



## **Inovasi Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) dalam Persuratan di Kelurahan Cicenang Pada Masa Pandemi**

**Elgan Rachmat Fauzi<sup>1</sup>, Gina Kusuma Wardani<sup>2</sup>, Gita Alyani Liadiputri<sup>3</sup>, Tanti Dewinggih<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [elganrfauzi99@gmail.com](mailto:elganrfauzi99@gmail.com)

<sup>2</sup>Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [gisumadani24@gmail.com](mailto:gisumadani24@gmail.com)

<sup>3</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [alyanigita5@gmail.com](mailto:alyanigita5@gmail.com)

<sup>4</sup>Fisika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [dewinggih.tanti@uinsgd.ac.id](mailto:dewinggih.tanti@uinsgd.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan terkait Inovasi Pelayanan Berbasis Internet di Kantor Kelurahan Cicenang Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka. Permasalahan dalam penelitian ini adalah keterbatasan notifikasi Sistem Pelayanan Berbasis Internet yang disebabkan oleh Sistemnya itu sendiri sehingga pelayanan berbasis internet belum optimal. Tujuan penelitian ini didasari oleh kebutuhan masyarakat dalam sistem administrasi Kelurahan dan mempermudah masyarakat dalam hal pembuatan surat yang dibutuhkan. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan: observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Berbasis Internet di Kelurahan Cicenang Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka cukup baik karena hasil penelitian menunjukkan bahwa suatu inovasi sistem yang di buat saling melengkapi. Sehingga pelayanan berdampak baik pada instansi yang memiliki kinerja unggul walaupun masih terdapat kendala yang kurang efektif.

**Kata Kunci:** Inovasi Pelayanan, Internet, Sistem.

### **Abstract**

*This research is motivated by various problems related to Internet-Based Service Innovation at the Cicenang Village Office, Cigasong District, Majalengka Regency. The problem in this study is the limitations of the Internet-Based Service System notification caused by the system itself so that Internet-based services are not optimal. The purpose of this research is based*

*on the needs of the community in the village administration's system and facilitates the community in terms of making the required letters. The research method that we used is descriptive qualitative. Data collection techniques used: observation, interviews and literature study. The results of the study indicate that the Internet-Based Service System in Cicenang Village, Cigasong District, Majalengka Regency is quite good because the results of the study indicate that a system innovation that is made to complements each other. Because of that, the service has a good impact on agencies that have superior performance even though there are still obstacles that are less effective*

**Keywords:** *Service Innovation, Internet, System.*

## **A. PENDAHULUAN**

Pandemi Covid-19 yang sedang melanda dunia membuat layanan teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan dasar dalam melakukan aktifitas pada masa sekarang ini. Yang mana dengan adanya inovasi pengembangan sistem pelayanan berbasis internet dalam Sistem Persuratan di Kelurahan Cicenang dapat memperkecil penularan Covid-19 karena dengan adanya inovasi ini warga sekitar tidak perlu berkerumun karena pada masa sekarang ini sebaiknya jauhilah kerumunan patuhi aturan pemerintah sesuai yang sudah di tetapkan karena jika kita melanggar suatu aturan yang telah di tetapkan tentu nya akan ada sanksi bagi si pelanggar aturan tersebut mengingat negara kita ini Negara Hukum yang mana segala sesuatu yang kita lakukan dan tidak sesuai sudah di tetapkannya sanksi begitu pula halnya pada masa pandemi sekarang dengan penuh kesadaran diri harus selalu mematuhi protokol kesehatan jangan sampai membuat kerumunan karena bagi warga yang tidak menaati kebijakan pemerintah terkait aturan pencegahan penularan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) dapat dikenakan sanksi pidana penjara. "Seperti yang masih melakukan kumpul-kumpul atau kegiatan yang dapat menimbulkan kerumunan massa, itu dasarnya ada diatur dalam undang-undang, ada sanksinya, Dasar penerapan sanksi pidana penjara dan juga denda uang bagi yang melanggar, dapat dilihat bersama dalam Undang-Undang RI Nomor 4/1984 tentang Wabah Penyakit Menular. Kemudian ada juga diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 6/2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan, serta peraturan Undang-Undang RI Nomor 36/2009 tentang Kesehatan.

