
Implementasi dan Bimbingan Teknis Sistem Informasi Pencatatan Pelayanan di Kelurahan Sanur

Anak Agung Gede Oka Kessawa Adnyana^{1✉}, Adi Panca Putra Iskandar², I Gede Nyoman Agung Jayarana³, I Gede Wira Darma⁴

Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia^{1,2}, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali³, Universitas Warmadewa⁴, kessawa@instiki.ac.id¹, adi.panca@instiki.ac.id², agung_jayarana@stikom-bali.ac.id³, igedewiradarma@warmadewa.ac.id⁴

Abstract

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Kelurahan Sanur dengan tujuan untuk mendukung proses digitalisasi pelayanan publik melalui implementasi dan bimbingan teknis penggunaan sistem informasi pencatatan layanan. Sistem ini dikembangkan untuk menggantikan metode pencatatan manual yang selama ini digunakan, yang dinilai kurang efisien dan rawan kesalahan. Metode pelaksanaan mencakup analisis kondisi mitra, penyusunan panduan pengguna berbasis alur kerja layanan, serta pelaksanaan pelatihan teknis secara langsung kepada staf kelurahan. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner skala Likert untuk menilai pemahaman peserta dan efektivitas pelatihan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sistem dapat diimplementasikan dengan baik, didukung dengan peningkatan kompetensi staf dalam mengoperasikan sistem. Adanya panduan pengguna serta pelatihan yang komprehensif menjadi kunci sukses keberlanjutan adopsi sistem ini ke depan.

Keywords

sistem informasi, pelayanan publik, digitalisasi, kelurahan, pelatihan

Corresponding Author

First name Last name

Affiliation, Country; e-mail@e-mail.com

1. INTRODUCTION

Kantor Kelurahan Sanur, terletak di Jalan Danau Tondano No. 60 Sanur merupakan bagian integral dari Kota Denpasar, Bali, memiliki peran strategis dalam menyediakan berbagai layanan dasar bagi masyarakatnya dalam bentuk perizinan seperti izin mendirikan bangunan, izin mendirikan UMKM, serta non-perizinan seperti permohonan pencatatan silsilah dan pencatatan penduduk non-permanen (*Website Portal Resmi Kelurahan Sanur Kota Denpasar*, n.d.). Kelurahan Sanur juga melaksanakan berbagai kegiatan kemasyarakatan dan inisiatif seperti melaksanakan mediasi jika terjadi konflik di tengah masyarakat, melaksanakan Posyandu Keliling, hingga program dukungan terhadap pelaku UMKM, mencerminkan dinamika dan kompleksitas administrasi yang harus dikelola.

Dalam konteks pelayanan publik, pencatatan dan pengelolaan data adalah aspek yang sangat penting untuk memastikan akuntabilitas, efisiensi dan akurasi. Sistem pencatatan manual yang masih umum diterapkan di banyak instansi pemerintahan seringkali rentan terhadap kesalahan manusia, duplikasi data, dan lambatnya proses verifikasi, yang pada akhirnya dapat menghambat kecepatan



serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Adnyana et al., 2025; Aufa et al., 2024). Keterbatasan ini menjadi tantangan tersendiri, terutama di era digital saat ini di mana ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan semakin meningkat, yang mendorong pemerintah untuk terus menggenjot digitalisasi layanan publik (*Kementerian Komunikasi Dan Digital*, n.d.).

Menanggapi tantangan tersebut, dikembangkan sebuah Sistem Informasi Pencatatan Pelayanan untuk Kelurahan Sanur. Sistem ini dirancang untuk mendukung proses digitalisasi administrasi Kantor Kelurahan Sanur, sehingga memungkinkan pencatatan yang lebih terstruktur, akses data yang lebih cepat, serta pelaporan yang akurat (Sari et al., 2023). Dengan sistem yang kini telah siap untuk diimplementasikan, fokus pengabdian ini bergeser pada tahapan krusial selanjutnya, yaitu memberikan pelatihan komprehensif kepada staf dan aparatur Kelurahan Sanur. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan pemahaman dan kemahiran dalam mengoperasikan sistem baru, sejalan dengan pentingnya peningkatan kompetensi SDM dalam proses transformasi digital administrasi pemerintahan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta efisiensi operasional, mengurangi beban kerja administratif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi seluruh warga Kelurahan Sanur.

