

Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat dan Pengaduan Masyarakat

Muafi, Dafi Rizaldi, Mas Wahyu Joyo Widodo

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Nurul Jadid

Jl. PP Nurul Jadid, Dusun Tj. Lor, Karanganyar, Kec. Paiton, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur
muafiumar76@unuja.ac.id, dafidafi04@gmail.com, masjoyoww@gmail.com

Abstract - This study aims to design an effective information system to improve the efficiency and transparency of letter administration and public complaint management in Demung Village, Besuki, Situbondo. The system is developed to replace the manual process, which often causes delays and inaccuracies in administrative handling. The research method employs a case study approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the designed information system successfully meets functional and non-functional requirements, including ease of use, structured data management, and features to support the administration of letters and complaints. The system prototype was tested with end users, and the evaluation results show significant improvements in the speed, reliability, and transparency of administrative processes. In conclusion, the implementation of this information system provides a practical solution to address administrative challenges at the village level while serving as a model for similar developments in other areas.

Keywords - Letter Administration, Public Complaints, Information System.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi surat serta pengaduan masyarakat di Desa Demung, Besuki, Situbondo. Sistem ini dikembangkan untuk menggantikan proses manual yang selama ini sering menyebabkan keterlambatan dan kurangnya akurasi dalam penanganan administrasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dirancang berhasil memenuhi kebutuhan fungsional dan non-fungsional, termasuk kemudahan penggunaan, pengelolaan data yang lebih terstruktur, serta penyediaan fitur untuk mendukung proses administrasi surat dan pengaduan. Prototipe sistem diuji dengan melibatkan pengguna akhir, dan hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam kecepatan, keandalan, dan transparansi proses administrasi. Kesimpulannya, implementasi sistem informasi ini memberikan solusi praktis untuk mengatasi kendala administrasi di tingkat desa, sekaligus menjadi model untuk pengembangan serupa di wilayah lain.

Kata Kunci - Administrasi Surat, Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi.

I. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi, termasuk dalam administrasi pemerintahan di tingkat lokal seperti desa. Namun, implementasi teknologi informasi pada administrasi desa masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam pengelolaan surat-menyurat dan pengaduan masyarakat. Salah satu contohnya adalah Desa Demung, Besuki, Situbondo, yang masih menggunakan proses manual untuk administrasi, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan data, keterlambatan pengambilan keputusan, dan rendahnya tingkat pelayanan publik yang optimal.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi di sektor pemerintahan. Misalnya, studi oleh A (tahun) dan B

(tahun) membahas penerapan sistem informasi di tingkat kabupaten atau kota yang berhasil meningkatkan transparansi dan kecepatan pelayanan publik. Selain itu, penelitian oleh C (tahun) mengidentifikasi bahwa implementasi teknologi informasi mampu mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data administrasi. Namun, penelitian tersebut mayoritas berfokus pada tingkat kabupaten atau kota, tanpa menyoroti kebutuhan spesifik di tingkat desa.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang sistem informasi dalam pemerintahan, literatur yang secara spesifik membahas rancang bangun sistem informasi untuk administrasi surat dan pengaduan masyarakat di tingkat desa masih sangat terbatas. Desa memiliki karakteristik unik, seperti kapasitas sumber daya manusia yang terbatas, anggaran yang kecil, serta kebutuhan pelayanan masyarakat yang lebih langsung. Ketiadaan sistem informasi yang disesuaikan dengan

kondisi desa ini menjadi kesenjangan yang perlu diatasi.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan administrasi surat-menyurat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung, Besuki, Situbondo. Dengan adanya sistem informasi yang dirancang khusus, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik, sekaligus memberikan model implementasi yang dapat diterapkan di desa-desa lain dengan tantangan serupa.

Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan solusi berbasis teknologi informasi yang dapat diadopsi untuk mengatasi permasalahan administrasi desa, sekaligus mengisi celah pengetahuan yang ada dalam literatur. Dengan pendekatan berbasis kebutuhan lokal, penelitian ini diharapkan tidak hanya menghasilkan manfaat praktis, tetapi juga berkontribusi terhadap pengembangan literatur sistem informasi di konteks pemerintahan tingkat desa.

