

**PERANCANGAN**  
***SMART PUBLIC SERVICE* PADA PELAYANAN SURAT**  
**MENYURAT SATU PINTU DI DESA CIBEUSI**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,  
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Dewi Siti Sulastri  
NPM : 16.304.0069



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**  
**DESEMBER 2020**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Dewi Siti Sulastri

Nrp : 16.304.0069

Dengan judul :

**“PERANCANGAN  
SMART PUBLIC SERVICE PADA PELAYANAN SURAT MENYURAT SATU  
PINTU  
DI DESA CIBEUSI ”**

Bandung, 28 Desember 2020

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

(Anggoro Ari Nurcahyo,S.T.,M.Kom)

(Shanti Herliani, S.T)

## ABSTRAK

Penggunaan sistem informasi di suatu instansi pemerintahan saat ini sudah banyak berkembang, Pelayanan surat menyurat merupakan salah satu pelayanan administrasi publik yang terdapat di DESA CIBEUSI, pelayanan surat menyurat ini diawali dengan masyarakat datang langsung ke desa untuk mendaftar pembuatan surat, hingga surat yang sudah jadi diberitahukan, pemberitahuan status pembuatan surat saat ini masih harus melalui Kadus, Rw, dan Rt baru disampaikan ke masyarakat, tentunya hal ini akan memakan waktu yang lama sehingga terjadinya keterlambatan dalam pembuatan surat, terlebih lagi jika banyaknya masyarakat yang membuat surat dalam satu hari yang mengharuskan masyarakat harus mengantri di desa.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan surat menyurat satu pintu di DESA CIBEUSI, yang dimulai dari masyarakat mendaftar dari rumah hingga status pembuatan surat diberitahukan kepada masyarakat. Metodologi sistem informasi pelayanan surat menyurat satu pintu menggunakan simbol-simbol dari *SSADM (Structure System Analyst and Design Method)*.

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah rancangan sistem informasi pelayanan surat menyurat satu pintu di desa cibeusi, yang dimulai dengan masyarakat mendaftar untuk membuat surat dari rumah melalui aplikasi, petugas pelayanan menerima permintaan lewat aplikasi dan pemberitahuan status pembuatan surat menyurat kepada masyarakat.

Kata kunci : Sistem informasi pelayanan, Surat Menyurat



## ABSTRACT

The use of information systems in a government agency has now developed a lot, Correspondence service is one of the public administration services available in the CIBEUSI VILLAGE, this correspondence service begins with the community coming directly to the village to register for letter making, until the letter is finished. notified, notification of the status of the current letter making still have to go through the Kadus, Rw, and Rt to just be submitted to the public, of course this will take a long time so that there is a delay in making letters, especially if many people make letters in one day which require people have to queue in the village.

This research was conducted to analyze and design a one-door correspondence service information system in CIBEUSI VILLAGE, starting from the community registering from home to the status of making letters notified to the public. The one-door correspondence information system methodology uses symbols from SSADM (Structure System Analyst and Design Method).

The result of this research is a one-door correspondence information system design in Cibeusi village, which begins with the community registering to make letters from home through the application, service officers receiving requests via the application and notification of the status of making correspondence to the community.

Keywords: Service information systems, correspondence

## KATA PENGANTAR

Ucapan dan rasa syukur penulis layangkan ke hadirat Ilahi Robbi, yang telah berkenan menguatkan penulis untuk membuat Laporan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan *Smart Public Service* pada Pelayanan Surat Menyurat Satu Pintu di Desa Cibeusi”.

Adapun penulisan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Penulis menyadari laporan ini dapat terwujud berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang penulis terima baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini kepada :

1. Kedua pembimbing, Bapak Anggoro Ari Nurcahyo,S.T.,M.Kom dan Ibu Shanti Herliani, S.T
2. Kepada Orang Tua tersayang, dan keluarga yang selalu memberikan motivasi serta do'anya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Seluruh civitas akademika Teknik Informatika di UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Universitas Pasundan Bandung yang tidak bisa semua penulis sebutkan.

Tiada gading yang tak retak, tiada gelombang tanpa ombak, segala kesalahan merupakan kelemahan dan kekurangan penulis. oleh karena itu, penulis harapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi perkembangan ilmu Teknologi dimasa yang akan datang.