2. METHODS

2.1. ANALISIS KONDISI

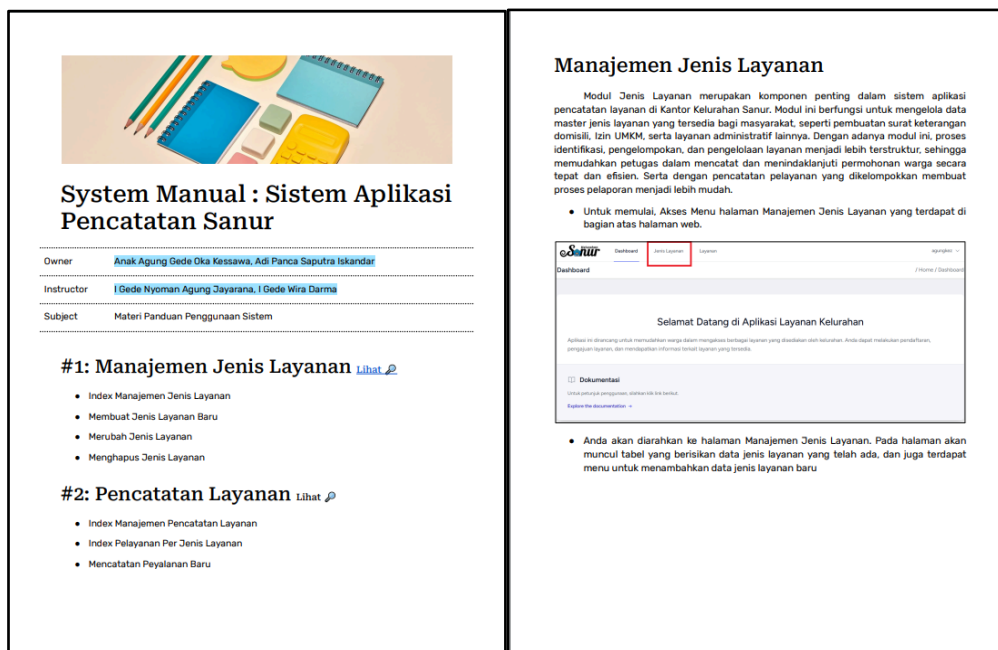
Tahap analisis kondisi merupakan pondasi penting dalam menentukan pendekatan pengabdian ini, terutama mengingat sistem informasi pencatatan pelayanan untuk Kelurahan Sanur telah selesai dikembangkan. Metode pelaksanaan kegiatan ini dimulai dengan analisis kondisi mitra pengabdian, di mana komunikasi terbuka dengan staf dan aparatur Kelurahan Sanur dilakukan untuk memahami lingkungan operasional, ketersediaan sumber daya, dan kemampuan dalam melakukan adopsi teknologi. Analisis ini membantu tim menilai kesesuaian teknologi dan proses yang tepat dalam implementasi dan proses pemberian bimbingan teknis.

Kelurahan Sanur berkomitmen untuk menerapkan teknologi digital dalam proses pelayanannya, namun ditemukan adanya beberapa kendala. Salah satunya adalah kurangnya keterampilan teknologi pada sebagian staf kantor kelurahan dalam mengoperasikan sistem. Proses adopsi akan berjalan dengan baik apabila tersedia sarana dan prasarana memadai serta sumber daya manusia yang handal dalam mengoperasikan aplikasi (Ahmad et al., 2024), sehingga proses implementasi sistem juga membutuhkan bimbingan teknis yang dilengkapi dengan akses cepat dalam mengakses panduan penggunaan sehingga pengguna dapat menangani permasalahan yang akan dihadapi kedepannya.