Untuk Undang-Undang RI Nomor 4/1984 tentang Wabah Penyakit Menular, telah dijelaskan ketentuan pidana bagi yang melanggarnya. Ketentuan tersebut tertulis pada Pasal 14 Ayat 1 dan 2. Pada Pasal 14 ayat 1 dikatakan, "Barang siapa dengan sengaja menghalangi pelaksanaan penanggulangan wabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, diancam dengan pidana penjara selama-lamanya satu tahun dan atau denda setinggi-tingginya Rp 1 juta." Kemudian pada ayat dua, "Barang siapa karena kealpaannya mengakibatkan terhalangnya pelaksanaan

penanggulangan wabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, diancam dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 bulan dan atau denda setinggi-tingginya Rp 500 ribu". "Jadi siapa dengan sengaja menghalang-halangi. Umpamanya pemerintah sudah bilang jangan berkumpul, harus karantina atau isolasi sementara, kemudian masih ada yang melanggar, itu potensi (pelanggaran),".

Dampak dari pembatasan sosial ini mengakibatkan beberapa kegiatan perkantoran, sekolah hingga kegiatan lain yang dapat menimbulkan kerumunan terus mengalami pembatasan demi mendahulukan keselamatan dan kesehatan bersama. Bersamaan dengan itu, kegiatan-kegiatan yang sekiranya akan mengakibatkan kerumunan dialih fungsikan ke dalam bentuk pertemuan daring (Online). Pertemuan daring ini tentunya tak luput dari peran teknologi yang selalu berkembang setiap tahunnya. Dalam perkembangannya pun turut serta memperhatikan kebutuhan mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya.

Kegiatan perkantoran yang dianjurkan untuk bekerja dari rumah atau bisa kita sebut dengan Work From Home (WFH) begitu pula dengan kegiatan belajar mengajar yang menggunakan sistem daring, terlihat dari kegiatan tersebut menggunakan teknologi-teknologi yang memudahkan kita berkomunikasi dan mengalihfungsikan kegiatan dalam rumah masing-masing. Tentu saja kegiatan daring seperti ini memikat polemik antara masyarakat dengan pemerintah. Tapi tentulah, penggunaan sistem daring seperti ini mengacu pada beberapa pasal seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yang dimana kita harus tetap mengedepankan keselamatan serta kesehatan bersama.

Teknologi ini tentunya sangat membantu, memudahkan manusia untuk terus produktif dan tetap mengerjakan apa yang seharusnya dilakukan setiap harinya walau dengan adanya pembatasan-pembatasan tertentu. Hal ini cukup terasa bahwa peranan teknologi memegang peranan penting, salah satunya penerapan teknologi di dalam pelayanan masyarakat. Sistem yang bekerja disini ialah dengan membawa pelayanan masyarakat yang seharusnya terjadi di kantor tertentu, dengan teknologi ini kegiatan pelayanan masyarakat ini dapat peneliti bawa ke dalam rumah masing-masing warga.

Secara teoritik birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu, menurut Kurniawan (2005:5) Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki prosedur dan aturan-aturan tertentu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam artikel ini fenomena yang diambil untuk dikaji oleh peneliti yaitu berkaitan dengan inovasi pengembangan sistem pelayanan berbasis internet. Tepatnya Inovasi Pengembangan Sistem berbasis Internet pada Masa Pandemi di Kelurahan Cicenang, Kecamatan Cigasong, Kabupaten Majalengka. Yang berdasarkan teori lima dimensi menurut Zeithaml dkk dalam Boediono (2003:114) mengenai lima faktor yang dapat digunakan untuk mengembangkan kualitas pelayanan, hal tersebut menimbulkan sebuah pertanyaan tentang bagaimana Sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Cicenang, Kecamatan Cigasong, Kabupaten Majalengka Pada Masa Pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Pelayanan Berbasis Internet sebagai Sistem yang akan berpengaruh terhadap pelayanan pada masa pandemi dalam suatu instansi yang berimbas pada kepuasan pelayanan masyarakat, dan akan berpengaruh juga terhadap kinerja organisasi/instansi tersebut. Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Internet ini mengacu pada pengadaan notifikasi untuk Operator yang memegang Sistem Pelayanan ini.

## **B. METODE PENGABDIAN**

Metodologi pengabdian yang dilakukan dalam pemberian inovasi terhadap Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) di Kelurahan Cicenang meliputi kegiatan mewawancarai pihak terkait terutama Kepala Kelurahan dan Perangkat Bidang Persuratan serta Admin di Kelurahan Cicenang. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui kendala yang ada di SIPEBI. Selain wawancara, dilakukan juga pembagian brosur kepada warga untuk memberikan gambaran bagaimana cara penggunaan SIPEBI. Untuk rancangan evaluasi sendiri dilakukan bersama dengan Admin Kelurahan Cicenang. Evaluasi terdiri dari inovasi yang disematkan ke dalam SIPEBI apakah berjalan dengan lancar dan bagaimana warga menerima informasi mengenai SIPEBI.