Bandung, 28 Desember 2020

Penulis

## Daftar Isi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Istilah.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Daftar Simbol.....	xii
BAB 1 .....	1-1
PENDAHULUAN .....	1-1
1.1 Latarbelakang.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5 Metodologi Tugas Akhir.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	1-4
BAB 2.....	2-1
LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU .....	2-1
2.1 Teori Pendukung.....	2-1
2.1.1 Perancangan .....	2-1
2.1.2 Sistem Informasi .....	2-1
2.1.3 Pengertian Desa .....	2-1
2.1.4 Pengertian Kependudukan .....	2-1
2.1.5 Administrasi Kependudukan.....	2-2
2.1.6 Pelayanan Publik.....	2-3
2.1.7 Surat Menyurat .....	2-3
2.1.8 Pelayanan Tepadu satu pintu .....	2-6
2.1.9 Fishbone Diagram.....	2-6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	2-9
BAB 3.....	3-1
SKEMA PENELITIAN .....	3-1
3.1 Alur Penyelesaian Tugas Akhir .....	3-1

3.2	Perumusan Masalah .....	3-4
3.2.1	Analisis Sebab Akibat.....	3-5
3.2.2	Solusi Masalah.....	3-5
	Berikut merupakan Fishbone Solusi masalah .....	3-7
3.3	Kerangka Berfikir Teoritis.....	3-8
3.3.1	Gambaran Produk TA .....	3-8
3.3.2	Skema Analisis Teori.....	3-8
3.4	Profile Objek dan Tempat Penelitian.....	3-10
3.4.1	Sejarah Organisasi .....	3-10
3.4.2	Visi dan Misi.....	3-11
3.4.3	Struktur Organisasi Desa Cibeusi .....	3-12
BAB 4	.....	4-1
ANALISIS DAN PERANCANGAN	.....	4-1
4.1	Analisis <i>Current System</i> .....	4-1
4.1.1	Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat DESA CIBEUSI.....	4-1
4.1.2	Analisis Sistem yang sedang berjalan.....	4-1
4.1.3	Analisis Alur Aktivitas Pembuatan Surat Menyurat.....	4-2
4.1.4	Analisis Prosedur .....	4-3
4.1.5	Analisis Dokumen.....	4-4
4.1.6	Kesimpulan analisis <i>Current System</i> .....	4-5
4.2	Perancangan Sistem Yang di Usulkan .....	4-5
4.2.1	<i>System Objektive</i> (Objektif Sistem) .....	4-5
4.2.2	<i>Business system</i> .....	4-6
4.2.3	Workflow sistem informasi pelayanan surat menyurat.....	4-7
4.2.4	<i>User Catalogue</i> .....	4-7
4.2.5	<i>User role</i> .....	4-7
4.2.6	Lingkup Sistem informasi.....	4-8
4.2.7	Identifikasi Data.....	4-9
4.2.8	Kebutuhan Informasi .....	4-9
4.2.9	Hierarki proses.....	4-10
4.2.10	Data Flow Diagram Sistem Informasi Surat Menyurat Satu Pintu di DESA CIBEUSI.....	4-11
4.2.11	Keterhubungan makna data.....	4-13
4.2.12	Technical System Option.....	4-14
4.2.13	Sipsumdes .....	4-15
4.2.14	Prototype Pathway .....	4-15
4.2.15	Rancangan Antarmuka.....	4-16

BAB 5 .....	5-1
PENUTUP .....	5-1
5.1 KESIMPULAN.....	5-1
5.2 SARAN.....	5-1
5.3 REKOMENDASI .....	5-1
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran	



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan latarbelakang persoalan, identifikasi masalah, tujuan dari tugas akhir, serta metodologi dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

#### **1.1 Latarbelakang**

Dalam Perkembangan dunia teknologi informatika disertai dengan teknologi komputer yang canggih dalam waktu yang relatif singkat telah mencapai perkembangannya sampai di setiap bidang kerja dan di setiap lapisan masyarakat. Pada dasarnya teknologi informatika dikembangkan untuk mempermudah masyarakat pada umumnya untuk mendapatkan informasi yang layak untuk dikonsumsi. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi diharapkan dapat membantu dalam pekerjaan, pemrosesan/pengolahan data-data penting serta pelayanan sebagaimana diharapkan oleh masyarakat. [NAT09]

Bagi instansi pemerintah, sistem informasi adalah sebuah kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Terlebih dengan semakin banyaknya warga yang harus dilayani dalam waktu relatif cepat, tidak bisa dimungkiri bahwa sistem informasi harus ada. Terlebih, di era informasi sekarang ini, masyarakat juga menuntut adanya transparansi atas prosedur yang dijalankan penyelenggara pemerintah. Aspek transparansi ini juga dengan sangat mudah dipenuhi dengan adanya sistem informasi. [WIS15]