2.2. PEMBUATAN USER GUIDE

Untuk memastikan keberhasilan adopsi dan penggunaan sistem informasi oleh staf Kelurahan Sanur, keberadaan dokumentasi dan panduan bagi pengguna, dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan publik digital (Tekinerdogan & Aktekin, 2020). Pembuatan user guide ini mengikuti pendekatan yang berpusat pada pengalaman pengguna, serta tetap mempertimbangkan tingkat similarity dengan proses yang sudah ada.

Pembuatan panduan dibuat berdasarkan form yang digunakan sebelumnya dalam melakukan pencatatan, dimana secara umum terdapat 5 jenis form yang berbeda untuk seluruh layanan yang tersedia di Kantor Kelurahan Sanur. Penyusunan Konten juga dilakukan berbasis alur kerja, menuliskan langkah-langkah penggunaan sistem secara sistematis, mengikuti alur kerja pelayanan yang sebenarnya, mulai dari login hingga proses akhir suatu layanan. User Guide juga menyertakan bagian troubleshooting dasar yang berisi solusi untuk masalah-masalah umum yang mungkin dihadapi pengguna saat mengoperasikan sistem.



Gambar 1. Panduan Penggunaan Sistem

2.3. IMPLEMENTASI DAN BIMBINGAN TEKNIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI

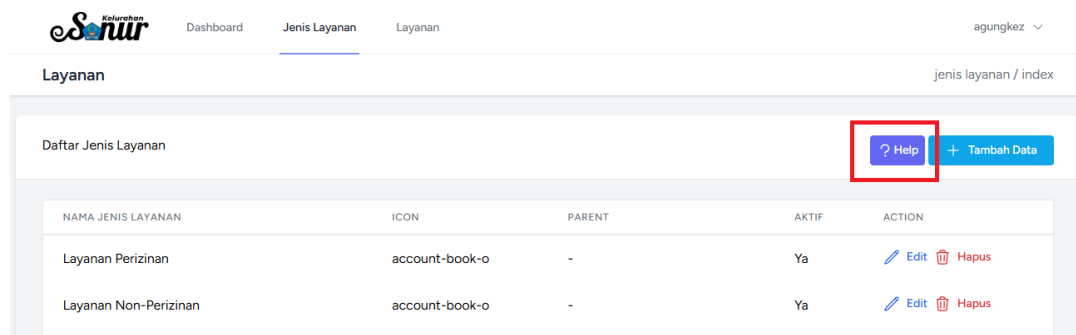
Tahap selanjutnya adalah dengan melakukan implementasi sistem pada lingkungan lokal Kantor Kelurahan Sanur. Proses implementasi membutuhkan Apache, PHP 8.2, MySQL, serta NodeJs yang merupakan modul yang diperlukan oleh sistem untuk berjalan, baru setelahnya sistem dipasang pada komputer yang berperan sebagai server lokal.

Proses kemudian dilanjutkan dengan melaksanakan bimbingan teknis yang didampingi oleh narasumber berkompeten yang akan membantu Staf Kelurahan Sanur dalam memahami

proses yang terjadi dalam aplikasi sehingga kedepannya dapat digunakan secara efektif dan efisien..

3. FINDINGS AND DISCUSSION

Salah satu hasil yang tercipta dari pengabdian ini berupa sebuah buku panduan (user guide) yang dapat digunakan untuk mendukung kelancaran dalam mengoperasikan sistem informasi. Link untuk menuju buku panduan disematkan pada bagian header dari setiap modul agar mudah diakses oleh pengguna ketika dibutuhkan.