## **C. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Inovasi Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) ini pertama-tama peneliti melakukan kegiatan wawancara bersama dengan perangkat Kelurahan Cicenang pada tanggal 11 Agustus 2021. Perangkat Kelurahan yang hadir meliputi Kepala Lurah juga Bidang Persuratan yang ada di Kelurahan Cicenang serta admin yang mengurus perihal SIPEBI ini. Wawancara ini meliputi juga bagaimana awal SIPEBI dikembangkan dengan tujuan satu yaitu untuk membawa layanan Kelurahan Cicenang ke rumah masing-masing warga dan mempermudah warga serta menjaga agar tidak terjadi kerumunan di Kantor Kelurahan Cicenang.

Setelah perbincangan itu, peneliti diberitahukan oleh admin bahwa kendala untuk SIPEBI ini diluncurkan ialah kendala terkait notifikasi untuk pemberitahuan admin jika ada warga yang membutuhkan surat dan mencoba mengakses SIPEBI. Dari sinilah, peneliti mencoba mencari cara untuk menambahkan fitur notifikasi dalam sistem SIPEBI ini.

Dalam pencarian inovasi serta solusi untuk kendala Sistem SIPEBI ini, peneliti terus berkomunikasi dengan pihak Kelurahan. Sampai akhirnya peneliti menemukan solusi untuk permasalahan SIPEBI ini dan peneliti presentasikan di depan Kepala Lurah Cicenang beserta Perangkat Kelurahan terkait pada tanggal 25 Agustus 2021. Untuk presentasi ini sendiri disambut secara baik oleh perangkat Kelurahan. Presentasi inovasi SIPEBI dari mahasiswa ini tentu dilakukan di Kantor Kelurahan Cicenang.

Setelah agenda presentasi dan inovasi mahasiswa disetujui oleh pihak terkait, barulah proses implementasi inovasi SIPEBI yang peneliti rancang, peneliti masukkan ke dalam Sistem SIPEBI yang sebelumnya tengah dikembangkan oleh perangkat Kelurahan. Setelah melalui percobaan (testing) baik dari mahasiswa juga dengan admin/operator Kelurahan Cicenang, inovasi notifikasi yang dirancang oleh mahasiswa untuk Sistem SIPEBI berjalan dengan semestinya dan ia berfungsi dengan baik.

Setelah melakukan implementasi inovasi Sistem SIPEBI ini, peneliti pun membuat brosur berupa bagaimana cara penggunaan SIPEBI kepada warga khusus untuk warga Kelurahan Cicenang. Penyuluhan ini peneliti lakukan ke rumah salah satu perwakilan warga yaitu ke rumah Pak Tata Sasmita selaku Ketua RW di Lingkungan Mekarlapian, Kelurahan Cicenang. Penyuluhan ini disambut dengan baik dan antusias oleh Bapak RW, beliau pun aktif menanyakan beberapa hal terkait SIPEBI. Penyuluhan ini dilakukan pada tanggal 27 Agustus 2021.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik pemerintah di kantor Kelurahan Cicenang, Kecamatan Cigasong, Kabupaten Majalengka saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan. Mengenai hasil dan pembahasan untuk inovasi SIPEBI yang peneliti lakukan untuk memberikan inovasi pengembangan yang dibutuhkan untuk SIPEBI ini dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapan yang terjadi ialah sebagai berikut: wawancara, kendala, proses penyuluhan, dan evaluasi

## 1. Wawancara



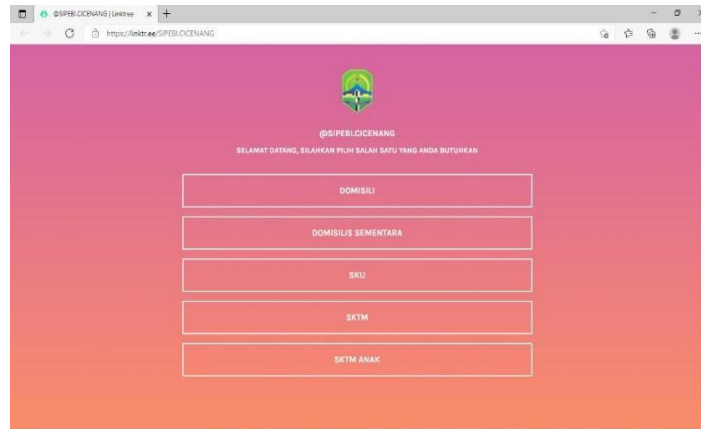
**Gambar 1.** Tahapan Wawancara dengan Pihak Kelurahan.