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat atau desa, Khususnya dalam Penyelenggaraan pelayanan yang berada di DESA CIBEUSI merupakan bentuk pelayanan administrasi publik yang secara operasional melayani pembuatan surat menyurat, banyak masyarakat yang memerlukan surat menyurat di DESA CIBEUSI untuk berbagai keperluan, diantaranya meliputi surat pernyataan, surat keterangan, surat pengantar atau rekomendasi.

DESA CIBEUSI adalah salah satu Pemerintahan yang berada di KECAMATAN CIATER, KABUPATEN SUBANG. DESA CIBEUSI ini mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dan selalu ingin memberikan informasi pelayanan terbaik bagi masyarakat. Terutama dalam hal pelayanan administrasi publik untuk wilayah DESA CIBEUSI. Beberapa jenis pelayanan administrasi publik yang dapat diselesaikan ditingkat DESA CIBEUSI diantaranya proses pembuatan surat menyurat, Saat ini gambaran pelayanan surat menyurat yang sedang berjalan di DESA CIBEUSI seperti pendaftaran surat masih harus datang langsung ke desa, pembuatan surat masih di ketikan atau diinputkan satu persatu, dan

pemberitahuan status pembuatan surat tidak langsung di sampaikan kepada masyarakat, yang menyebabkan terlambatnya pembuatan surat, dan masyarakat tidak mengetahui status surat yang dibuatnya. Maka dari uraian persoalan tersebut diperlukanya “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat Satu Pintu di DESA CIBEUSI”, yang bertujuan untuk mengontrol setiap pembuatan surat menyurat. Sistem ini dirancang untuk masyarakat, dimulai dari masyarakat mendaftar sampai surat selesai dan diterima masyarakat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada penelitian ini adalah :

1. Pembuatan surat menyurat yang kurang efisien, dikarenakan belum adanya sistem informasi pelayanan pembuatan surat menyurat satu pintu, dimana masyarakat harus datang kedesa untuk melakukan pendaftaran pembuatan surat.
2. Waktu surat menyurat menjadi lebih lama, dikarenakan Ada proses yang dimana ketika surat sudah jadi, masyarakat akan diminta untuk meminta ttd RT setempat lalu ke desa lagi, yang tentunya hal ini akan membuat proses surat menyurat menjadi rumit dan membuat masyarakat harus bulak-balik ke desa.

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan tugas akhir ini yaitu dapat menghasilkan sebuah rancangan sistem informasi pelayanan surat menyurat di DESA CIBEUSI agar masyarakat dapat melakukan pendaftaran dari rumah dan mendapatkan pemberitahuan tentang status surat menyurat yang dibuatnya, petugas pelayanan dapat menerima permintaan langsung dari masyarakat dan memberikan pemberitahuan secara langsung kepada masyarakat.