A. Administrasi Surat

Administrasi surat adalah salah satu aspek penting dalam manajemen administrasi di pemerintahan, termasuk di tingkat desa. Administrasi surat mencakup pengelolaan dokumen-dokumen resmi seperti surat masuk, surat keluar, arsip surat, dan dokumen lainnya yang digunakan dalam berbagai kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Pengelolaan administrasi surat yang baik sangat penting untuk memastikan alur informasi yang efektif, pengambilan keputusan yang tepat waktu, dan pencatatan dokumen yang akurat.

Namun, di banyak desa, seperti Desa Demung, proses administrasi surat masih dilakukan secara manual. Hal ini sering kali menimbulkan berbagai masalah, termasuk:

1. Proses manual membutuhkan waktu lebih lama untuk mencatat, mencari, dan mengelola surat masuk maupun surat keluar.
2. Dokumen fisik lebih rentan terhadap kehilangan, kerusakan, atau kesalahan dalam pencatatan.
3. Tidak adanya sistem pelacakan surat yang terintegrasi dapat menyebabkan sulitnya memantau status surat atau dokumen tertentu.

Dalam konteks digitalisasi saat ini, penggunaan sistem informasi menjadi solusi yang menjanjikan untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan sistem informasi, proses administrasi surat dapat menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi, sehingga mendukung pengelolaan dokumen yang lebih efisien dan transparan.

Penelitian ini merancang sistem informasi administrasi surat yang disesuaikan dengan kebutuhan Desa Demung. Sistem ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam pengarsipan, pelacakan status surat, serta pencatatan data secara

terstruktur, sehingga meningkatkan kualitas layanan administrasi surat di tingkat desa.

B. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu mekanisme penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Pengaduan ini mencakup keluhan, saran, atau laporan dari masyarakat terkait berbagai isu yang membutuhkan perhatian dan penyelesaian oleh pemerintah, termasuk masalah pelayanan, infrastruktur, atau kebijakan yang dirasakan tidak memadai. Di tingkat desa, pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi tantangan tersendiri, terutama jika masih dilakukan secara manual tanpa dukungan sistem yang memadai.

Beberapa masalah yang sering muncul dalam pengelolaan pengaduan masyarakat secara manual meliputi:

1. Laporan pengaduan sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga sulit untuk ditindaklanjuti atau ditelusuri kembali.
2. Proses manual menyebabkan keterlambatan dalam menerima, mencatat, dan menanggapi pengaduan yang masuk.
3. Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi mengenai status pengaduan mereka, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah desa.
4. Data pengaduan yang tidak tercatat dalam sistem berisiko hilang atau diabaikan, menghambat penyelesaian masalah.

Dalam konteks digitalisasi, sistem informasi dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi kendala ini. Dengan menggunakan sistem informasi, pengaduan masyarakat dapat dikelola secara lebih terstruktur melalui pencatatan digital, pelacakan status pengaduan, hingga penyampaian respons yang cepat. Sistem ini juga dapat menyediakan data statistik mengenai jenis dan frekuensi pengaduan yang masuk, sehingga pemerintah desa dapat membuat keputusan berbasis data untuk meningkatkan pelayanan.

Penelitian ini merancang sistem informasi yang mencakup fitur pengelolaan pengaduan masyarakat di Desa Demung. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menangani pengaduan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa dapat terjaga.

C. Penelitian Terkait

Penelitian oleh Umar dengan judul "Implementasi Metode Rapid Application Development (RAD) Dalam Rancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tabam Kota Ternate". Adapun Tujuan Penelitian adalah Untuk mengetahui implementasi metode Rapid Application Development (RAD) dalam rancangan sistem informasi administrasi di kelurahan Tabam. Metode penelitian dilakukan dalam

penelitian ada beberapa metode yakni, melakukan observasi untuk melihat langsung pelayanan administrasi di kantor keluarhan, serta melakukan kajian Pustaka untuk melakukan review jurnal penelitian terdahulu yang relevan dan melakukan kajian pada buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Adapun rancangan sistem atau aplikasi peneliti menggunakan metode Rapid Application Development (RAD) dalam beberapa fase atau tahap yakni tahap Requirement Planning, tahap Design, dan tahap Implementation[1].