Tahap pertama melakukan beberapa wawancara terkait Sistem SIPEBI yang telah dibentuk oleh Kelurahan Cicenang. Dalam hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Sistem SIPEBI telah dibentuk sebelumnya oleh pihak Operator Kelurahan Cicenang. Untuk Sistem SIPEBI yang telah dirancang oleh Operator Kelurahan Cicenang dalam Linktree yang dimana di dalam Linktree ini terdapat beberapa surat yang bisa diakses, diantaranya ialah sebagai berikut:

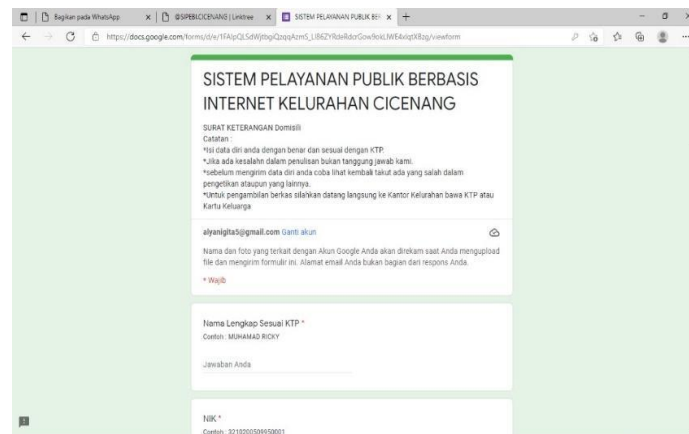
Tabel 1. Ragam surat dalam Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI).

No.	Judul Surat Dalam SIPEBI	Fungsi Surat
1	Surat Domisili.	Untuk alat identitas warga.
2	Surat Domisili Sementara.	Untuk keterangan tempat tinggal warga.
3	Surat Keterangan Usaha (SKU).	Untuk keterangan usaha warga.
4	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).	Untuk kebutuhan pengajuan beasiswa, permohonan bantuan, dsb.
5	Surat Keterangan Tidak Mampu Anak (SKTM Anak).	Untuk pengajuan beasiswa anak.

Dari ragam surat yang dimasukkan ke dalam Sistem SIPEBI ini, untuk User Interface (UI) yang dapat dilihat oleh pengakses/pengguna ialah sebagai berikut:




**Gambar 2.** Tampilan Utama Sistem SIPEBI.



**Gambar 3.** Bentuk Formulir Surat Domisili.

Dan ketika pengguna telah memasukkan data mereka ke dalam formulir tersebut, secara otomatis surat yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut telah terbentuk dan hanya memerlukan legalisasi oleh Kepala Lurah Cicenang berupa Tanda Tangan dan Cap Kelurahan. Untuk bentuk surat yang terbentuk ialah sebagai berikut:


**PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA**  
**KECAMATAN CIGASONG**  
**KELURAHAN CICENANG**  
 Jalan Martakusumah No 1 Kelurahan Cicenang  
 Telepon 0233 – 8286150 Kode Pos 45476

---

**SURAT KETERANGAN DOMISILI**  
 Nomor : 145 / /Kel

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kelurahan Cicenang Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka, menerangkan bahwa:

Nama : Gita Alyani  
 NIK :  
 Tempat tanggal lahir : Majalengka, 28-11-1999  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Status Perkawinan : Belum Kawin  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Lingkungan Lamejajar RT. 004 RW. 005  
 Kelurahan Cicenang Kecamatan Cigasong  
 Kabupaten Majalengka.

Orang tersebut di atas adalah benar warga masyarakat kami dan berdomisili pada alamat diatas .