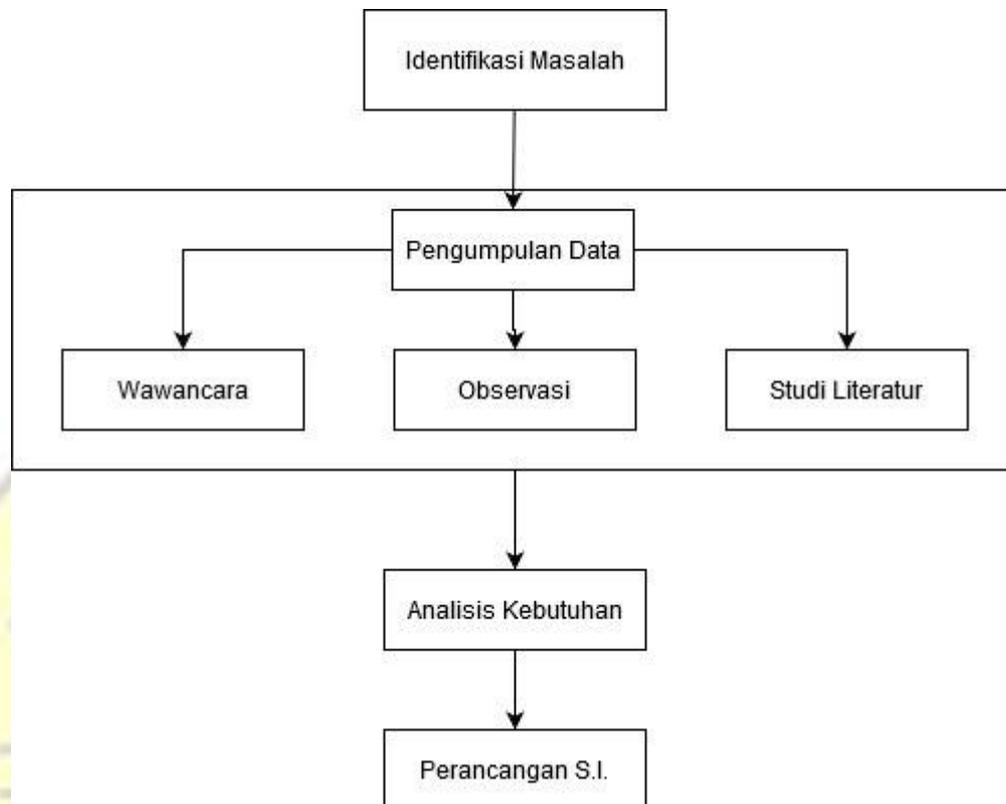
## **1.4 Lingkup Tugas Akhir**

Penelitian dalam tugas akhir ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Hanya membahas lingkup desa
2. Perancangan sistem informasi yang akan diteliti hanya pada satu bagian pelayanan surat menyurat yang ada di desa
3. Hanya difokuskan membahas surat menyurat yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tidak diluar masyarakat.
4. Tidak membahas diluar pelayanan desa atau bagian desa yang lainnya.
5. Pemodelan menggunakan simbol Data, Proses, Informasi dari SSADM.

## 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Bagian ini akan menjelaskan langkah-langkah metodologi penyelesaian yang dilakukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Langkah-langkah tersebut dijelaskan dalam bentuk diagram yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metodologi Penyelesaian Tugas Akhir

Berikut merupakan rincian dari metodologi tugas akhir ini, diantaranya:

### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang dilakukan, pada tahap ini dimaksudkan agar dapat memahami masalah yang akan diteliti, sehingga dalam tahap analisis dan perancangan tidak keluar dari permasalahan yang diteliti.

### 2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis atau yang didapatkan dari organisasi tempat penelitian untuk menunjang tahap analisis serta perancangan arsitektur informasi. Adapun cara-cara pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Tahap ini dilakukan wawancara kepada pihak yang berwenang pada tempat penelitian sebagai narasumber untuk mendapatkan data dan kebutuhan yang diperlukan penulis.

#### b. Observasi

Tahap ini dilakukan observasi yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan atau penelitian secara langsung dari objek penelitian.

c. Studi Literatur

Tahap ini dilakukan pencarian referensi yang didapat dari buku, jurnal ilmiah maupun *e-book* di internet untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi untuk mencapai tujuan dari tugas akhir.

3. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini melakukan analisis untuk menentukan kebutuhan-kebutuhan, mengidentifikasi proses bisnis yang berjalan, dan mengidentifikasi data-data yang dibutuhkan untuk perancangan model sistem.

4. Perancangan S.I

Pada tahap ini membuat rancangan sistem informasi yang berhubungan dengan pelayanan surat menyurat satu pintu di Desa Cibeusi, rancangan model sistem menggunakan SSADM (*Structured System Analysis and Design Method*).

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Laporan tugas akhir dibuat untuk mendokumentasikan pengerjaan tugas akhir. Maka dari itu, diusulkan sistematika penulisan yang menjelaskan mengenai bab-bab pada laporan tugas akhir beserta isinya secara rinci, serta keterkaitan antara bab sebelum dan sesudahnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai usulan penelitian yang dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir. Di dalamnya berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi pengerjaan tugas akhir, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

### **BAB 2. LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU**

Bab ini berisi definisi, teori-teori serta konsep yang diperlukan dalam pengerjaan tugas akhir. Bab ini juga membahas mengenai jurnal-jurnal ilmiah terdahulu yang memiliki kemiripan dengan tugas akhir yang dikerjakan.

### **BAB 3. SKEMA PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan alur penyelesaian tugas akhir, analisis persoalan dan manfaat tugas akhir, kerangka pemikiran teoritis, dan profile tempat penelitian.

**BAB 4. ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi uraian pengertian hasil dari analisis dan perancangan model.