Penelitian kedua dilakukan oleh Saputra dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Pada Desa Bandar Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sebuah website layanan desa online atau Sistem Informasi Desa (SID) yang dapat membantu setiap orang yang membutuhkan informasi dan layanan masyarakat di Desa Bandar Kecamatan Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam. Dengan adanya situs ini diharapkan pelayanan desa menjadi lebih optimal. Metode ceramah dan latihan berfungsi untuk memberikan pengetahuan untuk memahami penggunaan website layanan desa online. Peserta juga menyambut baik diskusi untuk mempelajari lebih lanjut dan termotivasi dalam menggunakan website layanan desa online untuk layanan desa yang optimal. Penelitian ini menghasilkan Sistem Informasi Desa berbasis website dengan metode waterfall sehingga dapat membantu setiap orang yang membutuhkan informasi dan pelayanan masyarakat di Desa Bandar. Dalam perancangan sistem website ini memiliki menu berita terkini desa, kegiatan desa, pengumuman dari desa untuk masyarakat, pengaduan, dan fitur untuk pengajuan surat menyurat seperti pembuatan KTP, Surat keterangan lahir, surat keterangan kematian dan Pengajuan SKCK sesuai dengan kebutuhan warga desa dalam bidang-bidang seperti kegiatan masyarakat dan program desa, pengecekan dan pemutakhiran data diri, layanan persuratan dan juga layanan pengaduan masyarakat desa. Dengan adanya website ini diharapkan pelayanan desa menjadi lebih baik dan optimal [2].

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ardiansyah dengan judul “Aplikasi Layanan Surat Keterangan Online Desa Kalimalang Berbasis Website”. Tujuan utama penulis adalah mengembangkan aplikasi berbasis web yang dapat membantu menangani masalah yang ada di kantor Desa untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan Desa dan transparansi data. Metode yang digunakan adalah metode waterfall, yang memberikan struktur terorganisir dan sistematis dalam pengembangan aplikasi. Terdapat tahapan diantaranya analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan penerapan sistem yang dilakukan secara berurutan untuk memastikan kualitas dan konsistensi aplikasi tersebut. Hasil pembuatan aplikasi ini memberikan hasil yang positif untuk perekapan dan pendataan data kependudukan

sehingga dapat diharapkan bahwa penggunaan aplikasi ini akan memberikan kontribusi yang lebih efektif dan memberikan berbagai keuntungan signifikan dalam mengubah dan mengoptimalkan proses pengolahan data, serta membantu meningkatkan kualitas layanan surat keterangan online yang telah disediakan oleh pemerintah Desa tersebut. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa antarmuka sistem informasi dapat diterima dengan tingkat penggunaan yang baik sebesar 95 %. Menandakan sistem layanan surat ini dapat diterapkan dengan efektif dan efisien [3].

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami dan memahami secara mendalam proses administrasi surat-menyurat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung, Besuki, Situbondo. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi konteks, persepsi, dan pengalaman para aktor yang terlibat dalam administrasi desa, serta untuk memahami secara komprehensif dinamika dan interaksi dalam sistem tersebut.

1. Pendekatan Penelitian

Studi kasus dipilih sebagai pendekatan utama penelitian ini. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mendalami situasi spesifik dalam konteks nyata (Desa Demung) untuk menggambarkan proses administrasi surat dan pengaduan masyarakat secara detail. Pendekatan ini akan mencakup wawancara mendalam dengan berbagai pihak terkait di desa, observasi langsung terhadap praktik administrasi yang ada, serta analisis dokumen terkait.

2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses administrasi surat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung. Pendekatan yang digunakan mencakup tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih detail tentang pandangan, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi oleh para responden yang terlibat langsung dalam proses administrasi. Responden meliputi perangkat desa, staf administrasi, dan pihak-pihak lain yang relevan. Melalui wawancara ini, diharapkan dapat terungkap kebutuhan dan harapan pengguna terhadap sistem informasi yang akan dirancang. Observasi langsung dilakukan dengan cara mengamati praktik administrasi yang berlangsung di lapangan. Metode ini bertujuan untuk memahami alur kerja yang ada, mengidentifikasi hambatan

