
SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI JAMBI BERBASIS WEB

Risa Puji Cahya¹, Sukma Puspitorini²

¹²Program Studi Informatika, Universitas Nurdin Hamzah, Jambi

E-mail: risapuji646@gmail.com, sukm4pit@gmail.com

Abstract - One of the technologies currently developing is computer technology. This has made computerized systems increasingly implemented by agencies in all fields, both private and government agencies. This is related to jobs that are usually done manually by humans, which will be faster and more efficient when done with a computerized system. The Civil Service Police Unit (SatPolPP) is a government agency that has a duty as a public servant in the field of city / provincial security and control. However, for public service facilities, public reporting using electronic media does not yet exist so that people report directly to the service office. There are several services at the Jambi Provincial Civil Service Police Work Unit, namely the service of peace and public order, regional legislation, community protection, community control. In 2019 the civil service police unit of the province of Jambi already has a website issued by the Ministry of Home Affairs (Kemendagri) but the website is still internal in nature used by the civil service police unit so that the website does not yet have public services in the field of reporting and information about Police Units Pamong Praja Jambi Province. This causes frequent errors in the data processing system that is still manual, such as recording in the agenda book, filling in the form provided manually by coming directly to the office so that public reports often experience delays because making community reports must come directly to the Sat Pol service office. PP and filling out the report data, the process is still very slow, the book data is not controlled. Therefore, the Civil Service Police Unit is in dire need of an information system that processes public report data which is expected to facilitate the public reporting process to simplify reporting and work, be accurate, and efficient, to reduce and even eliminate errors that may occur in the data processing process. With the existence of problems in the old system based on the purpose of this study, it is proposed to be able to use a computer tool using Web programming with PHP and MySql programming languages as a database that has public data input, complaints and complaint categories that will be processed into command data. and the action of complaints by the civil service police unit of the province of Jambi with the output of the complaint report

Keywords : Logical Data Processing Applications; Visual basic 6.0; Incoming Goods; Exit Goods; Mutations.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memberikan kontribusi besar bagi kehidupan manusia. Manusia dapat dengan mudah melakukan aktivitas sehari-hari dengan bantuan dari teknologi canggih yang telah ada. Teknologi membawa manusia melihat lebih jauh dunia luar, membuka cakrawala berfikir, membangun sebuah kreativitas untuk menciptakan hal-hal baru.

Satuan Polisi Pamong Praja SatPol PP merupakan suatu instansi Pemerintahan yang memiliki tugas sebagai pelayan masyarakat di bidang pengamanan dan penertiban kota/provinsi. Namun, untuk fasilitas pelayanan publik pelaporan masyarakat menggunakan media elektronik belum ada sehingga masyarakat melakukan pelaporan langsung ke kantor pelayanan.

Ada beberapa pelayanan pada Satuan Kerja Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi yaitu pelayanan ketentraman dan ketertiban umum, perundang-undangan daerah, perlindungan masyarakat,

pengendalian masyarakat. Pada tahun 2019 satuan polisi pamong praja provinsi jambi telah memiliki website yang di keluarkan oleh Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) namun website tersebut masih bersifat internal yang digunakan oleh satuan polisi pamong praja seginggal website tersebut belum memiliki pelayanan publik di bidang pelaporan dan informasi tentang Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi.

Hal ini menyebabkan sering kali terjadi kesalahan pada sistem pengolahan data yang masih manual seperti pencatatan di buku agenda, mengisi form yang disediakan secara manual dengan cara datang langsung ke kantor sehingga laporan masyarakat sering mengalami keterlambatan karena pembuatan laporan masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan SatPol PP dan mengisi data laporan, proses yang masih sangat lambat, data buku yang tidak terkontrol.