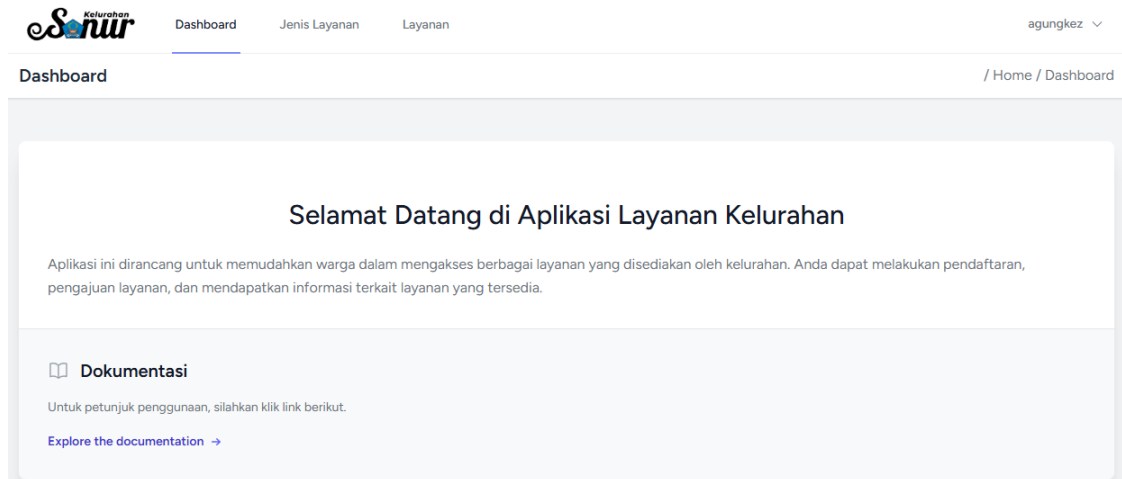


Gambar 2. Link Menuju Panduan

Panduan pengguna dibuat dalam format Google Docs memiliki tujuan agar pengguna dapat mengakses panduan dimana saja, dan mudah untuk melakukan perubahan pada panduan jika pada suatu saat nanti terdapat perubahan pada sistem yang mengharuskan isi panduan juga ikut berubah.

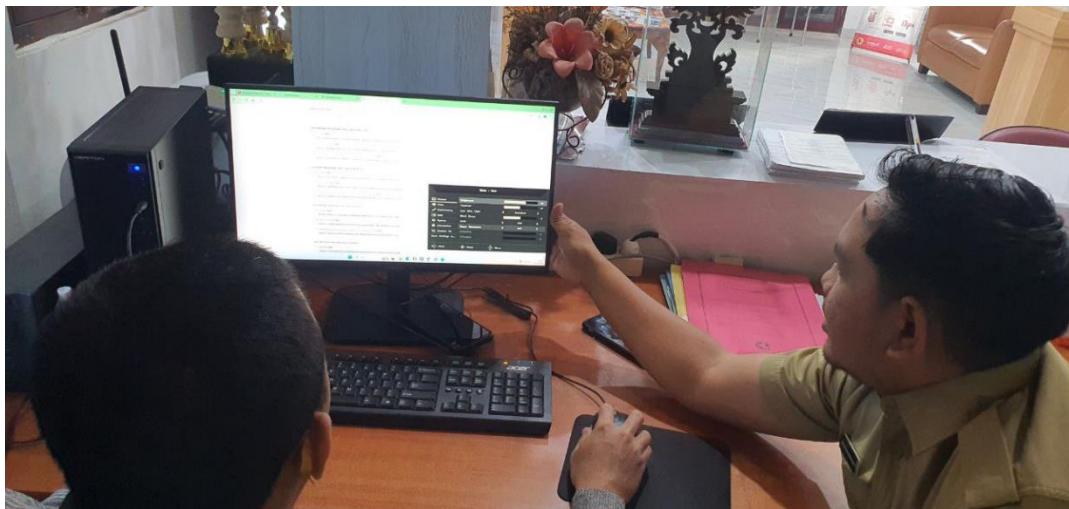
3.1 KEGIATAN HARI PERTAMA

Kegiatan pada hari pertama dimulai dengan proses implementasi Sistem Informasi Pencatatan Pelayanan. Modul yang diperlukan untuk menunjang sistem yang terdiri dari Apache versi 2.4, PHP versi 8.2, Composer versi 2, Laravel versi 10, Node Js versi 22 dipasang terlebih dahulu, dilengkapi dengan MySQL sebagai pengelola basis data. Aplikasi menggunakan TALL stack yang terdiri dari Tailwind CSS, Alpine.js, Laravel Framework, and Livewire sebagai tulang belakang dari sistem informasi.



