

ABSTRAK

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan (Perkimtan) Kabupaten Banyuasin menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan surat permohonan sengketa, terutama akibat proses yang masih bersifat manual. Permasalahan yang muncul mencakup pencatatan data yang tidak terstruktur, proses verifikasi yang lambat, serta minimnya integrasi antarbagian yang berdampak pada rendahnya efisiensi layanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, dikembangkan aplikasi pengelolaan surat permohonan sengketa berbasis web yang bertujuan untuk mendigitalisasi seluruh proses, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi data, penjadwalan mediasi, hingga pembuatan dan pencetakan laporan sengketa secara terintegrasi. Aplikasi ini dirancang menggunakan metode waterfall dan dilengkapi dengan berbagai fitur utama, antara lain: dashboard informasi, form pendaftaran permohonan, riwayat permohonan, pengelolaan akun pengguna (admin, kepala dinas, dan pemohon), unggah dan unduh dokumen pendukung, notifikasi otomatis melalui sistem, dokumentasi dan unggah notulen hasil mediasi, serta fitur tambahan seperti pencarian data, filter berdasarkan status atau tanggal, dan cetak laporan permohonan. Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, mempercepat proses layanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan sengketa di lingkungan Perkimtan Kabupaten Banyuasin.

Kata Kunci: Sengketa, Permohonan, Digitalisasi, Website, Perkimtan.

ABSTRACT

The Housing, Settlement, and Land Affairs Office (Perkimtan) of Banyuasin Regency faces several challenges in managing land dispute request letters, primarily due to manual processes. Issues include unstructured data recording, slow verification, and lack of integration between departments, all of which reduce service efficiency. To address these problems, a web-based dispute request management application was developed to digitalize the entire workflow—from submission and verification to mediation scheduling and integrated report generation. This application was developed using the waterfall method and includes essential features such as a dashboard, dispute request submission form, request history, user account management (admin, head of office, and applicants), document upload/download, automated notifications, and mediation note documentation. Additional features include data search, filtering by status or date, and report printing. The implementation results show that this system significantly improves document management efficiency, speeds up service delivery, and supports transparency and accountability in handling land disputes within the Perkimtan office of Banyuasin Regency.

Keywords: *Dispute, Request, Digitization, Website, Perkimtan.*