Oleh Sebab itu, Satuan Polisi Pamong Praja dirasa sangat membutuhkan suatu sistem informasi yang mengolah data laporan masyarakat yang diharapkan dapat mempermudah proses pelaporan masyarakat mempermudah pelaporan dan pekerjaan,

akurat, dan efisien, untuk mengurangi bahkan menghilangkan kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pengolahan data. Dengan adanya permasalahan pada sistem yang lama, diusulkan untuk dapat menggunakan alat bantu berupa komputer dengan menggunakan bahasa pemrograman Web. Peneliti tertarik untuk mengangkat kasus diatas ke dalam laporan Kerja Praktek yang berjudul “**Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi sehingga mampu menghasilkan aplikasi yang tepat, cepat, dan efektif.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini banyak manfaat yang dirasakan baik oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja yaitu memberikan gambaran mengenai Sistem Informasi Pelayanan Publik. Selain itu penelitian ini juga memberikan manfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja dalam melakukan pengolahan data pelaporan masyarakat, adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran mengenai pengolahan data pelaporan secara terkomputerisasi.
2. Mempermudah staf pegawai dalam melakukan pengecekan, penyimpanan data laporan.
3. Adanya sistem aplikasi pengolahan data pelayanan publik ini dapat mengganti sistem manual yaitu pencatatan di buku agenda menjadi sistem yang terkomputerisasi.
4. Mempermudah staf pegawai dalam mengontrol data laporan.
5. Mempermudah staf pegawai dalam melakukan pelaporan harian, mingguan, bulan dan tahun kepada pimpinan.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan dengan cara sistematis yang digunakan sebagai pedoman peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara umum sistematis yang dimaksud terdapat beberapa langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan tugas metodologi penelitian ini yaitu :

1. **Studi Literatur**
Pada tahap studi literatur ini, penulis menggunakan pedoman buku ilmiah dan karya tertulis lainnya sebagai dasar pengetahuan dalam melakukan penelitian dan landasan teori penelitian yang dilakukan.
2. **Pengumpulan Data**
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data ke sistem yang akan diteliti, pengumpulan data dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan mengamati.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang benar-benar ada dan terjadi (Hartono, 2016:1).

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Sebagai gambaran, jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem (Kadir, 2015:7).

Sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya (Indrajit, 2016:1).

Berdasarkan penjelasan tentang sistem diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sebagai gabungan dari beberapa elemen ataupun komponen-komponen yang saling berkaitan untuk melakukan kerjasama dalam mencapai tujuannya.

2.2. Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (*event*) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu (Hutahaean, 2011).

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang (Davis, 2013).

Infomasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi, apapun jenis organisasi tersebut. Tanpa

informasi, maka tidak akan ada organisasi. Informasi melalui komunikasi menjadi perekat bagi suatu organisasi tersebut untuk bisa bersatu (Yulia, 2017:8).

2.3. Pelayanan Publik

Publik berasal dari bahas Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum (Sinambela, 2007).

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat (Agus, 2006).

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu: Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

2.4. Penjelasan Tema Penelitian

Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi saat ini masih menggunakan proses olah data pelayanan publik khususnya pada pelayanan pelaporan masyarakat masih menggunakan sistem yang manual seperti penerimaan laporan oleh petugas yang piket kemudian data laporan diagendakan dengan cara mencatat di dalam buku agenda yang telah disediakan setelah itu laporan dinaikan ke atasan selanjutnya diteruskan ke kepala satuan. Untuk melakukan laporan masyarakat diahruskan untuk datang langsung ke kantor pelayanan Sat Pol PP sehingga sering terjadi keterlambatan penindakan oleh petugas karena laporan tidak dapat langsung di lihat oleh atasan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kebutuhan Masukan (*Input*)

Kebutuhan masukan (*input*) yaitu kebutuhan yang dilakukan untuk memasukkan data-data informasi sistem secara cepat dan tepat. Adapun kebutuhan masukan pada sistem ini antara lain :

1. Data Admin, yaitu data karyawan/pegawai

yang mempunyai hak akses dalam pengelolaan Aplikasi.

2. Data Masyarakat, yaitu data masyarakat yang ingin melakukan pelaporan.
3. Data pengaduan, yaitu data yang aduan yang dilaporkan oleh masyarakat.
4. Data Aspirasi, yaitu data aspirasi masyarakat tentang Satuan Polisi Pamong praja Provinsi Jambi.
5. Data Permintaan Data, yaitu data permintaan data oleh masyarakat terkait pelayanan publik.
6. Data Kategori, yaitu data kategori dari laporan yang dilaporkan oleh masyarakat.

3.2. Kebutuhan Proses

Kebutuhan proses antara lain :

1. Data Pengaduan, yaitu data yang aduan yang dilaporkan oleh masyarakat.
2. Data Aspirasi, yaitu data aspirasi masyarakat tentang Satuan Polisi Pamong praja Provinsi Jambi.
3. Data Permintaan Data, yaitu data permintaan data oleh masyarakat terkait pelayanan publik.