Gambar 3. halaman dashboard sistem pencatatan layanan

Kegiatan dilanjutkan dengan pemaparan singkat mengenai sistem, pendaftaran user, serta pengujian oleh tim IT dari kelurahan sanur. Diskusi juga berlangsung mengenai fitur dan modul yang tersedia dari sistem yang telah dipasang, proses pengembangan aplikasi serta potensi pengembangan sistem kedepannya.

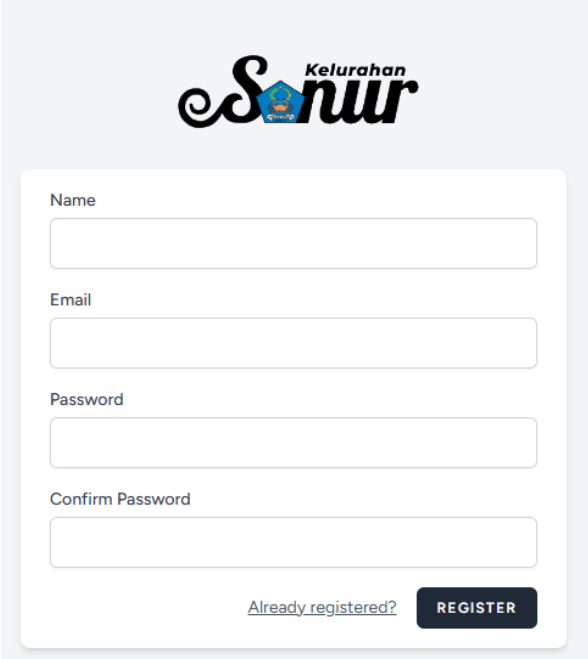


Gambar 4. Kegiatan diskusi mengenai sistem

3.2 KEGIATAN HARI KEDUA

Pada hari kedua kegiatan dilanjutkan dengan pembahasan yang dimulai dengan pendaftaran akun para staf kantor kelurahan sanur. Pendaftaran akun untuk setiap staf dalam sistem informasi merupakan langkah penting untuk memastikan setiap pengguna memiliki akses yang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya. Dengan akun pribadi, staf dapat menggunakan fitur-fitur sistem secara optimal, mencatat aktivitas secara akurat, serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Selain itu, sistem juga dapat memantau jejak penggunaan dari masing-masing staf, sehingga mempermudah evaluasi kinerja dan akuntabilitas. Manfaat lainnya adalah terwujudnya alur kerja yang lebih tertib, terstruktur, dan efisien dalam pengelolaan administrasi

di lingkungan kelurahan.



Gambar 5. Halaman untuk mendaftarkan akun

Agenda Selanjutnya adalah pembahasan difokuskan pada pemahaman dan pengoperasian menu Manajemen Jenis Layanan dalam sistem informasi pencatatan layanan. Peserta akan diberikan penjelasan mengenai fungsi utama menu ini, yaitu untuk menambahkan, mengedit, dan menghapus berbagai jenis layanan yang disediakan oleh Kelurahan Sanur, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan non-perizinan lainnya. Melalui menu ini, staf kelurahan dapat mengelola jenis layanan secara fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Sesi ini juga akan mencakup praktik langsung penggunaan fitur, diskusi kasus penggunaan, serta tanya jawab untuk memastikan setiap peserta memahami peran dan prosedur kerja yang harus dijalankan dalam pengelolaan jenis layanan melalui sistem.



