
Implementasi Sistem Pelayanan Masyarakat *Online (E-Service)* Berbasis *Google Form* di Tingkat RT (Rukun Tetangga)

Ronald David Marcus¹

¹Universitas Merdeka Malang, Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Jalan Terusan Dieng No. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Kec. Sukun, Kota Malang, Indonesia

Informasi Artikel

Diterima: 28-08-2023

Direvisi: 17-10-2023

Diterbitkan: 01-11-2023

Kata Kunci

Sistem Pelayanan, Pendataan, Database, Google Form, E-Service

***Email Korespondensi:**

Ronald.mangero@unmer.ac.id

Abstrak

Sistem pelayanan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan untuk memberikan fasilitas ataupun pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat dalam berbagai bidang. Saat ini masih banyak pendataan serta pelayanan yang diterapkan masih menggunakan sistem manual yang terbilang kurang efisien. Maka dari itu pelaksana melakukan pelaksanaan dengan membuat program *Database* menggunakan *Google Form* serta mengimplementasikan Sistem Pelayanan Masyarakat *Online (E-Service)* di tingkat RT (Rukun Tetangga). Pelaksanaan ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif yang bersifat Deskriptif. Hal tersebut pelaksana lakukan agar mendapatkan hasil yang akurat, baik itu hasil uji coba maupun hasil akhir. Hasil dari pelaksanaan tersebut adalah *Database* menggunakan *Google Form* untuk mempermudah dalam mengelola data saat melakukan kegiatan pelayanan surat - menyurat dan pendataan masyarakat. Saran dari pelaksana yaitu pentingnya kesadaran akan adanya perkembangan teknologi sangat dibutuhkan guna untuk memudahkan kegiatan atau aktivitas masyarakat khususnya dalam kegiatan pendataan maupun pelayanan sehingga dalam melakukan hal tersebut lebih memangkas waktu atau jam operasional yang nantinya akan lebih efisien dan lebih efektif.

1. Pendahuluan

Sistem pelayanan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan fasilitas ataupun pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, sosial, dan lain-lain (Apriyani, 2023). Sistem pelayanan kepada masyarakat tidak hanya terdapat pada tingkat kecamatan ataupun kelurahan, namun juga terdapat di tingkat RT (Rukun Tetangga). Salah satu tugas dari ketua RT ialah melayani masyarakat, dimana apabila masyarakat mengalami kesusahan atau kesulitan dalam melakukan sesuatu yang berhubungan

dengan pihak instansi pemerintahan khususnya tingkat RT, ketua RT pun berhak membantunya dan memberikan arahan yang agar tercapai suatu tujuan yang diinginkan (Siptimun, 2019). Di sisi lain, ketua RT harus mempunyai data warga, namun pendataan serta pelayanan yang saat ini diterapkan baik surat menyurat maupun penyuluhan masih banyak menggunakan sistem manual yang terbilang kurang efisien, sehingga dalam kegiatan pendataan yang dilakukan oleh pihak RT mengalami beberapa kesulitan seperti untuk proses update data warga, pendataan warga baru, dan faktor lainnya. Data warga yang dimiliki oleh ketua RT masih berupa kertas. Penyimpanan data-data saat ini masih berupa arsip yang ditumpuk di dalam lemari sehingga tingkat keamanan data kurang (Rinaldy, 2018).

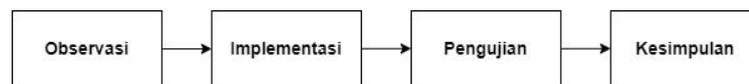
Dengan berkembangnya teknologi, E-Service merupakan penggunaan teknologi informasi, terutama Internet, untuk menyediakan layanan kepada warga. Ini mencakup segala bentuk layanan untuk menyederhanakan dan mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang dapat diakses melalui platform digital, termasuk formulir online untuk pelayanan surat – menyurat dan pendataan warga (Febriani & Cahya, 2022).

Dengan permasalahan diatas, pelaksana memberikan solusi untuk hal pelayanan surat dan pendataan warga dengan menggunakan media *Google Form*. *Google Form* merupakan merupakan alat yang berguna untuk membantu dalam hal pengumpulan informasi yang mudah dengan cara yang efisien, sehingga pengolahan data lebih terjamin dan teritegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengolahan data elektronik (Febriadi & Nasution, 2017).