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari tugas akhir.



## DAFTAR PUSTAKA

- [ADM17] Adminisator. (2017, Febuari) Tentang administrasi kependudukan. [Online]. <https://dukcapil.kalbarprov.go.id>
- [DID18] Endah Wiji Lestari Didin Agus Priyadi, "Perancangan Sistem Informasi Surat Menyurat Pada Kantor Desa Tanjungsari Kotawinangun kebumen Berbasis Dekstop," Teknik Komputer AMIK BSI, vol. IV, pp. 84-91, Agustus 2018.
- [FAQ18] Mabuhin Faqih, "*Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat Berbasis web Di Desa Palang Kabupaten Tuban,*" Sistem Informasi Pelayanan Surat, pp. 1-13, 2018.
- [GUN19] Prayitno Gunawan, Subagiyo Aris, Rusmi Aulia Safira , and Evelina Feby Firdausy, Perencanaan Desa Terpadu, 1st ed. Solo: CV.AE MEDIA GRAFIKA, 2019.
- [GOO95] Mike Goodland and Caroline Slater, SSADM A Practical Approach version 4. London: McGraw-Hill Education, 1995.
- [HEK14] S.H H.eko subiantoro, *Buku saku pedoman dan penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil kabupaten gunung kidul.* wonosari: Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gunung kidul, 2014.
- [IBE20] Parta Ibeng. (2020, Juli) Pendidikan.co.id. [Online]. <https://pendidikan.co.id>
- [IMA18] Iman Hernawan, Perancangan Sistem Informasi Layanan pembuatan Akta Kelahiran(studi kasus : Disdukcapil Kota Bandung). Bandung, 2018.
- [KAM19] S.Sos., M.AP., DR. H. Jamaluddin, S.Sos, M.Si., Ahmad Mustanir, S.I.P., M.Si. Kamaruddin Sellang, STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.: Qiara Media Partner, 2019.
- [KEB91] Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa dan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Surat Menyurat dalam Bahasa Indonesia.* Jakarta, 1991.
- [KUS11] Eris Kusnadi. (2011, Desember) Blog Eris. [Online]. <https://eriskusnadi.com>
- [NAS13] Akhmad Nasir, Wasingatu Zakiyah, and Untung Dwi Winarso, Panduan Penerapan

Informasi Desa (SID) dan Monitoring partisipatif, Rinto Andriono et al., Eds. Yogyakarta: Merapi Recovery Response (MRP), 2013.

- [NAT09] Nataniel and Heliza Rahmania Hatta, "Perencanaan Sistem Informasi Terpadu pemerintah daerah kabupaten paser," jurnal informatika mulawarman, vol. 4, pp. 47-54, Februari 2009.
- [PAR17] Paryana , Sutariyani , and Desi Susilowati, "*Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Desa Sawahan*," IJSE-Indonesoan Journal on Software Engineering, vol. 3, no. 2, pp. 77-81, 2017.
- [RIF18] Okta Srinandha Rifai, "*Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat Di Kantor Desa Sumberdem Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang*," Seminar Nasional Sistem Informasi, pp. 1229-1238, Agustus 2018.
- [SET14] Eko Purwanto, Sugiharto, Nur Rochmah, Suci Arofah Setiawan Dwi Heriyanto, *INFORMASI LAYANAN PUBLIK Buku Saku Untuk Memahami Layanan Kesehatan dan Pendidikan Kota Pekalongan*, Helmy Her Onassis, Ed. Pekalongan: PATTIRO PEKALONGAN, 2014.
- [SUH19] Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP)," *Administrative Law & Governance Journal.*, vol. 2, no. 1, Maret 2019.
- [SOE04] Soedjito, *Surat Menyurat Resmi Bahasa Indonesia*, Tjun Surjaman and Agus Nasihin, Eds. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- [TAT12] Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi, 1st ed.*, Inunk Nastiti, Ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [TAS16] Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi, 1st ed.*, Christian Putri, Ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [WIS15] Wisnu. (2015, Maret) Disini cisini, disitu cisu. [Online]. <https://cisini.wordpress.com>
- [WEB18] website Resmi Desa. (2018) Website Resmi Desa KEDUNGBETIK kec.Kesamben kab.Jombang. [Online]. <https://www.kedungbetik.desa.id>
- [YUM17] Mulyono Yumari, Strategi Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Anggaran, 1st ed.,

Mulyono Yumari, Ed. Yogyakarta: Budi Utama, 2017.