3.3. Kebutuhan Keluaran (*Output*)

Merupakan hasil dari proses inputan yang berupa informasi dan laporan diantaranya :

1. Informasi Data Pengaduan.
3. Informasi Data Aspirasi.
4. Informasi Permintaan Data.
5. Laporan Data Pengaduan.
6. Laporan Data Aspirasi.
7. Laporan Permintaan Data.

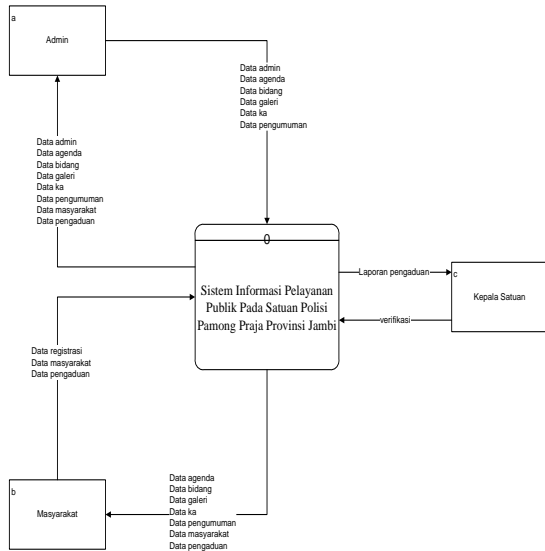
3.4. Kebutuhan Antarmuka

Adapun gambaran antar muka (*Interface*) yang diinginkan pada pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi adalah sebagai berikut :

1. Halaman Utama, Yaitu halaman yang pertama kali di kunjungi oleh pelanggan.
2. Halaman Registrasi dan *Login*, yaitu halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan registrasi akun dan *login* sebelum dapat melakukan laporan.
3. Halaman pengaduan, yaitu halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk mengisi form pengaduan.
4. Halaman Aspirasi, yaitu halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk mengisi *form* aspirasi.
5. Halaman Permintaan Data, yaitu halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk mengisi permintaan data.

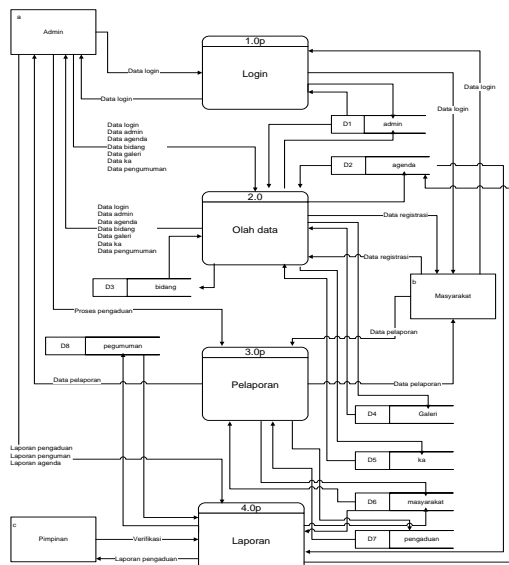
3.5. Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram adalah teknik grafis yang menggambarkan desain informasi yang diaplikasikan pada saat data bergerak dari *input* menjadi *output*. Data Flow Diagram dapat digunakan untuk menyajikan sebuah sistem atau perangkat lunak pada setiap tingkat abstraksi. Data Flow Diagram memberikan suatu mekanisme bagi pemodelan fungsional dan pemodelan aliran informasi (Al-Fatta, 2007).



Gambar 1. Data Flow Diagram

Diagram ini juga disebut dengan diagram Level 0 yang menggambarkan proses dari suatu Sistem Informasi pada setiap bagian Sistem Informasi secara umum turunan dari *top level*, Tampilan *Overview Diagram* seperti di bawah ini :