- dalam pelaksanaan administrasi secara manual, serta mendapatkan data empiris terkait dinamika.
3. **Analisis Data**
Data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis dengan pendekatan induktif. Analisis akan mencakup pengkodean data, kategorisasi temuan, identifikasi pola atau tema yang muncul, dan pembuatan narasi tentang proses administrasi surat-menyurat dan pengaduan masyarakat di desa Desa Demung. Teknik analisis ini akan membantu dalam memahami tantangan, kebutuhan, dan potensi solusi yang dapat diimplementasikan melalui sistem informasi yang dirancang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi kasus yang terperinci, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang sistem administrasi desa dan memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan solusi yang relevan dan berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Demung, Besuki, Situbondo.
 4. **Perancangan Sistem**
Tahapan perancangan sistem dalam penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi yang mampu mengatasi kendala administrasi surat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung. Proses ini dilakukan secara sistematis dengan pendekatan berbasis kebutuhan pengguna.
 5. **Pengujian Sistem**
Pengujian sistem menggunakan metode Black Box Testing bertujuan untuk memastikan bahwa sistem informasi yang dikembangkan berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi yang telah ditentukan tanpa memperhatikan struktur internal atau kode sumbernya. Pengujian ini fokus pada fungsionalitas sistem dari sudut pandang pengguna akhir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang telah dijelaskan secara rinci sebelumnya, pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam pengumpulan data dengan ditekankan pada observasi dan wawancara. Dilakukannya hal ini demi untuk mendapatkan sebuah informasi serta data-data yang akurat sebagai bahan pendukung kebenaran materi dari uraian dan pembahasan. Observasi dilakukan sejak dimulainya proses pelaksanaan penelitian pada tanggal 28 Juni 2024 di kantor desa Demung Besuki dengan melakukan pengamatan segala bentuk kegiatan administrasi yang dilakukan di kantor desa oleh para stay. Terutama dalam pelayanan administrasi desa dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.

A. *Requirements*

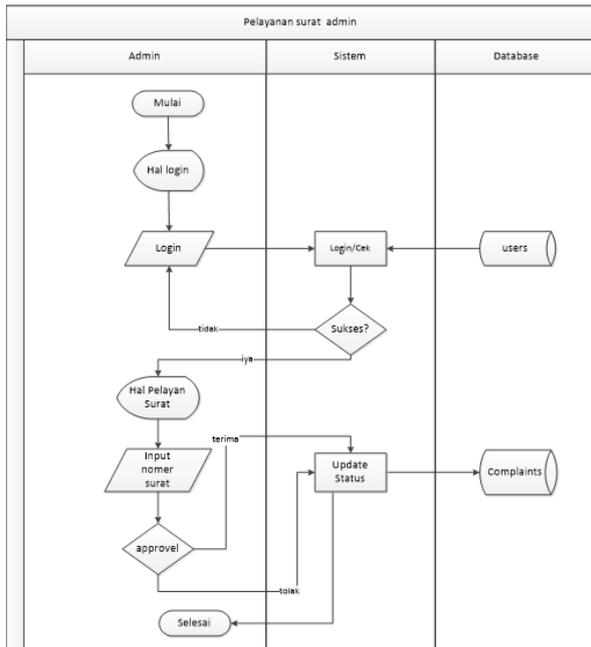
pengumpulan data dengan wawancara dilakukan secara langsung kepada staf kantor desa terkait alur pelayanan administrasi surat. Dan kepada masyarakat terkait alur pengaduan masyarakat. Berikut adalah hasil dari pengumpulan data akan diuraikan secara detail sebagai berikut:

