



ANALISIS, PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB

(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Tanjung Jabung Timur)

Suroto¹⁾

Dosen STMIK Nurdin Hamzah Jambi, Jambi 36121

Email : dimasisuer@yahoo.co.id

Abstrak - Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia dimana masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses. Disisi lain semangat desentralisasi dan reformasi menuntut perubahan-perubahan peran dari pemerintah maupun masyarakat. Sebagai jawaban atas tuntutan perubahan tersebut, *good governance* perlu diterapkan dalam segala aspek pembangunan, termasuk di dalamnya perizinan yang merupakan instrumen penting bagi Pemerintah Daerah dan merupakan potensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan perizinan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur harus mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, murah, dan transparan. Hal ini berkaitan dengan belum adanya penyusunan perencanaan program berkesinambungan yang mempertimbangkan Sistem Komputerisasi yang terintegrasi dengan Sistem Informasi yang ada saat ini baik secara *offline* maupun *online*

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Sistem Informasi, *Offline* dan *Online*.

Abstract - This study conducted due to the low quality indicator of public services in indonesia which are difficult to be accessed. On the other side, the spirit of decentralization and reformation demanding changes of the role of government and society. Therefore, good governance should be implemented in all development aspects such as licensing which is the most important equipment for Local Governance and it is potential to increase Regional Revenue. Integrated Licensing Service Office as an institution which in charge of granting license in Tanjung Jabung Timur must be able to meet the public's expectations of quick, inexpensive and transparent services. It relates to the lack of sustainable program planning preparation considering computerized system integrated with current information system.

Keyword : Public services, information system, offline and online.

1. PENDAHULUAN

Penerapan desentralisasi dalam sistem pemerintahan pada tahun 2004 memunculkan harapan besar pada terjadinya tata pemerintahan yang lebih baik di daerah-daerah. Harapan tersebut muncul karena sistem tersebut memungkinkan terjadinya pengambilan keputusan pada tingkat lokal yang lebih dekat dengan warga. Dengan demikian, setiap keputusan dapat lebih merefleksikan pemecahan masalah yang terjadi di warga. Harapan terhadap perbaikan penyediaan pelayanan publik juga merebak seiring penerapan desentralisasi ini.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang begitu luas untuk membuka peluang bagi Pemerintah Daerah mengembangkan segala potensi yang ada dimasing-masing Daerahnya. Dan mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro,

kecil dan menengah, dengan sasaran terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, dan transparan serta dikukuhkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Negara berkewajiban melayani warganegara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhandasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Publik

Pemahaman makna publik dalam Pelayanan Publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan *histories* atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik bermakna luas Istilah publik, dari bahasa Inggris yang antara lain memiliki definisi sebagai "Masyarakat", yakni *public service*

(pelayanan masyarakat), *public relation* (hubungan masyarakat).

Salah satu peran utama pemerintahan di masa sekarang adalah mampu memberikan solusi terhadap artikulasi dan merealisasikan kepentingan publik. Secara harafiah kepentingan publik berarti kepentingan umum, yang mencerminkan kepentingan komponen atau kelompok yang ada dalam suatu masyarakat. Menurut Achmad Nurmandi (2010:19) Teori tentang kepentingan publik didekati dengan empat perpektif yakni:

1. Teori Abolisionis,
2. Teori Proses
3. Teori *share value*
4. Teori Normatif

2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Reformasi Manajemen pemerintahan yang membutuhkan waktu panjang dengan mengubah sistem pemerintahan dan kinerja yang ada. Kepastian manajemen pemerintahan dapat dilakukan melalui pembangunan *platform* manajemen baru yang antipatif terhadap pasar dan diterimanya asumsi baru bahwa pemerintah dapat dan harus melayani (Cullen and Cushmen, 2000). Manajer pemerintah harus mempunyai responsifitas terhadap kompleksitas dan perubahan dalam peranan pemerintahan.