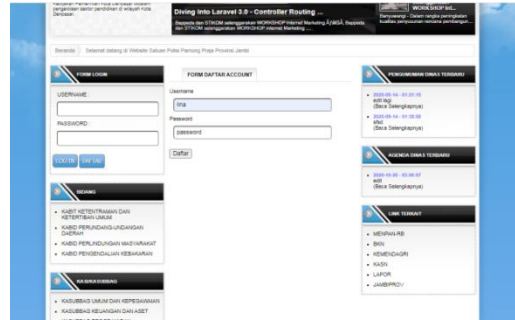


Gambar 2. DFD Level 0

3.6. Implementasi

1. Antarmuka Halaman Tampilan Daftar

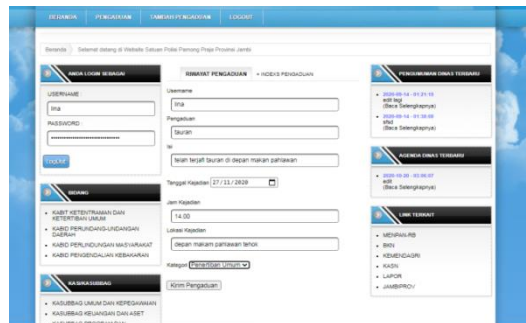
Merupakan tampilan halaman *form* daftar yang berada pada menu daftar pada *form login* di halaman utama. Halaman ini adalah halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk daftar akun sebelum dapat melakukan login dan menambahkan pengaduan.



Gambar 3. Tampilan Halaman Daftar

2. Tampilan Halaman Tambah Pengaduan

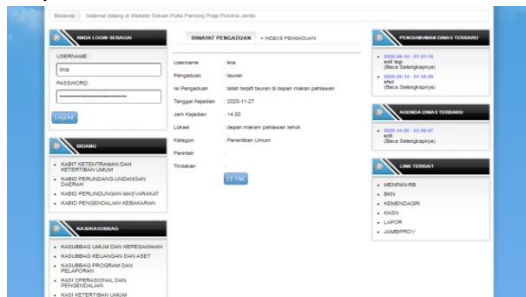
Merupakan tampilan *form* tambah pengaduan pada menu pengaduan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk menambah pengaduan.



Gambar 4. Tampilan Halaman Tambah Pengaduan

3. Tampilan Halaman pengaduan

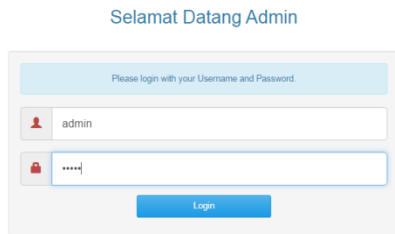
Merupakan tampilan tabel pengaduan yang ada pada menu pengaduan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan masyarakat untuk melihat pengaduan yang telah dilaporkan.



Gambar 5. Tampilan Pengaduan

4. Tampilan Halaman *Login Admin*

Halaman ini adalah halaman yang pertama dikunjungi admin sebelum dapat masuk ke halaman admin pada halaman ini admin dapat mengisi *username* dan *password*.



Gambar 6. Tampilan Halaman Login Admin

5. Tampilan Halaman *Utama Admin*

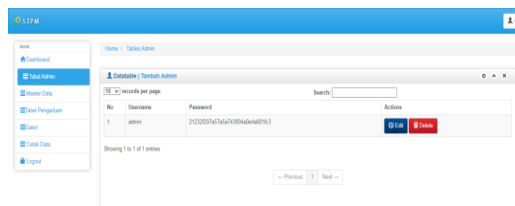
Halaman ini adalah halaman yang pertama dikunjungi admin setelah berhasil login pada halaman login. Pada halaman ini diberikan menu tabel data, tabel pengaduan, galeri dan laporan.



Gambar 6 Tampilan Halaman Utama

6. Tampilan Halaman *Tabel Admin*

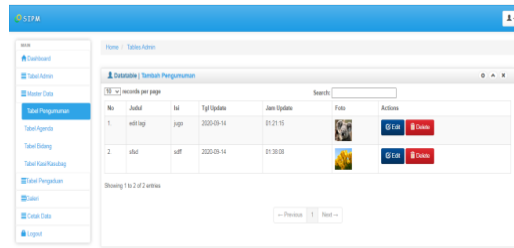
Tampilan merupakan tampilan dari tabel data admin pada menu master data. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data admin yang mempunyai hak akses dalam pengolahan data.