1. Hal yang dilakukan dalam pengajuan surat permohonan yaitu, warga terlebih dahulu mendatangi secara langsung ke kantor desa Demung untuk mengajukan permintaan surat yang mau dibuat. Selanjutnya warga diminta untuk mengisi formulir permohonan yang telah disediakan oleh kantor desa dan juga diminta untuk melengkapi dokumen-dokumen pendukung. Setelah pemohon mengisi formulir dan melengkapi semua dokumen-dokumen maka petugas kantor desa Demung akan memeriksa kelengkapan dokumen apabila dinyatakan sudah lengkap petugas akan membuat surat permohonan tersebut dan diserahkan ke kepala desa untuk ditandatangani, setelah semua proses pembuatan surat selesai maka surat akan diserahkan kepada pemohon dan salinan surat akan diarsipkan oleh petugas kantor desa.
2. Dalam melakukan sebuah pengaduan tepatnya di desa Demung, warga menyampaikan pengaduannya secara langsung dengan cara mendatangi kantor desa dan mengisi formulir pengaduan yang sudah disediakan dan menjelaskan masalah yang sedang dihadapi pengadu setelah pengadu mengisi formulir, petugas desa Demung akan mencatat pengaduan tersebut dan melakukan verifikasi dan investigasi lebih lanjut untuk mengumpulkan informasi dan bukti terkait pengaduan tersebut. Jika informasi dan bukti dinyatakan sudah cukup maka petugas akan mengadakan rapat untuk membahas pengaduan dan mencari solusi yang tepat. Selesai rapat petugas desa Demung akan memberitahu hasil mengenai pengaduan dan melakukan tindakan yang akan diambil, setelah semua proses sudah dilakukan petugas desa Demung akan mengarsipkan pengaduan tersebut.

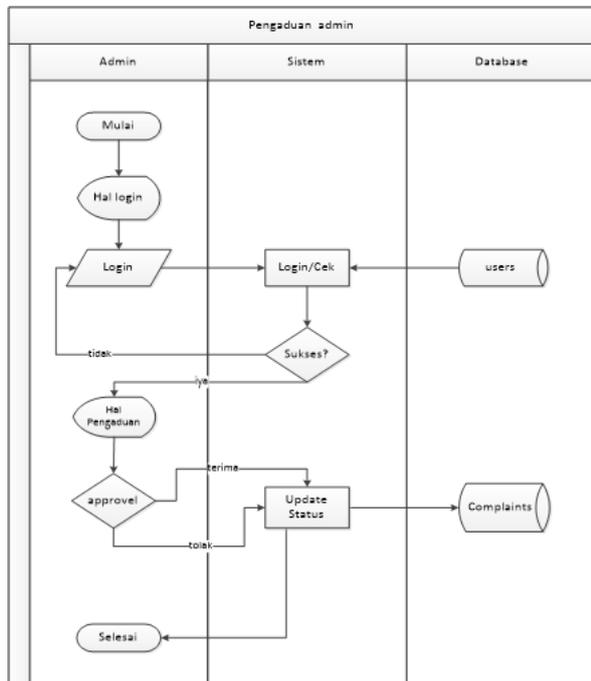
B. *Designs*

Setelah analisis sistem selesai, tahap selanjutnya adalah tahap perancangan sistem. Dalam penelitian ini, akan dibangun sebuah model rancangan sistem aplikasi pelayanan surat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman kepada pengguna. Desain sistem yang diimplementasikan dalam pembuatan sistem aplikasi pelayanan surat dan pengaduan masyarakat tersebut menggunakan flowchart, DFD (Data Flow Diagram) dan ERD (Entity Relationship Diagram). Dengan menggunakan sistem ini dapat memudahkan merancang sebuah sistem dan dapat memahami alur secara terperinci dan detail.

Alur pelayanan administrasi desa dan pengaduan masyarakat di gambarkan dalam flowchart berikut:

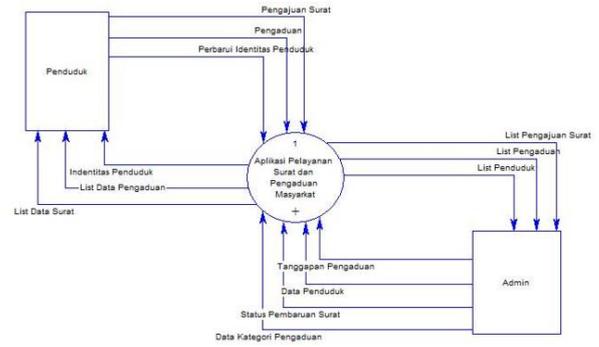


Gambar 1. Flowchart Pelayanan Administrasi Surat



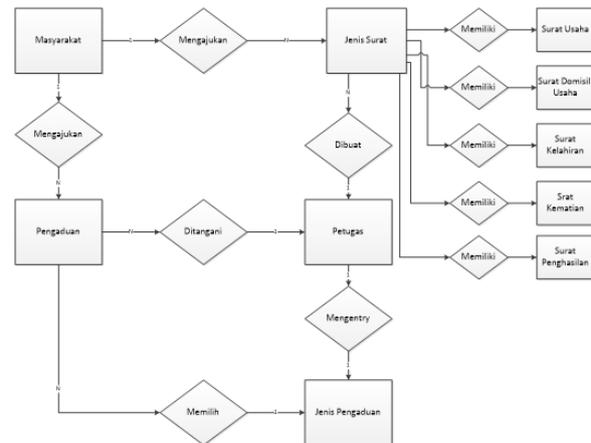
Gambar 2. Flowchart Pengaduan Masyarakat

