

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK YANG BERDAMPAK TERHADAP PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA POLSEK SUKAHAJI)

Deffy Susanti

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Universitas Majalengka

Email : dfy@ft.unma.ac.id

ABSTRAK

Sistem Informasi merupakan salah satu hal yang terpenting dalam organisasi. Dengan adanya sistem informasi, organisasi atau perusahaan dapat menjamin kualitas informasi yang disajikan dan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat diperlukan. Karena itu, keberadaan sistem yang terkomputerisasi yang handal sudah menjadi kebutuhan mutlak bagi organisasi atau perusahaan dalam proses bisnisnya. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dibutuhkan adalah sistem informasi yang diterapkan pada polsek sukahaji bagian administrasi public, sehingga diharapkan dengan diterapkannya system informasi ini pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih cepat, tepat dan nyaman.

Kata Kunci: Sistem Informasi, administrasi, pelayanan, publik

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi komputer sebagai pengolah data yang canggih, komputerisasi merupakan suatu alternatif tepat yang dibutuhkan untuk seorang pimpinan dalam suatu organisasi baik dunia usaha maupun dunia instansi. Komputerisasi membantu sebuah organisasi dalam sistem pengolahan data menjadi informasi yang dikembangkan dan dipaparkan ke dalam informasi yang cepat dan tepat.

Hal ini mendorong banyak organisasi atau perusahaan untuk memanfaatkan perkembangan informasi secara maksimal, salah satu dunia usaha yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yaitu bagian administrasi pelayanan public pada polsek sukahaji.

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dibutuhkan adalah sistem informasi pada pelayanan administrasi public yang mencakup dalam beberapa hal, diantaranya seperti surat kehilangan, surat izin jalan, surat rekomendasi, surat keterangan catatan kepolisian serta surat tanda penerimaan laporan.

Saat ini polsek sukahaji dalam pencatatan data tersebut masih menggunakan cara manual, yakni dengan mempergunakan aplikasi sederhana *Microsoft word* dengan cara mengedit yang sudah ada, dan pengarsipan surat pun masih berupa *paper* yang ditumpuk di atas meja, sehingga akan mengalami kesulitan saat pencarian data.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka objek penelitian penulis sudah saatnya membangun sebuah system informasi yang akan membantu proses pelayanan administrasi public sehingga proses pelayanan menjadi mudah dan akan mempermudah pada saat proses pencarian data.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana merancang dan membuat sebuah system informasi untuk polsek sukahaji pada bagian pelayanan administrasi public?
- Bagaimana system informasi yang dibuat dapat membantu bagian pelayanan administrasi public menjadi lebih cepat dan proses pencarian data menjadi lebih cepat ?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk menganalisis system yang sedang berjalan secara manual menjadi sebuah sistem informasi yang terkomputerisasi
- Untuk memberikan solusi pada bagian pelayanan administrasi public dalam mengolah data, proses pencarian data agar lebih cepat dan agar memberikan rasa nyaman bagi masyarakat sehingga akan meningkatkan rasa kepercayaan yang tinggi kepada polsek sukahaji dalam membantu masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

Tubagus rizi fadli, januar wibowo dan kurniawan jatmika tahun 2018 dengan judul sistem informasi pelayanan public untuk pembuatan buku pelaut berbasis WEB (studi kasus : kantor syahbandar kelas utama tanjung perak Surabaya). Hasil penelitiannya adalah bahwa pembuatan aplikasi sistem informasi yang dihasilkan dapat menyajikan data-data dalam bentuk visualisasi yang dapat dimanfaatkan untuk memantau dan memonitoring penginputan data-data kepelautan secara mudah dan

akurat. Serta sistem tersebut dapat menghasilkan situs web yang interaktif pada sistem pelayanan public dikementerian perhubungan, direktorat jenderal perhubungan laut, kantor syahbandar kelas utama tanjung perak Surabaya sesuai dengan sistem dan prosedur penerbitan buku pelaut baru, penggantian buku pelaut lama atau hilang dan perpanjangan buku pelaut. Sehingga sistem informasi yang dibuat dapat melihat kinerja pegawai yang berhubungan dengan sistem yang dibuat.

Hutami dkk tahun 2015 pada judul sistem informasi evaluasi pelayanan public puskesmas berbasis website pada kementerian pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi. Hasil penelitiannya adalah dinyatakan bahwa dinas kesehatan kabupaten/kota dapat mengisikan data-data puskesmas yang ada di kabupaten/kota serta dapat mengubah dan menghapus data-data yang ada di wilayah kabupaten/kota. Dinas kesehatan provinsi dapat melihat dan memeriksa data puskesmas yang ada di wilayah provinsinya, divisi pelayanan public kementerian PAN RB dapat melihat data-data puskesmas yang telah mengisi form berdasarkan provinsi dan kabupaten/kota.