Gambar 6 . Tampilan Halaman Tabel Admin

7. Tampilan Halaman *Tabel Pengumuman*

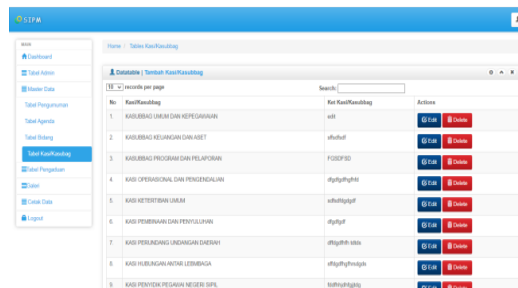
Tampilan merupakan tampilan tabel data pengumuman pada menu master data. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data pengumuman, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data pengumuman.



Gambar 7. Tampilan Halaman Tabel Pengumuman

8. Tampilan Halaman *Tabel Kasi/Kasubbag*

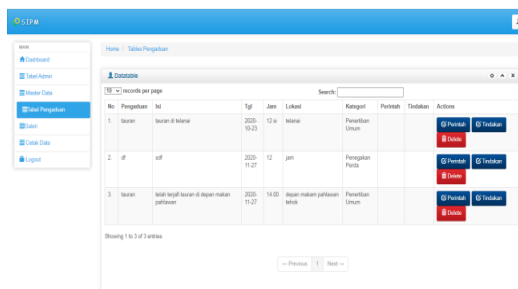
Tampilan merupakan tampilan tabel data kasi/kasubbag pada menu master data. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data kasi/kasubbag, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data kasikasubbag.



Gambar 8. Tampilan Halaman Tabel Kasi/Kasubbag

9. Tampilan Halaman *Tabel Pengaduan*

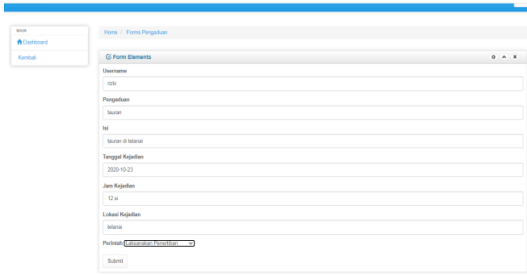
Tampilan merupakan tampilan tabel data pengaduan pada menu pengaduan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data pengaduan, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data pengaduan.



Gambar 9. Tampilan Halaman Tabel Pengaduan

10. Tampilan Halaman *Form Perintah*

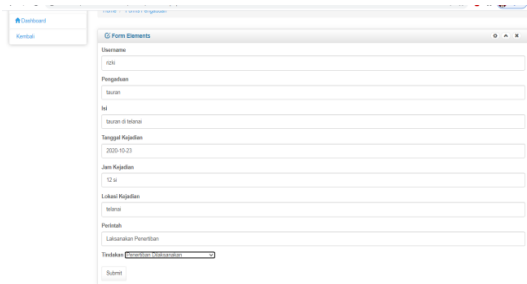
Tampilan merupakan tampilan *form* perintah yang terdapat pada menu di halaman tabel data pengaduan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data perintah, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data perintah. melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu.



Gambar 10. Tampilan Halaman *Form Perintah*

11. Tampilan Halaman *Form Tindakan*

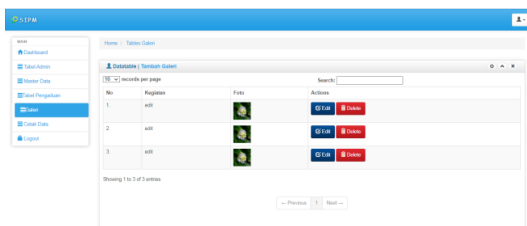
Tampilan merupakan tampilan *form* tindakan yang terdapat pada menu di halaman tabel data pengaduan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data tindakan, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data tindakan.



Gambar 11. Tampilan Halaman *Form Tindakan*

12. Tampilan Halaman *Galeri*

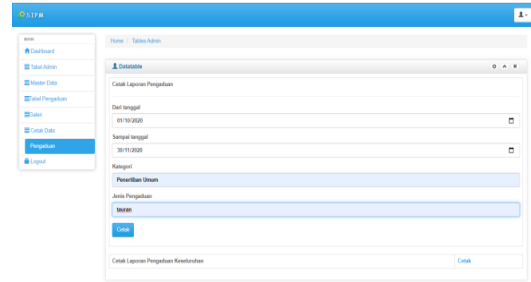
Tampilan merupakan tampilan tabel data galeri pada menu galeri. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data galeri, pada halaman ini admin dapat menambah, edit dan hapus data galeri.