DFD digunakan sebagai gambaran sebuah sistem yang akan dikembangkan agar lebih terstruktur dan jelas supaya dapat dipahami dengan mudah. Berikut gambaran DDF Sistem.



Gambar 3. DFD Pelayanan Administrasi Surat dan Pengaduan

Dalam menentukan sebuah pola hubungan antara entitas yang membentuk suatu sistem aplikasi Pelayanan Suran dan Pengaduan Masyarkat di Desa Demung. Dibutuhkan gambaran sistematis untuk mempermudah implementasi dalam bentuk tabel data. Dengan menggunakan Entity Relatinonship Diagram Dapat memahami relasi antar entitas seperti many to many, one to many, one to one secara jelas.



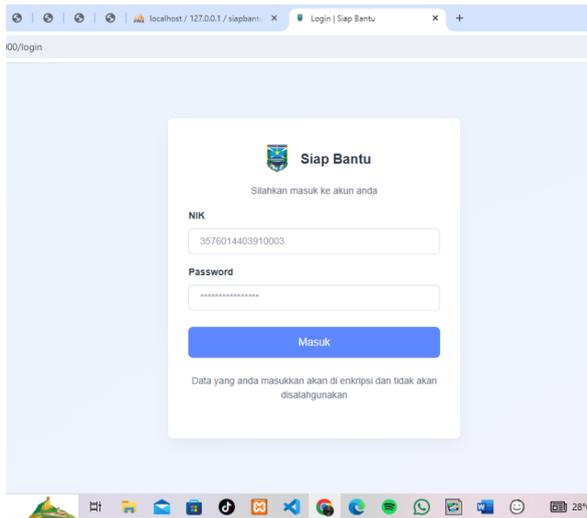
Gambar 4. ERD Pelayanan Administrasi Surat dan Pengaduan

C. Implementasi

Setelah melakukan tahap desain dan perancangan alur program, masuk ketahap berikutnya yaitu implementasi dari desain dan konsep awal yang sudah dibuat pada tahap sebelumnya. Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan dalam penulisan coding adalah aplikasi Visual Studio Code sebagai Text Editor dan Google Chrome untuk menampilkan hasil dari penulisan coding.

Berikut ini adalah hasil dari implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Surat dan Pengaduan Masyarakat di Desa Demung.

Pertama kali pengguna masuk menggunakan URL untuk masuk ke halaman Login. Login adalah Beranda sebelum masuk ke halaman utama aplikasi pelayanan surat dan pengaduan masyarakat. Halaman login ini juga disebut sebagai implementasi dari proses authentication dari aplikasi.



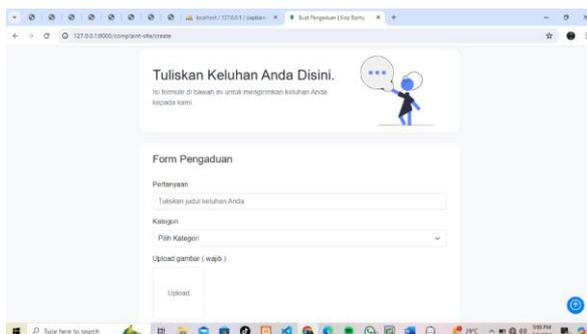
Gambar 5. Halaman Beranda

Beranda Dashboard adalah halaman utama yang akan dieksekusi ketika user (admin) sudah melakukan proses login dan login tersebut sukses. Di halaman ini user (admin), dapat melihat informasi masuknya pembuatan surat dan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat



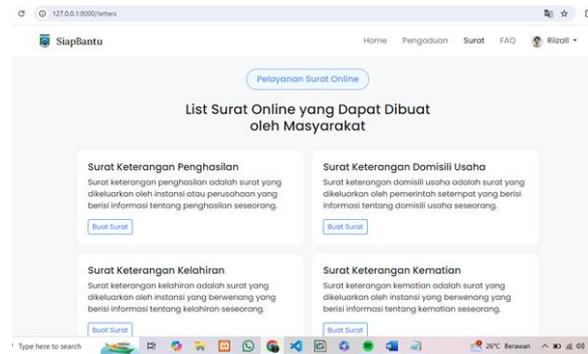
Gambar 6. Halaman Beranda

Halaman Forum Pengaduan adalah tempat dimana user dapat mengajukan keluhan atau masalah. User dapat mengisi formulir dengan rinci masalah yang sedang mereka alami.



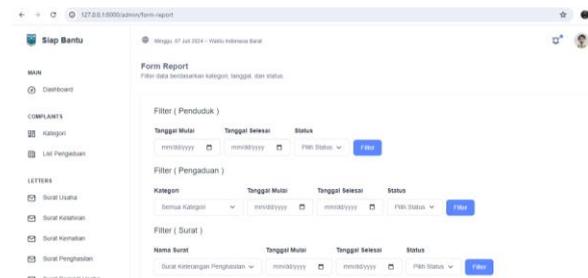
Gambar 7. Halaman Pengaduan

Beranda Pengajuan adalah tempat dimana user dapat memilih jenis surat yang user ingin buat, diberanda ini terdapat beberapa jenis surat yang bisa user pilih.



Gambar 8. Halaman Pengajuan Surat

Halaman Report menampilkan data atau sebuah informasi dalam format yang lebih terstruktur yang berdasarkan kategor, tanggal dan status.



Gambar 9. Halaman Report

D. Hasil

Setelah melalui tahap pengembangan dan deployment, aplikasi siap digunakan oleh pengguna akhir. Namun, untuk memastikan kualitas dan kinerja aplikasi secara optimal, tahap review kepada pengguna akhir menjadi sangat penting. Tahap review pengguna akhir ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat mengenai kemudahan penggunaan, fitur-fitur yang paling bermanfaat, serta kendala yang mungkin dihadapi saat menggunakan aplikasi. Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas aplikasi secara keseluruhan. Berikut ini merupakan hasil review dari pengguna akhir:

1. Masyarakat Desa Demung

“Aplikasi nya sangat intuitif dan mudah digunakan. Desainnya bersih dengan navigasi yang sederhana, membuatnya mudah diakses oleh pengguna baru maupun pengguna yang sudah berpengalaman. Warna yang digunakan juga tidak mencolok, sehingga nyaman untuk mata”.

2. Petugas Kantor Desa Demung

“Aplikasi ini sangat membantu saya dengan tampilan dashboard aplikasi yang intuitif. Informasi mengenai jumlah pengaduan, jenis surat, dan data penduduk ditampilkan dengan jelas dan ringkas. Fitur pencarian juga sangat membantu dalam mencari data spesifik dengan cepat. Secara keseluruhan, aplikasi ini

memudahkan saya dalam mengelola dan memantau semua aktivitas yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat”.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil merancang dan mengimplementasikan sistem informasi berbasis web untuk administrasi surat dan pengaduan masyarakat di Desa Demung, Besuki, Situbondo. Berdasarkan hasil evaluasi, sistem ini secara signifikan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan surat-menyurat dan pengaduan masyarakat yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penerapan sistem informasi ini memungkinkan proses administrasi desa berjalan lebih cepat, terstruktur, dan terorganisir dengan baik, serta memudahkan pelacakan status pengaduan.