Keterangan ini diminta untuk keperluan / persyaratan *pinjaman bank*  
 Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cicenang, 8 September 2021  
 Kepala Kelurahan

SUTISNA S.sos  
 NIP. 19730920 200003 1 002

**Gambar 4.** Surat yang otomatis terbentuk setelah pengguna memasukkan data kebutuhan sesuai isi formulir dalam SIPEBI.

## 2. Kendala Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI)

Setelah melihat Sistem SIPEBI secara keseluruhan, terlihat bahwa Sistem yang terbentuk dapat digunakan dan disebarakan kepada warga Kelurahan Cicenang. Namun, ada beberapa kendala yang terjadi ketika Sistem ini digunakan sementara oleh Operator. Kendala yang terjadi ialah ; Pertama ialah terkait tidak adanya notifikasi kepada Operator, karena Google Form tidak terdapat notifikasi untuk pengguna secara spesifik. Karena hal inilah yang membuat Operator tidak mengetahui apakah ada pengguna yang mengirim formulir ke dalam Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI). Kedua ialah Operator tidak dapat menghubungi pengguna yang telah mengisi formulir secara langsung kepada yang bersangkutan. Sehingga, pengguna yang telah mengisi formulir harus tetap datang ke Kantor Kelurahan dan membuat konfirmasi secara langsung dengan Operator, dan hal ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Maka bentuk pelayanan yang seharusnya dapat disajikan dalam bentuk digital dan dapat diakses di rumah masing-masing ini dalam pelaksanaannya belum efektif. Dari beberapa kendala inilah peneliti merancang inovasi pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) ini agar dapat memunculkan notifikasi untuk Operator Kelurahan dari pengguna.

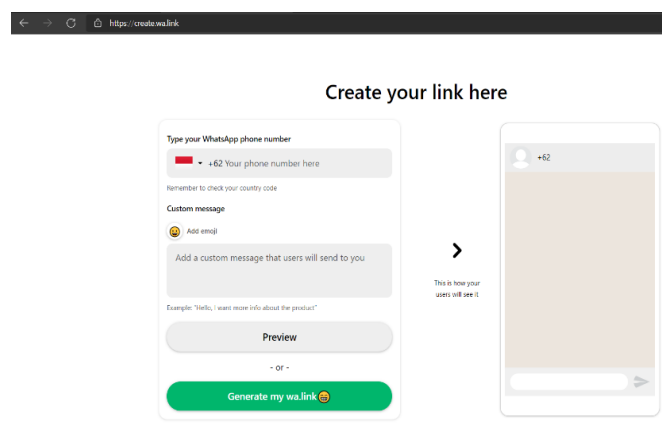
## 3. Pembuatan Inovasi Pengembangan SIPEBI dan Proses Testing

Dalam pembuatan inovasi pengembangan SIPEBI ini, peneliti merancang inovasi notifikasi untuk Sistem SIPEBI ini dengan menggunakan link WhatsApp (API



WhatsApp). Link WhatsApp ini bertujuan agar pengguna yang telah mengisi formulir dalam SIPEBI ini dapat memberitahukan kepada Operator bahwa ia telah mengisi formulir tersebut dan Operator pun mendapatkan notifikasi dari pengirim formulir bahwa ada pengguna yang membutuhkan surat dan sudah mengisikan data pribadi mereka ke dalam formulir surat yang tertera di Sistem SIPEBI.

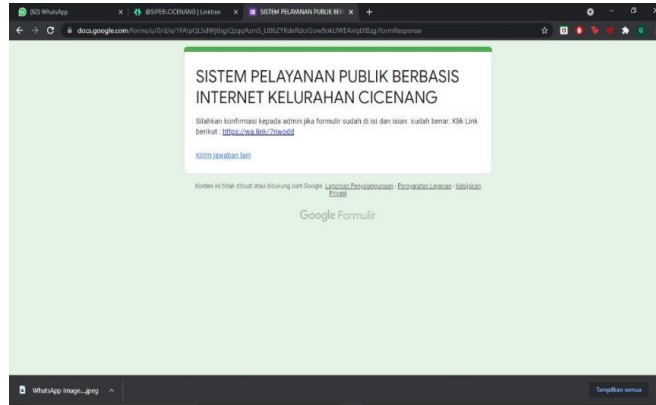
Untuk pembuatan Link WhatsApp ini peneliti bentuk dalam sebuah website yang bernama Create WhatsApp Link (Walink). Dalam pembuatan link ini, peneliti memerlukan Nomor WhatsApp Operator Kelurahan Cicenang dan isi pesan yang akan dikirimkan oleh pengguna kepada Operator secara otomatis. Sehingga, pengguna tidak perlu lagi memikirkan apa yang perlu dikirimkan dalam pesan WhatsApp kepada Operator, mereka hanya perlu mengirimkan pesan yang tersedia.