Gambar 12. Tampilan Halaman *Form Galeri*

13. Tampilan Halaman *Laporan*

Tampilan merupakan tampilan pemilihan laporan pada menu laporan. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk melihat data memilih tanggal, kategori dan jenis pengaduan sebelum dapat di cetak laporan pengaduan.



Gambar 13. Tampilan Halaman *Pengaduan*

14. Tampilan Halaman *Cetak Laporan*

Tampilan merupakan tampilan cetak data laporan pengaduan masyarakat. Halaman ini adalah halaman yang digunakan admin untuk mencetak laporan pengaduan berdasarkan tanggal, kategori dan jenis pengaduan yang telah di pilih.



Gambar 14. Tampilan Halaman *Cetak Laporan*

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan pada bab sebelumnya yang telah diuraikan dalam sebuah bentuk permasalahan yang terjadi pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jambi, maka dengan ini peneliti dapat mengambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini dapat dibangun dengan baik menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.
2. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini memudahkan pegawai dalam melakukan pengolahan data pengaduan tanpa melakukan pencatatan pada buku agenda.
3. Sistem Informasi Pelayanan Publik yang telah dibangun, dapat membantu pegawai dalam melakukan pelaporan tanpa kehilangan data.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini dapat memudahkan pegawai dalam melakukan tindak lanjut laporan.
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini dapat memudahkan pegawai dalam mendapatkan informasi pengaduan Dari Masyarakat.

4.2. Saran

Pada bagian ini peneliti memberikan saran kepada pembaca pada semuanya dan khususnya pada Satuan Polisi Pamong Praja provinsi Jambi agar program yang telah dibangun dapat berjalan secara optimal. Adapun saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Kepada Polisi Pamong Praja provinsi Jambi program ini dapat dikembangkan untuk kedepannya jika diperlukan oleh Polisi Pamong Praja provinsi Jambi.
2. Kepada Polisi Pamong Praja provinsi Jambi untuk dapat memberikan informasi aplikasi pegawai seluruh pegawai.
3. Kepada Polisi Pamong Praja provinsi Jambi diharapkan melakukan pengembangan aplikasi kedepannya agar tidak ketinggalan pada perkembangan teknologi.
4. Aplikasi dapat dikembangkan seperti penambahan pengolahan data pegawai dan hal-hal yang dibutuhkan lainnya.
5. Kepada Polisi Pamong Praja provinsi Jambi untuk dapat dilakukannya pelatihan kepada pegawai atau karyawan cara menggunakan program ini dalam proses pengolahan data yang dilakukan agar dapat berjalan secara optimal.
6. Kepada para pembaca dan para mahasiswa yang telah membaca laporan ini sebagai panduan, program ini masih banyak memiliki kekurangan dikarenakan kemampuan dari peneliti sendiri, maka jika terdapat kesalahan dan kekurangan di tampilan program tersebut dapat di perbaiki, mengingat peneliti masih dalam tahap belajar mengenai bahasa pemrograman.

DAFTAR REFERENSI

- Agus Dwiyanto, 2006. *“Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public”*. Yogyakarta: UGM Press.
- Al-Fatta, Hanif. 2007. *“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi”*. Andi Yogyakarta.
- Davis, Gordon B. 2013. *“Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen”*. Palembang: Maxikom.
- Hartono, Jogiyanto. 2016. *“Teori Portofolio dan Analisis Investasi”*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.
- Hutahaean, Jeperson. 2011. *“Konsep Sistem Informasi”*. Yogyakarta : Deepublish.
- Indrajit, R. E. 2016. *“Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital”*. Yogyakarta: Andi.
- Kadir, Abdul. 2014. *“Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi”*. Andi : Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *“Reformasi Pelayanan Publik”*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. *“Sosiologi Pemerintahan”*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Yulia, Jihan Safitri. 2017. *“Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Obat Menggunakan Bahasa Pemrograman Berorientasi Objek”*. AMIK Boekit Tinggi.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Sukma Puspitorini, ST,
M.Kom
NIDN/NIK : 1001048201/06.031
TTL : Blora/01 April 1982
Golongan/Pangkat : 3A

Nama : Risa Puji Cahya
TTL : Mersam, 02 September
1997
AlamatRumah : Lorong Gotong Royong Rt 26
Telp. : 0895605244990
Email : risapuji646@gmail.com