Selain itu, sistem yang dirancang juga mendapat respons positif dari pengguna akhir, yang menilai antarmuka sistem mudah digunakan, intuitif, dan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa. Dengan demikian, penerapan sistem informasi ini memberikan kontribusi besar dalam mengatasi tantangan administrasi manual yang selama ini menjadi hambatan di Desa Demung. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik dan pengelolaan administrasi di tingkat desa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Umar, M. K. G., Sabtu, J., & Sukur, R. S. (2022). Implementasi Metode Rapid Application Development (Rad) Dalam Rancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Tabam Kota Ternate. *Jurnal Teknoinfo*, 16(2), 277-290.
- [2] Saputra, A. (2024). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DESA BERBASIS WEB PADA DESA BANDAR KECAMATAN DEMPO SELATAN KOTA PAGAR ALAM. *Jurnal Informatika*, 1(01), 19-25.
- [3] Ardiansyah, R. E., Dwiprasetya, C. D., & Yusuf, A. R. (2024). APLIKASI LAYANAN SURAT KETERANGAN ONLINE DESA KALIMALANG BERBASIS WEBSITE. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(3), 128-139.
- [4] Budiman, A., Priandika, A. T., & Napianto, R. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Studi Kasus Polsek Sukarame. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(3), 262-269.
- [5] Sari, I. P., Sulaiman, O. K., Al-Khowarizmi, A. K., & Azhari, M. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kelurahan Sipagimbar dengan Metode Prototype Berbasis Web. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(2), 125-134.
- [6] Pujiantoro, J. E., Saputra, A. N., Leksono, A. M., & Setiawan, S. (2023). Perancangan Sistem Informasi Desa (Sidesaka) Berbasis Web Pada Desa Karangsalam Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. *Abditeknika Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 23-31.
- [7] Guntasir, Y. D., & Sucipto, A. (2022). Perancangan User Interface (Ui) Dan User Eperience (Ux) Sistem Pengaduan Pencemaran Lingkungan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(3).
- [8] Toyyibah, G. G., Putra, A. D., & Priandika, A. T. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 15-21.
- [9] Firgia, L., Muslih, M., & Pratama, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Daerah Perbatasan Studi Kasus Desa Cipta Karya. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra*, 8(2), 101- 110.
- [10] Agustiansyah, & Solikin, I., Informatika, M., Vokasi, F., & Bina Darma, U. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kelurahan 3-4 Ulu. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 89-98.
- [11] Agustiono wahyudi, Putra N Yudha Dwi, F. D. A. (2019). *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Tim MNC Publishing.
- [12] Annisa Fathoroni, Rd. Nuraini Siti Fatonah, Roni Andarsyah, N. R. (2020). BUKU TUTORIAL SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA DOSEN MENGGUNAKAN METODE 360 DEGREE FEEDBACK. CV. Kreatif Industri Nusantara.
- [13] Aulia Nida Sakina, Segala Ruth Diana Purnamasari, R. W. I. (2023). TUTORIAL MUDAH MEMBUAT WEBSITE ALAT-ALAT CATERING. PT. Penerbit Buku Pedia.
- [14] Dadi Hasanudin, Roni Andarsyah, Cahyo Prianto, Rolly Maulana Awangga, R. H. (2020). Sistem pendukung keputusan tentang beasiswa menggunakan metode Fuzzy MADM dan SAW. *Kreatif Industri Nusantara*.
- [15] Fathoni, W. N., & Maryam, M. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Berbasis Web (Studi Kasus : Desa Dawungan Kecamatan Masaran Kabupaten Sragen). *Jurnal Pendidikan Dan*

- Teknologi Indonesia, 1(5), 199–208.
<https://doi.org/10.52436/1.jpti.38>
- [16] Febriyansyah, F., Naofal, N., Rahayu, W. I., & Riza, N. (2023). Toko Online Dengan Laravel dan Vue JS implementasi Rest API Web Service. PT. Penerbit Buku Pedia.
https://www.google.co.id/books/edition/TOKO_ONLINE_DENGAN_LARAVEL_DAN_VUE_JS/s8y4EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [17] Hikam, E. (2021). Pengantar Basis Data (Teori dan Praktik Menggunakan Microsoft Access, MySQL, dan phpMyAdmin. Guepedia.
- [18] 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>
- [19] Muhammad Athoillah, R. K. P. (2023). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN. CV Pena Persada.
- [20] Nurlela Wati. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web. Jurnal Perangkat Lunak, 2(2), 72–76.
<https://doi.org/10.32520/jupel.v2i3.1122>
- [21] Purnama Sari, D., & Wijanarko, R. (2020). Implementasi Framework Laravel pada Sistem Informasi Penyewaan Kamera (Studi Kasus di Rumah Kamera Semarang). Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak, 2(1), 32.
<https://doi.org/10.36499/jinrpl.v2i1.3190>
- [22] Roni Habibi, A. S. (2021). Aplikasi prediksi jumlah kebutuhan perusahaan. Kreatif.