**Gambar 5.** Pembuatan Link WhatsApp Untuk SIPEBI.

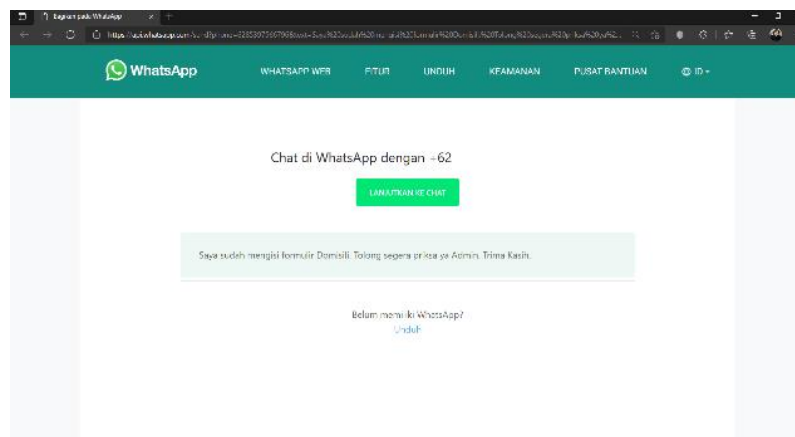
Setelah pembuatan link WhatsApp dalam website tersebut, kemudian link tersebut disematkan ke dalam setiap formulir yang ada di Sistem SIPEBI ini. Tentu setiap link WhatsApp yang dibentuk disesuaikan dengan kebutuhan setiap formulir yang tersedia. Kegiatan penyematan ini juga dilakukan bersama dengan Operator Kelurahan sebagai pihak yang bertanggung jawab atas Sistem SIPEBI. Selanjutnya, kegiatan yang peneliti lakukan ialah percobaan Sistem SIPEBI yang telah disematkan inovasi yang peneliti berikan. Percobaan ini dilakukan oleh peneliti bersama dengan Operator Kelurahan Cicenang. Tahapan percobaan (testing) ini melalui tahapan yaitu:

- 1 Mengakses SIPEBI dengan link sebagai berikut: <https://linktr.ee/SIPEBI.CICENANG>,
- 2 Memilih surat yang terdapat di SIPEBI. Surat yang peneliti pilih yaitu pembuatan Surat Domisili,
- 3 Mengisi formulir Surat Domisili dengan data pribadi,
- 4 Setelah mengisi formulir, klik link WhatsApp yang ada setelah mengisi formulir. Link tersebut akan langsung terhubung dengan WhatsApp dan isi chat yang secara otomatis tersedia dalam kolom chat,



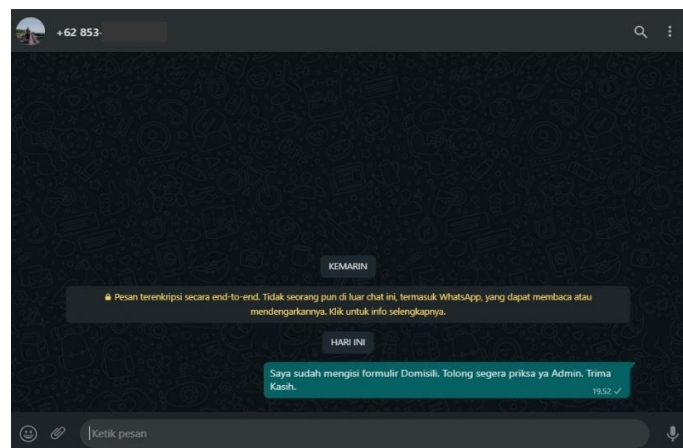
**Gambar 6.** Link WhatsApp yang tertera di formulir surat dalam SIPEBI.

5 Mengirim chat yang tersedia kepada Akun Operator



**Gambar 7.** Pesan yang secara otomatis muncul untuk notifikasi ke Operator.

6 Operator mengetahui ada yang mengisi formulir di SIPEBI dari notifikasi WhatsApp yang masuk ke dalam WhatsApp Operator,



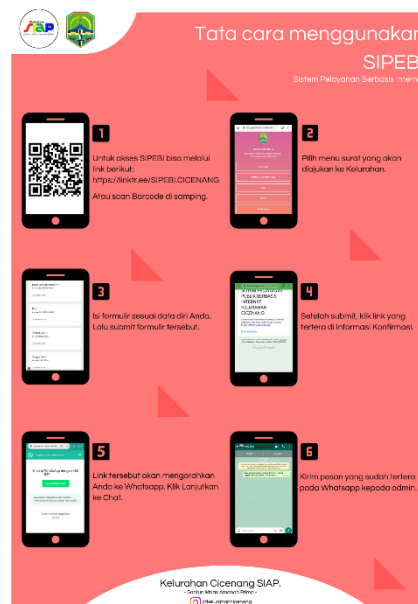
**Gambar 8.** Bentuk notifikasi yang muncul di Device Operator.

