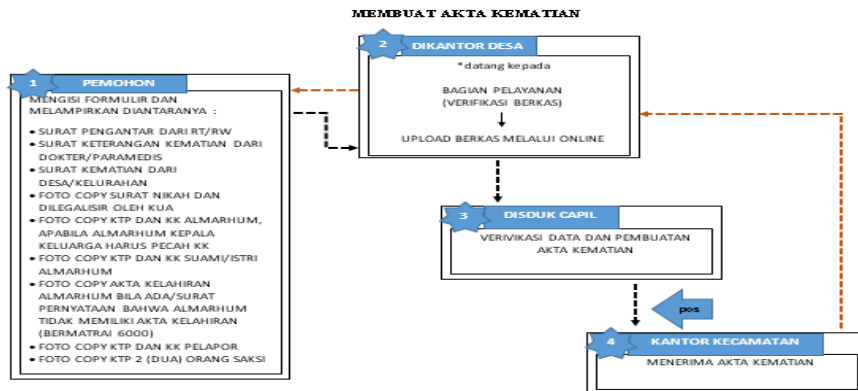
Gambar 7. Alur grafis pembuatan Kartu Keluarga (KK)

c. Akta perkawinan



Gambar 8. Alur grafis pembuatan akta perkawinan

d. Akta kematian



Gambar 9. Alur grafis pembuatan akta kematian

e. Surat keterangan usaha



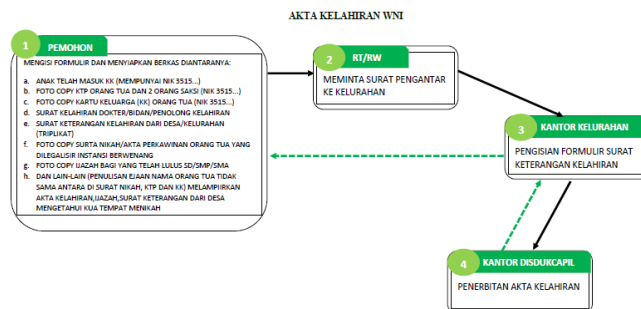
Gambar 10. Alur grafis pembuatan surat keterangan usaha

f. Surat domisili



Gambar 11. Alur grafis pembuatan surat domisili

g. Akta kelahiran



Gambar 11. Alur grafis pembuatan akta kelahiran

Alur grafis tersebut selanjutnya akan diletakan pada lokasi strategis yang dapat diakses oleh warga RW 5. Dengan adanya informasi melalui alur grafis tersebut, diharapkan warga dapat mempersiapkan berkas kelengkapannya sehingga mempercepat waktu penyelesaian proses.



## KESIMPULAN

Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam memenuhi harapan masyarakat. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat diharapkan mampu mempercepat waktu proses pembuatan dokumen sehingga kegiatan masyarakat terkait dokumen tersebut dapat segera terselesaikan. Ketersediaan sistem informasi tentang rekam jejak penduduk memberikan manfaat besar bagi efektifitas dan efisiensi pelayanan RT/ RW ke masyarakat. Lebih dari itu, ketersediaan sistem informasi memberikan kemudahan bagi pengurus RT/ RW dalam memperbarui data warga sehingga memungkinkan terpantaunya setiap kegiatan warga. Selain sistem informasi, kegiatan ini juga menghasilkan pembuatan alur grsfis untuk pembuatan beberapa dokumen yang sering digunakan oleh warga, yaitu: pembuatan KTP, KK, akta kematian, akta perkawinan, surat keterangan usaha, surat domisili dan akta kelahiran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto E, 2013, *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, *Jurnal EMBA*, Vol 1 No 3, September, hal 750-760.
- Panjaitan J.E., Yuliati A.L. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol 11, No 2, hal 265- 289.
- Wahyuni, H.C., Sulistiyowati, W., 2015, *Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servquel*, *Journal of Engineering and Management in Industrial System (JEMIS)*, Vol 3, No 1, hal 1-8.