Lebih lanjut, Fitzsimmons dalam Sinambela (2006:7) berpen dapat terdapat lima indikator Pelayanan Publik, yaitu:

- a. *Reliability*
- b. *Tangibles*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*
- e. *Empati*

Banyaknya masalah publik yang muncul sebagai akibat penerapan konsep pemerintah sebagai pengelola sektor publik dan “*big government*”, memunculkan perspektif baru yang mencoba mengambil alih, merubah peran pemerintah dan meningkatkan kapasitas masyarakat dalam pencapaian tujuan bersama. Bidang kegiatan yang selama ini banyak didominasi pemerintah akan lebih banyak diserahkan pada publik, baik mekanisme kepemilikan (privatisasi) atau dalam pengambilan keputusan (desentralisasi).

Tabel 2.1 Perbedaan Manajemen pelayanan publik dan sektor privat

Pelayanan Publik	Sektor Privat
Undang-undang, Peraturan Pemerintah, aturan hukum	Program perusahaanan, arahan direktur
Kebutuhan ekonomi nasional	Kebutuhan pasar
Relatif terbuka pada pemerintah dan pengambilan keputusan,	Relatif rahasia, menekankan kepercayaan bisnis

menekankan keterwakilan	
Berpihak pada pulik, melibatkan banyak stakeholders	Fokus utama pada shareholders dan pihak manajemen
Mempunyai nilai dan tujuan yang banyak: 1. Pelayanan 2. Kepentingan publik 3. Pemerataan 4. Profesionalisme 5. Partisipasi pelanggan 6. Perdagangan kompleks	Relatif terbatas
Sumber utama dari pajak	Sumber utama berasal dari keuntungan dan pinjaman

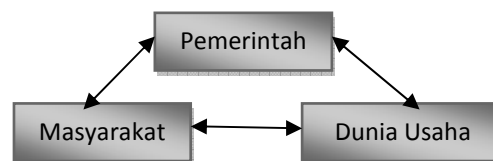
Sumber : Clive Holtham, “Key Challenges for Public Service Delivery”, dalam Leslie Willcocks dan Jenny Harrow (peny), *Rediscovering Public Services Management*, Mc. Graw-Hill Book Compaby, London, 1992, h.85-6.

2.3 Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”, yaitu “pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan”. Nilai yang sebenarnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap “P”, yaitu:

- a. *Passionate*
- b. *Progressive*
- c. *Proactive*
- d. *Positive*

Untuk mencapai tujuan yakni peningkatan kualitas pelayanan publik, tidak lepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Sebagaimana yang dirumuskan oleh Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang Baik (Bappenas, 2005).



Gambar 2.1 Tiga Pilar/Aktor dalam tata pemerintahan yang baik

(Sumber: Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang Baik. Bappenas, 2005)

2.4 Pelayan Publik Berbasis Web

Dalam era Reformasi dan keterbukaan saat ini dan menghadapi pasar bebas, dimana akan terjadi kompetensi yang sangat ketat dalam bidang usaha dan Investasi maka birokrasi dituntut harus mampu melaksanakan deregulasi dan debirokrasi dalam melayani masyarakat.



2.5 Keuntungan Pelayan Publik Berbasis Web.

Adapun Keuntungan Para digma baru dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan Berbasis Web adalah:

1. Efisiensi Waktu.
2. Mendapatkan Pelayanan yang lebih baik, mudah, cepat
3. Terbentuknya Citra yang baik.
4. Merangsang Usaha & Investasi.
5. Mewujudkan Iklim usaha yang kondusif.