- 7 Operator langsung memproses surat yang dibutuhkan oleh pengguna (kami). Pemrosesan surat ini meliputi print out surat yang dibutuhkan oleh pengguna dan proses legalisasi oleh Kepala Lurah Cicenang.

Dalam tahap percobaan (testing) ini, Sistem SIPEBI yang telah disematkan inovasi untuk notifikasi ini berjalan dengan baik dan kendala mengenai notifikasi dapat teratasi. Sistem dapat menerima permintaan pengguna dan pengguna dapat memberikan notifikasi kepada Operator Kelurahan Cicenang agar Operator mengetahui jika ada pengguna yang menggunakan SIPEBI. Dan setelah proses testing ini, Sistem SIPEBI secara siap dapat di Launchingkan kepada para warga Kelurahan Cicenang.

#### 4. Proses Penyuluhan

Dalam proses penyuluhan Sistem SIPEBI kepada masyarakat Kelurahan Cicenang ini peneliti lakukan ke beberapa warga. Proses penyuluhan ini peneliti menggunakan media brosur tentang tata cara penggunaan SIPEBI ini dan disebar ke beberapa warga Kelurahan Cicenang. Brosur yang dibuat peneliti sesuaikan dengan permintaan Untuk brosur sendiri dapat dilihat dalam gambar berikut ini.



**Gambar 9.** Brosur Tata Cara Pembuatan SIPEBI.

Setelah pembuatan brosur ini selesai, selanjutnya peneliti mencoba melakukan penyuluhan kepada perwakilan warga yang merupakan Ketua RW 2 di Kawasan Mekarlapian, beliau bernama Pak Tata Sasmita. Kegiatan penyuluhan ini dilakukan di rumah beliau dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku.

Dalam Kegiatan penyuluhan ini pula, peneliti menjelaskan tata cara penggunaan SIPEBI yang sesuai dengan yang tertera dalam brosur yang peneliti buat. peneliti menjelaskan pula apa saja yang harus disiapkan ketika mengakses SIPEBI dan apa kegunaan SIPEBI secara keseluruhan.



**Gambar 10.** Penyuluhan SIPEBI bersama Ketua RW 2 Lingkungan Mekarlapian, Cicenang.

Selain itu, peneliti juga mencoba memberikan penyuluhan kepada warga sekitar Kelurahan Cicenang mengenai SIPEBI ini. Peneliti mencoba menjelaskan apa itu SIPEBI dan bagaimana cara kerjanya serta apa saja yang diperoleh oleh warga ketika mengakses SIPEBI. Kegiatan penyuluhan ini disambut dengan baik oleh para warga Kelurahan Cicenang juga dengan Perangkat Kelurahannya. Tak lupa, kegiatan ini telah disetujui dan diawasi oleh Perangkat Kelurahan Cicenang.



**Gambar 11.** Kegiatan Penyuluhan SIPEBI ke para warga Cicenang.



**Gambar 12.** Kegiatan Penyuluhan SIPEBI ke para warga Cicenang.

## 5. Evaluasi

Dalam tahap Evaluasi ini dapat peneliti kemas dalam beberapa point berikut.

Yang pertama ialah Inovasi pengembangan SIPEBI mengenai pengadaan Notifikasi bagi Operator disambut dengan baik oleh Perangkat Kelurahan. Inovasi yang peneliti berikan ini berjalan dengan baik ketika dilakukan tahap percobaan (testing) dan dengan adanya inovasi notifikasi ini, SIPEBI dapat peneliti buat brosurnya dan peneliti berikan sedikit penyuluhan cara penggunaannya kepada para warga Kelurahan Cicenang.

Yang kedua ialah waktu pelayanan dalam penggunaan SIPEBI diharapkan dapat mengikuti waktu kerja Kelurahan. Hal ini dilakukan agar Operator dapat langsung memproses surat yang dibutuhkan oleh pengguna dan tidak mengganggu waktu pribadi Operator.

Yang ketiga mengenai evaluasi dilihat dari kelebihan yang bisa diambil ketika menggunakan inovasi notifikasi ini ialah ia mempermudah Operator mengetahui apabila ada pengguna yang mengirimkan kebutuhan surat yang diakses dalam SIPEBI.