Output yang dihasilkan berupa data yang akan menjadi sebuah *Database*. *Database* sendiri merupakan media penyimpanan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat. Dalam segi keamanannya pun terjamin dibandingkan menyimpan file secara manual tanpa menggunakan teknologi (Lestari et al., 2018). Dalam hal itu, ketua RT dari segi pendataan memperoleh kemudahan dalam mencari data warga, menyimpan data warga dan update data warga. Dari segi pelayanan surat – menyurat, dengan adanya *Database*, ketua RT juga mudah dalam hal melayani warga, dengan cara menggunakan fitur mailling di MS. Word yang mengunduh data dari MS Excel *Database* Pelayanan Warga. Sehingga masyarakat tidak lagi harus datang ke Kantor pengurus RT dan cukup melalui *smartphone* saja.

2. Metode

Kegiatan ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana metode deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa tertentu {Formatting Citation}. Dalam pelaksanaan ini, berbagai subjek pelaksanaan dievaluasi secara kritis berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Oleh karena itu, pelaksana berharap pelaksanaan seperti ini dapat membantu untuk menggambarkan dengan jelas kondisi yang sebenarnya terjadi dan memberikan solusi terkait pengembangan *Database* warga berbasis *Google Form*. Tahapan yang dilakukan pelaksana terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan

Tahap awal, observasi melalui wawancara untuk pengumpulan data dengan menunjukan pelaksana sebagai pewawancara. Pelaksana mengajukan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan sistem pelayanan masyarakat yang saat ini masih diterapkan pada lingkungan RT kepada narasumber. Tahap observasi bertujuan untuk kelancaran terhadap tahap implementasi dengan meminimalisir terjadinya input data yang tidak perlu. Di tahap selanjutnya, implementasi dilakukan dengan menerapkan sistem pelayanan masyarakat (E-Service) berbasis *Google Form* yang dimana terdapat berbagai input data pendataan dan pelayanan surat - menyurat seperti nama lengkap, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, dan lain - lain. Kemudian, pada tahap ini pengujian diadakan secara *door to door*, yang dimaksudkan untuk memberi arahan terhadap warga di wilayah RT agar lebih mengerti tentang bagaimana proses yang terjadi pada asistem pelayanan masyarakat (E-Service) berbasis *Google Form* dengan output *Database*. Terakhir, hasil pelaksanaan dirangkum dalam tahap kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan ini, guna untuk mengetahui suatu proses bagaimana data warga disimpan. Proses pendataan dapat dilakukan dengan memanfaatkan bantuan sebuah aplikasi pendukung berupa layanan web dari Google yaitu *Google Form* yang dimana dalam penggunaannya lebih mudah serta dapat diakses melalui gawai maupun notebook atau laptop dalam hal pendataan di RT (Rahmiyati, 2019). Hasil dari input *Google Form* akan menjadi *Database*. *Database* sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses pengelolaan suatu data yang sudah ada sehingga baik keefisiensian serta keamanan data dapat terjaga dengan baik (Andaru, 2018). Proses Pendataan warga yang dilakukan secara online dengan menggunakan media *Google Form* ini merupakan salah satu bentuk untuk mendata warga di wilayah RT yang bertujuan untuk memangkas waktu dan juga terjaga keamanannya.

Pada awal tampilan layanan *Google* berupa *Google Form* pendataan terdapat beberapa menu mulai dari status warga, nama, umur, gelar, alamat dan lain sebagainya seperti yang diperlihatkan pada Gambar 2. Fitur *Google Form* ini menyajikan backup data sehingga keamanan data jika suatu saat diperlukan hanya tinggal mencari melalui *Database* dari hasil input warga melalui aplikasi *Google Form*. Tidak hanya itu, fitur terakhir yang sering digunakan yaitu auto input yang dimana saat penggunaan atau saat pengisian *Database* melalui *Google Form* akan langsung terintegrasi dengan aplikasi *Spreadsheets* sehingga tidak perlu lagi meng-copy data dari *Google Form* ke dalam *Spreadsheets* seperti yang diperlihatkan pada Gambar 6. (Kuswoyo et al, 2022).