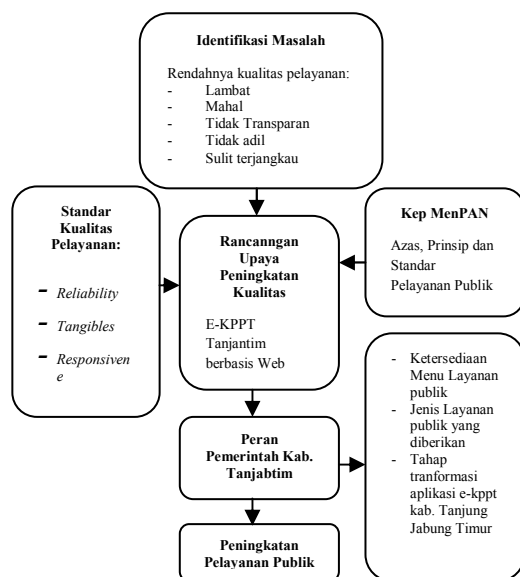
3. METODE PENELITIAN

3.1 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen mengenai materi layanan publik, sistem operasi, mulai dari materi pengantar sistem operasi, pengantar sistem komputer, manajemen proses, konkurensi, manajemen memori, manajemen masukan dan keluaran serta manajemen file.

3.2 Kerangka Berfikir

Dari berbagai kerangka teoritis dan dengan memperhatikan kondisi yang ada pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur, penulis mencoba untuk membangun kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Analisa Dan Desain Sistem

4.1.1 Analisa Sistem

Pada tahapan analisa sistem ini, dilakukan pengamatan terhadap gambaran sistem yang ada

pada saat ini yang dilanjutkan dengan analisis terhadap masalah yang ada tersebut.

4.1.2 Gambaran Sistem Yang Ada

Kegiatan pengurusan atau pembuatan perizinan yang selama ini ada di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah menggunakan komputer namun masih bersifat manual.

4.1.3 Gambaran Sistem Yang Baru

Dalam sistem yang baru ini efisiensi dan efektifitas penyampaian informasi menjadi tujuan utama yang akan dicapai. Proses penyampaian proses perizinan ditransformasikan dalam bentuk web yang dibungkus dengan fitur yang interaktif dan dinamis, dimana melalui sistem ini akan memudahkan informasi pelayanan publik yang ada di kantor pelayanan perizinan terpadu kabupaten Tanjung Jabung Timur. Melalui sistem ini juga memudahkan seorang yang akan mengurus izin dapat mencari informasinya di *internet*. Sedangkan bagi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

4.1.4 Analisa Kebutuhan Pengguna

Analisis kebutuhan pengguna (*User*) merupakan tahapan yang penting dalam membangun sebuah sistem. Dalam tahap ini, dilakukan spesifikasi mengenai semua kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna mengenai sistem yang akan di bangun.

4.2 Perancangan Sistem

4.2.1 Pembagian Hak Akses

Dalam sistem pelayanan publik ini pembagian hak akses pengguna (*User*) dibagi menjadi empat yaitu:

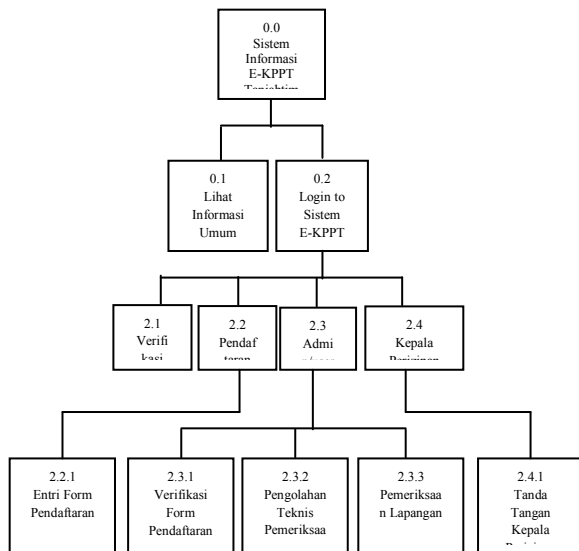
1. Hak Akses Untuk Masyarakat/Pemohon.
2. Hak Akses Untuk Kasubag. Perizinan
3. Hak Akses Untuk Kepala Kantor
4. Hak Akses Untuk Administrator

4.2.2 Metode Perancangan

Metode perancangan yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi Pelayanan Publik berbasis web yaitu menggunakan metode perancangan *Unified Modeling Language (UML)* yang meliputi beberapa diagram UML antara lain : *Use Case diagram*, *Activity diagram*, *Sequence diagram*, *class diagram*.