Kelebihan lainnya ialah Operator dengan mudah mengetahui siapa yang membutuhkan surat tersebut dan dapat menginformasikan pengguna melalui WhatsApp untuk mengambil surat yang telah di legalisir. Hal ini mempermudah akses pelayanan Kelurahan Cicenang dan juga masyarakat yang membutuhkan surat dari Kelurahan tanpa harus berkerumun juga tidak perlu menunggu lama untuk proses pengambilan surat tersebut.

Selanjutnya, dalam hal kekurangan dalam inovasi notifikasi ini ialah ia memerlukan nomor WhatsApp khusus untuk Kelurahan Cicenang. Hal ini dibutuhkan

agar notifikasi yang masuk langsung tersalurkan ke Nomor Khusus Kelurahan tanpa menganggu akun pribadi Operator.

Kekurangan lainnya ialah bahwa masyarakat harus memiliki E-mail untuk dapat mengakses formulir dalam SIPEBI dan WhatsApp untuk memberikan notifikasi terkait pengisian surat kepada Operator Kelurahan

## **E. PENUTUP**

Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) ini telah dibentuk sebelumnya oleh Operator Kelurahan tetapi dalam hal ini tentunya ada beberapa kendala di antara nya tidak adanya notifikasi kepada Operator, karena Google Form tidak terdapat notifikasi untuk pengguna secara spesifik. Karena hal inilah yang membuat Operator tidak mengetahui apakah ada pengguna yang mengirim formulir ke dalam Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI).

Di sini juga peneliti merancang inovasi notifikasi untuk Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) ini dengan menggunakan link WhatsApp (API WhatsApp). dengan adanya Link Whatsapp ini memiliki tujuan agar pengguna yang telah mengisi formulir dalam SIPEBI ini dapat memberitahukan kepada Operator bahwa ia telah mengisi formulir tersebut dan Operator pun mendapatkan notifikasi dari pengirim formulir bahwa ada pengguna yang membutuhkan surat dan sudah mengisikan data pribadi mereka ke dalam formulir surat yang tertera di Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI).

Pada proses ini, peneliti memerlukan Nomor WhatsApp Operator Kelurahan Cicenang dan isi pesan yang akan dikirimkan oleh pengguna kepada Operator secara otomatis. Sehingga, pengguna tidak perlu lagi memikirkan apa yang perlu dikirimkan dalam pesan WhatsApp kepada Operator, mereka hanya perlu mengirimkan pesan yang tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan beberapa hal yang dapat dilakukan oleh kantor Kelurahan Cicenang Kecamatan Cigasong Kabupaten Majalengka, yaitu dengan adanya Pengembangan Sistem pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) ini tentu nya peneliti sangat berharap semoga apa yang telah peneliti kembangkan dapat digunakan baik oleh warga Kelurahan Cicenang. Selain itu, peneliti berharap Sistem Pelayanan Berbasis Internet (SIPEBI) dapat lebih dikembangkan menjadi aplikasi yang lebih terpadu agar lebih nyaman dalam penggunaannya.

## F. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti di sini sangat berterimakasih kepada para pihak yang telah membantu dalam keberlangsungan proses penelitian yang telah dilakukan terkhusus peneliti mengucapkan terimakasih kepada Ibu Tanti Dewinggih, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) kelompok 215 karena telah memberikan kesempatan untuk membuat artikel dan juga arahannya dalam proses pembuatan artikel ini hingga peneliti dapat menuntaskan artikel dengan tepat waktu dan tidak lupa juga peneliti mengucapkan terimakasih banyak atas keterlibatan Perangkat Kelurahan Cicenang serta Warga Kelurahan Cicenang yang telah membantu proses penelitian hingga waktu yang telah ditentukan dengan sangat kooperatif.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- Creswell, J.W. 2012. Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. (4th Ed.). Boston, MA: Pearson.
- Creswell, J.W. 2012. Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. (4th Ed.). Boston, MA: Pearson.
- J. Ravianto. 2014. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Binaman Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Saepulloh, A., Dhika Destalia Putri. 2019. Sistem Informasi Pelayanan Penduduk Pada Kelurahan Kahuripan Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Jurnal Manajemen Dan Teknik Informatika, 03, 21-50.
- Wati, M., Engla Despahari. 2018. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. Jurti, 2, 47-54.
- Hikmahanto Juwono, 2006, Penegakan Hukum Dalam Kajian Law and Development: Problem dan Fundamen Bagi Solusi di Indonesia, Jakarta : Varia Peradilan No.244.
- Dellyana, Shant, Konsep Penegakan Hukum. (Yogyakarta:Liberty, 1998).