Gambar 6. Staf kantor kelurahan sanur mencoba penggunaan sistem

Pemaparan dilanjutkan pada proses pencatatan layanan, yang merupakan inti dari sistem pelayanan pencatatan di Kelurahan Sanur. Melalui fitur ini, petugas dapat mencatat setiap permohonan atau layanan yang diajukan oleh warga, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan layanan lainnya. Staf kantor kelurahan langsung mempraktekkan penggunaan sistem untuk jenis perizinan dan nonperizinan. Proses pencatatan layanan akan dirangkum ke dalam laporan yang bisa diunduh langsung di setiap index layanan per jenis untuk memudahkan staf dalam melakukan pelaporan.



Gambar 7. Foto bersama dengan segenap staf Kantor Kelurahan Sanur

Kegiatan bimbingan teknis ditutup dengan sesi evaluasi melalui pengisian kuesioner menggunakan skala Likert. Kuesioner ini berisi lima pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi, efektivitas penyampaian oleh instruktur, serta kelayakan sarana dan prasarana pelatihan. Selain itu, kuesioner juga menilai sejauh mana pelatihan menambah wawasan peserta dan kesiapan mereka dalam mengaplikasikan materi yang telah disampaikan. Hasil dari evaluasi ini menjadi dasar untuk menilai keberhasilan kegiatan serta bahan perbaikan untuk pelaksanaan kegiatan serupa di masa mendatang.

Tabel 1. hasil kuesioner bimbingan teknis

Pertanyaan	Nilai Rata-rata
Materi pelatihan mudah dipahami	4.57
Pelatihan menambah wawasan baru	4.36
Instruktur menyampaikan materi dengan jelas	4.43
Sarana dan prasarana pelatihan memadai	4.21
Saya merasa mampu mengaplikasikan materi setelah pelatihan	4.29

4. CONCLUSION

Kegiatan pengabdian ini berhasil mengimplementasikan sistem informasi pencatatan pelayanan di lingkungan Kelurahan Sanur dengan baik. Proses bimbingan teknis yang disertai penyusunan panduan pengguna terbukti efektif dalam meningkatkan kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem. Evaluasi menunjukkan bahwa sistem dapat mendukung peningkatan efisiensi, akurasi pencatatan, serta akuntabilitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Keberhasilan kegiatan ini diharapkan menjadi model replikasi bagi kelurahan lain dalam rangka percepatan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

Terimakasih saya ucapkan kepada Pimpinan dan segenap Staf Kantor Kelurahan Sanur yang telah memberikan penulis dan tim kesempatan untuk memberikan sedikit sumbangsih yang bisa bermanfaat kedepannya.

REFERENCES

- Adnyana, A. A. G. O. K., Iskandar, A. P. P., Jayarana, I. G. N. A., & Darma, I. G. W. (2025). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Urak Dan Iuran Banjar Dalam Digitalisasi Data Banjar. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/jh.v5i1.2171>
- Ahmad, A., Yunita, D., & F.a, J. Q. A. (2024). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ONLINE MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEWILAYAHAN TERPADU (SIPAKU) DI KELURAHAN BABAKAN SARI TAHUN 2023. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 4(2), 442–449. <https://doi.org/10.24198/janitra.v4i2.60336>
- Aufa, M. T., Jasmir, & Rohaini, E. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi Berbasis Website. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa*

Komputer(JAKAKOM), 4(1), 937–945. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2024.4.1.1673>

Kementerian Komunikasi dan Digital. (n.d.). Retrieved July 29, 2025, from <https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik>

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), Article 2. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i2.288>

Tekinerdogan, B., & Aktekin, N. (2020). *Model-Based User Interface Design for Generating E-Forms in the Context of an E-Government Project* (No. arXiv:2003.08172). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2003.08172>

Website Portal Resmi Kelurahan Sanur Kota Denpasar. (n.d.). KELURAHAN SANUR. Retrieved July 29, 2025, from <https://www.sanur.denpasarkota.go.id/>