4.2.3 Hierachy Input Proses Output (HIPO)

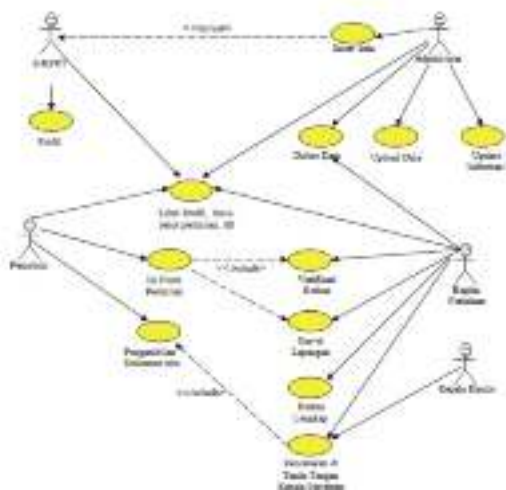
Hierarchy input proses output dalam sistem ini menggunakan diagram visual tabel (VTOC) pada sistem secara berjenjang.



Gambar 4.1 HIPO E-KPPT Kab. Tanjabtim.

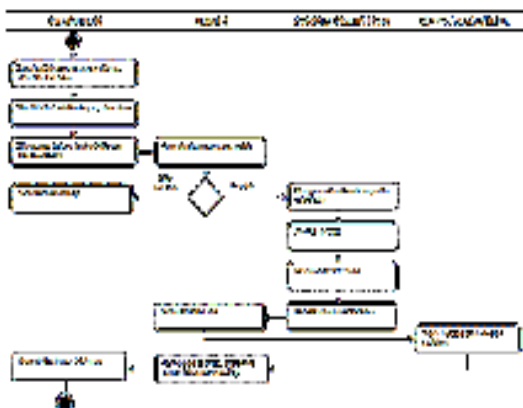
4.2.4 Perancangan Use Case diagram E-KPPT

Gambar berikut adalah diagram use case untuk modul proses pembuatan izin.



Gambar 4.2 Use Case Proses Pembuatan Izin

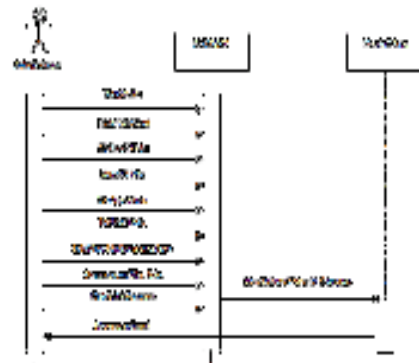
4.2.5 Perancangan Activity diagram E-KPPT



Gambar 4.3 Activity diagram Pembuatan Izin

4.2.6 Perancangan Sequence diagram E-KPPT

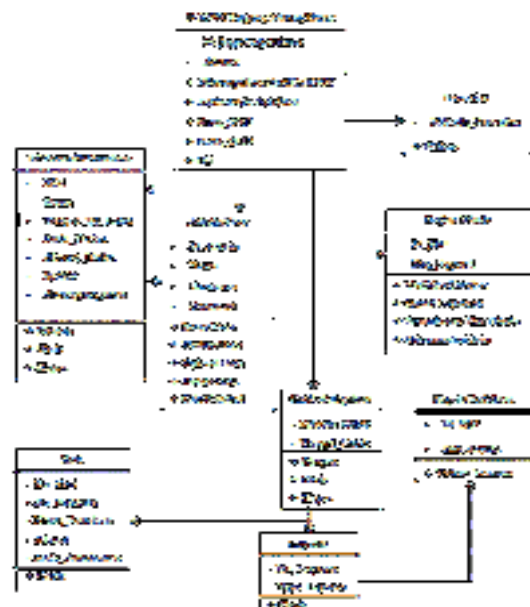
Gambar berikut adalah Sequence diagram untuk Proses Admin, Proses Pemohon, Proses Bagian Teknis, dan Proses Kepala Perizinan, dimana seorang admin dapat mengakses semua informasi berita yang berhubungan dengan semua proses pada sistem informasi pada pelayanan publik e-kppt Kabupaten Tanjung Jabung Timur.