Form Isian Online Database Warga RT

(Mohon untuk menyiapkan berkas berkas yang dibutuhkan sebagai dasar pengisian form online yaitu : KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, dan Sertifikat Vaksin)

databasewargart03@gmail.com [Ganti akun](#)

Nama dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirim formulir ini. Alamat email Anda bukan bagian dari respons Anda.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Status Anda Sebagai Warga : *

Warga Tetap

Warga Tidak Tetap (Kontrak)

Warga Kos - Kosan

Berikutnya Kosongkan formulir

Gambar 2. Tampilan Awal Form Pendataan

Area JL. KH ABD Hamid

Alamat Lengkap Anda di Wilayah RT *

JL. KH ABD Hamid NO. 01

JL. KH ABD Hamid NO. 02

JL. KH ABD Hamid NO. 03

JL. KH ABD Hamid NO. 04

JL. KH ABD Hamid NO. 05

Gambar 3. Tampilan Pilihan Alamat Lengkap

Status Keluarga :

Status Anda Dalam Keluarga *

Kepala Keluarga

Anggota Keluarga

Kembali Berikutnya Kosongkan formulir

Gambar 4. Tampilan Status Keluarga

Isian Data Kepala Keluarga

Nama Lengkap Anda : *

Jawaban Anda _____

Gelar Pendidikan Depan :
(Boleh tidak diisi. Dr untuk Doktor (S3) dan dr untuk dokter)

Ir
 Drs
 Dra
 Dr.
 dr.
 Yang lain: _____

Agama : *
(Sesuai KTP atau KK)

Islam
 Kristen
 Katholik
 Hindu
 Budha
 Konghucu

No. Handphone :

Jawaban Anda _____

Email (Jika Ada) :

Upload Foto Diri Anda : *
Pastikan Mengunggah Data yang Dapat Terlihat Jelas (Tidak Kabur)

[Tambahkan file](#)

Upload Akta Kelahiran : *
Pastikan Mengunggah Data yang Dapat Terlihat Jelas (Tidak Kabur)

[Tambahkan file](#)

Upload KTP : *
Pastikan Mengunggah Data yang Dapat Terlihat Jelas (Tidak Kabur)

[Tambahkan file](#)

Upload Kartu Keluarga : *
Pastikan Mengunggah Data yang Dapat Terlihat Jelas (Tidak Kabur)

[Tambahkan file](#)

Umur Saat Ini : *

Jawaban Anda _____

Nama Lengkap Ayah Kandung : *

Jawaban Anda _____

Nama Lengkap Ibu Kandung : *

Jawaban Anda _____

Gambar 5. Tampilan Isian Pendataan

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Isian Anda Sebagai Warga	Nama Lengkap Anda @ Wilayah RT 02	Status Anda Sebagai Warga	Nama Lengkap Keluarga	Hiburgerin Anda dengan Kepala Keluarga	Nama Lengkap Anda	Gelar Pendidikan Depan	Gelar Pendidikan L...
2	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 01	Kepala Keluarga	Hartono	laki	Sugih		Jerman
3	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 01	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	laki	Unyanti		Probot
4	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Kepala Keluarga	Muh. Sudiono	Anak	Affe Dery Lintang Ismae		Probot
5	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	Anak	Bekti Titik Jalsidary		Probot
6	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	Anak	Ramadhan Candra Juliaty		Probot
7	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	Anak	Devandra royan julardy		Probot
8	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	Anak			Probot
9	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 02	Anggota Keluarga	Muh. Sudiono	Anak			Probot
10	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 04	Kepala Keluarga	Haris Huastha	laki	Rita Rahayu		Probot
11	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 04	Anggota Keluarga	Haris Huastha	Anak	Obayus Anika Andy		Probot
12	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 04	Anggota Keluarga	Haris Huastha	Anak	Devy Sumatli Amanah		Probot
13	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 04	Anggota Keluarga	Haris Huastha	Anak	Galih Ratra Fadlan		Probot
14	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 04	Kepala Keluarga					Probot
15	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 05	Anggota Keluarga	Sulaji	laki	Srah		Probot
16	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 05	Anggota Keluarga					Probot
17	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 06	Kepala Keluarga	Stamet	laki	Son Hermawan		Lumpang
18	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 06	Anggota Keluarga	Stamet	Anak			Lumpang
19	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 07	Kepala Keluarga					Probot
20	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 07	Anggota Keluarga	Likawati	Anak	Affeo Dwi Affandi		Probot
21	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 07	Kepala Keluarga					Probot
22	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 08	Anggota Keluarga	Tomo	laki	Harmanik		Probot
23	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 08	Anggota Keluarga	Tomo	Anak	Fanda Ibrayanti		Probot
24	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 08	Anggota Keluarga	Tomo	Anak			Probot
25	Warga Tetap	JL KH-ABD Hamed NO. 08	Anggota Keluarga	Tomo	Anak			Probot