Gambar 4.4 Sequence diagram Proses Admin

1.2.7 Perancangan class diagram E-KPPT

Diagram kelas atau class diagram dibawah menunjukkan interaksi antar kelas-kelas yang terdapat dalam pelayanan e-kppt Kabupaten Tanjung Jabung Timur untuk sistem informasi pelayanan publik pembuatan perizinan



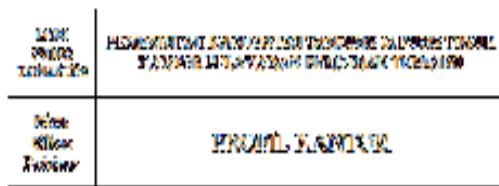
Gambar 4.5 Rancangan Class Diagram E-KPPT

4.3 Rancangan Interface

Hubungan antara user dan komputer diimplementasikan oleh Rancangan interface pada aplikasi E-KPPT. Interface yang di Rancang berupa input data dan tampilan output kepada user yang berbentuk halaman website.



4.3.1 Rancangan Interface Halaman Utama Sistem Informasi E-KPPT



Gambar 4.6 Rancangan Menu Utama e-KPPT Kab.TanjabTimur

4.4 Rancangan Struktur Basis Data (Database)

Basis data (*database*) merupakan satu komponen yang penting didalam sistem informasi karena berfungsi sebagai basis penyedia informasi bagi para penggunanya. Perancang struktur *database* tidak terlepas dari perancangan masukan (*input*) dan keluaran (*output*), karena elemen-elemen data pada suatu *file database* harus dapat digunakan untuk pembuatan suatu *output*.

5. IMPLEMENTASI

E-KPPT adalah sebuah perangkat lunak yang dikembangkan dan bermanfaat sebagai media dalam proses pelayanan publik yang menggunakan konfigurasi Sistem Operasi perangkat lunak. Dalam pemakaiannya diperlukan langkah-langkah yang harus dipahami khususnya oleh user admin pada kantor pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Dengan adanya sistem aplikasi E-KPPT Masyarakat Tidak perlu lagi harus datang langsung guna mencari informasi tentang pelayanan perizinan yang ada di Kabupaten Tanjung Jabung Timur, dengan demikian akan tercipta pelayanan publik yang baik yang dilakukan oleh pejabat berwenang.
- Pada sistem aplikasi Perizinan pihak Kantor tidak perlu lagi melakukan pelayanan secara manual tapi sudah dapat menggunakan sistem aplikasi perizinan menggunakan teknologi informasi dalam memanipulasi data karena sudah adanya sistem basis data atau database untuk perizinan khususnya di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, A. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter*

dan *Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Kendall, E. Kenneth; & Kendall, E. Julie. 2010. *Analisis dan Perancangan Sistem*, Versi Bahasa Indonesia Edisi kelima, PT. Indeks, Jakarta.

Kenneth C. Laudon; & Jane P. Laudon. 2005. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*, Versi Bahasa Indonesia Edisi Delapan, Andi, Yogyakarta

Jurnal-Jurnal:

Halida Prameswari Latief. 2009. Perencanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Dokumen-Dokumen:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun. 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik.

Bappenas Tahun 2005. Tentang Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang baik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Suroto, S.Kom, M.S.I
 NIP/NIK : -
 TTG : Jambi / 26 Agustus 1978
 Golongan / Pangkat : -
 Jabatan Fungsional : -
 Alamat Kantor : Jl.Kol Abunjani Sipin Jambi
 Telp./Faks. : 0741-668723 / 0741-668726
 Alamat Rumah : Jl. Mangkubumi, No. 52, RT. 13 Kel. Budiman Kec. Jambi Timur, Kode Pos : 36145
 Telp. : 08127853135