Gambar 6. Database Pendataan

Dalam sistem pelayanan warga pelaksana menggunakan aplikasi pendukung berupa layanan web yaitu Google Form seperti yang diperlihatkan pada Gambar 7. yang dimana dalam penggunaannya terdapat beberapa fitur yang akan memudahkan warga di wilayah RT setempat. Adapun beberapa fitur tersebut yaitu

fitur untuk meminta surat pengantar dan fitur untuk meminta surat keterangan. Didalam fitur-fitur tersebut juga terdapat beberapa opsi pilihan yang nantinya akan digunakan oleh warga seperti yang diperlihatkan pada Gambar 8. dan Gambar 9. sehingga hal tersebut dirasa lebih memudahkan penggunaan serta keefisienan dalam pengajuan. Ketua RT juga menggunakan fitur mailling di Ms. Word untuk pelayanannya.

Gambar 7. Tampilan Form Pelayanan Surat

Gambar 9. Tampilan Surat Keterangan

Gambar 11. Form Permohonan Surat Keterangan Domisili

Gambar 8. Form Permohonan Surat Pengantar

Gambar 10. Form Permohonan Surat Ketrangan Tidak Mampu

Gambar 12. Form Permohonan Surat Keterangan Bekerja

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Tempat Lahir	Pilihlah Layanan yang anda butuhkan Nama Lengkap	Tempat Lahir	Tempat Lahir	Jenis Kelamin	Agama	Alamat Lengkap	Status	
2	7-9-2023 22:46:25	Permohonan Surat Pengantar							
3	7-9-2023 22:50:59	Permohonan Surat Pengantar							
4	7-9-2023 22:53:32	Permohonan Surat Pengantar							
5	7-9-2023 23:20:36	Permohonan Surat Keterangan							
6	7-9-2023 23:25:12	Permohonan Surat Keterangan							
7	7-9-2023 23:28:18	Permohonan Surat Keterangan							
8	7-9-2023 23:49:10	Permohonan Surat Keterangan							
9	7-9-2023 23:56:54	Permohonan Surat Keterangan							
10	7-10-2023 0:08:43	Permohonan Surat Keterangan							
11	7-10-2023 0:12:59	Permohonan Surat Keterangan							
12	7-10-2023 0:16:39	Permohonan Surat Keterangan							
13	7-10-2023 0:21:25	Permohonan Surat Keterangan							
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Gambar 13. Database Pelayanan Surat Menggunakan Metode Pengujian Secara Daring (E-Service)

Dalam suatu proses pendataan dan pelayanan seperti yang diperlihatkan pada Gambar 2 dan nomor 7 dimana warga dapat menggunakan form tersebut untuk dipergunakan sebagai pendataan dan meminta surat pengantar, meminta surat permohonan keterangan kerja, surat keterangan tidak mampu seperti gambar yang tertera di bagian Form Pelayanan, akan tetapi dari beberapa aplikasi pendukung yang berupa layanan warga tersebut pasti memiliki kelebihan dan kelemahan. Adapun kelebihan yang pertama dari penggunaan aplikasi tersebut yaitu efisiensinya waktu yang digunakan sehingga sangat memangkas waktu yang digunakan bahkan saat warganya beraktivitas, kelebihan yang kedua yaitu kerahasiaan data dan keamanan data terjaga karena sudah menggunakan sistem *Database* sehingga data yang sudah diinput melalui *Google Form* akan langsung *terintegreted* ke dalam *Google Spreadsheets*. Namun hal tersebut juga memiliki beberapa Penggunaan aplikasi yang berupa layanan web ini masih sangat jarang dimengerti oleh orang awam, sehingga perlu adanya pembekalan sebelum melakukan pengisian *Database* maupun sistem pelayanan. Kelemahan diantaranya yaitu disaat pengguna tidak mengerti cara penggunaan aplikasi pendukung yang berupa layanan warga dan merasa kesusahan karena belum terbiasa, kemudian ada juga warga yang terkendala jaringan sehingga akan memperlambat waktu saat pengisian *Database* warga maupun permohonan surat - menyurat. Dari kegiatan serta observasi yang telah dilakukan oleh pelaksana selama beberapa minggu, pelaksana dapat memberikan saran dan masukan untuk permasalahan yang ada tersebut. Adapun saran yang pelaksana berikan seperti membiasakan untuk menggunakan beberapa teknologi yang telah pelaksana terapkan selama masa uji coba di wilayah RT, dengan diterapkannya penggunaan teknologi secara online berbasis *Google Form* bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan adanya perkembangan teknologi yang sangat dibutuhkan guna untuk memudahkan kegiatan atau aktivitas masyarakat khususnya dalam kegiatan pendataan maupun pelayanan sehingga hal tersebut memiliki keuntungan sebagaimana berikut yaitu memangkas waktu dan lebih efisien.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari Kegiatan tersebut pelaksana dapat menyimpulkan bahwa untuk dapat mengakses fitur pengisian *Database* maupun sistem pelayanan diperlukannya suatu jaringan, sehingga dalam penggunaannya sangat membutuhkan yang namanya internet agar dapat terkoneksi ke dalam jaringan adapun beberapa fitur yang disajikan terkait *Databased* yang *terintegreted* ke dalam *Spreadsheets* sangat memudahkan user sehingga pada saat pengisian data akan langsung masuk kedalam *Database* spreadsheet dan terjaga kerahasiaannya selain itu terdapat pula salah satu fitur yang disajikan dalam sistem pelayanan yang juga *terintegreted* kedalam spreadsheet sangat memudahkan user sehingga data juga akan langsung masuk kedalam *Database* *Spreadsheets*. Sehingga nanti kedua aplikasi pendukung yang berupa layanan web sangatlah mudah digunakan dimanapun dan kapanpun sehingga dalam penggunaannya sangatlah memangkas waktu sehingga akan lebih efisien ketika digunakan maupun dikelola oleh Ketua RT, Sehingga apabila terjadi kendala dapat langsung menghubungi pihak terkait dikarenakan beberapa fungsi memungkinkan untuk menghubungi pihak terkait dengan cara mencari *Database* yang sudah tersimpan ke dalam *Google Spreadsheets*.

5. Referensi

- Andaru, A. (2018). Pengertian *Database* secara umum. *OSF Prepr*, 2.
- Apriyani, Y. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(1), 17–23.
- Djuanda, M., & Hamdani, R. (2023). Penerapan Aplikasi Laporan Keuangan di Kementerian Indonesia: Rekonsiliasi Single *Database* Sakti. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 16(1), 52–60.
- Febriadi, B., & Nasution, N. (2017). Sosialisasi Dan Pelatihan Aplikasi *Google Form* Sebagai Kuisisioner Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 2(1), 68–72.
- Febriani, F. R., & Cahya, S. B. (2022). Pengaruh E-service quality dan Sales promotion terhadap keputusan menggunakan fitur Shopee-Food (Studi pada mahasiswa aktif FEB UNESA). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1658–1668.
- Kuswoyo, H., Budiman, A., Pranoto, B. E., Rido, A., Dewi, C., Sodikin, S., & Mulia, M. R. (2022). Optimalisasi Pemanfaatan *Google Apps* untuk Peningkatan Kinerja Perangkat Desa Margosari, Kecamatan Metro Kibang, Lampung Timur. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 2(2), 1–7.
- Lestari, M. A., Tabrani, M., & Ayumida, S. (2018). Sistem Informasi Pengolahan Data Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pucung Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 13(3), 14–21.
- Rahmiyati, S. (2019). Pemanfaatan Aplikasi *Google Form* dalam Meningkatkan Pelaksanaan Supervisi Pendidikan Pengawas Madrasah. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 4(2), 201–209.
- Rinaldy, M. I. (2018). *Rancang Bangun Aplikasi Pendataan Warga Linggawastu Rukun Tetangga (RT 02) BANDUNG*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Siptimun, W. (2019). *Implementasi Pasal 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 18 Tahun 2018 Tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa Dan Lembaga Adat Desa (Peran Dan Fungsi Kepemimpinan Rukun Tetangga (RT) di Desa Air Petai Kecamatan Sukaraja*). IAIN BENGKULU.