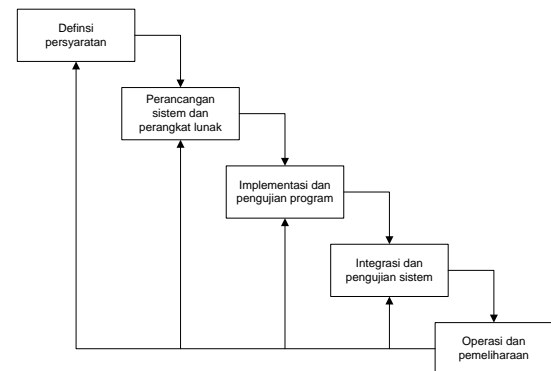
Risky hersya pratama dkk tahun 2017 dengan judul pelayanan public berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), elektronik rukun tetangga/rukun warga(e-RT/RW) dengan hasil penelitian diterangkan bahwa dengan adanya pemanfaatan program e-RT/RW di kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik, yang pelaksanaan programnya berasal dari pemerintah selaku regulator dan pemberi fasilitas, yang didukung dengan factor pengembangan konsep digital. Namun juga ada beberapa factor penghambat seperti kurangnya animo masyarakat, kurangnya internal support, serta sarana dan prasarana yang perlu diadakan pembenahan. Selain itu perlu diadakan forum komunikasi yang intens di seluruh lapisan elemen masyarakat, kemudian tidak hanya sekedar sosialisasi, hendaknya kemudian disertakan pula simulasi atau praktek agar masyarakat lebih mengerti lagi penggunaan layanan secara online ini dan juga hendaknya memperhatikan aspek evaluasi secara menyeluruh, tidak hanya memperhatikan berdasarkan dari keluhan masyarakat, namun juga dari aspek program dan layanan itu sendiri.

3. METODOLOGI PENELITIAN.

3.1. Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi pengembangan sistem yang digunakan adalah metode yang dikenal dengan nama SDLC atau Software Development Life Cycle atau sering disebut juga Systems Development Life Cycle, metode ini merupakan proses mengembangkan atau mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan

menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya. Adapun model yang digunakan adalah Model Waterfall.



Gambar 1. Model waterfall (Sommerville, 2003:43)

Tahap-tahap utama dari model ini memetakan kegiatan-kegiatan pengembangan dasar yaitu :

- Analisis dan definisi persyaratan :** Dalam tahap ini penulis menentukan rumusan sistem, batasan sistem dan tujuan sistem. Penulis juga melakukan analisis sistem terhadap sistem yang sedang berjalan dan mengevaluasi kelemahan-kelemahan sistem yang sedang berjalan sehingga mengusulkan alternatif baru yaitu sistem usulan yang merupakan penerapan sistem informasi yang berbasis komputer.
- Perancangan sistem dan perangkat lunak :** Dalam tahap ini penulis merancang sistem dan perangkat lunak menggunakan alat pemodelan proses yaitu DFD (Data Flow Diagram) mulai dari DFD level 0 / Diagram Konteks, DFD Level 1 dan seterusnya, membuat pemodelan data menggunakan ERD (Entity Relationship Diagram), dan membuat rancangan user interface perangkat lunak baik input maupun output.
- Implementasi dan pengujian unit :** Dalam tahap ini penulis merealisasikan atau mengimplementasikan perancangan yang sudah dibuat menjadi sebuah serangkaian program atau unit program serta melakukan pengujian unit untuk memastikan program berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan bebas dari error program.
- Integrasi dan pengujian sistem :** Dalam tahap ini penulis melakukan integrasi dan pengujian sistem secara lengkap untuk menjamin bahwa sistem informasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan tempat dimana penulis melakukan penelitian yaitu Gudang Gabah Dara Mandiri.
- Operasi dan pemeliharaan :** Tahap ini tidak dilakukan penulis, tetapi dilakukan oleh tempat dimana penulis melakukan penelitian.

4. PEMBAHASAN

4.1. Analisis sistem yang sedang berjalan

Sistem yang sedang berjalan saat ini dalam hal administrasi pelayanan public di polsek sukahaji masih menggunakan Microsoft word kemudian di cetak, untuk pengarsipannya masih manual yakni dengan cara pembukuan. Dengan proses administrasi sebagai berikut :

1. Pelapor datang melaporkan permasalahan tentang :
 - a) Izin jalan
 - b) Kehilangan
 - c) Pengaduan
 - d) SKCK
 - e) rekomendasi
2. Petugas melakukan proses pembuatan surat
3. Petugas memberikan surat
4. Petugas melakukan pengarsipan

4.2. Permasalahan yang dihadapi

Dalam proses administrasi yang sedang berjalan masih menggunakan cara manual dengan memanfaatkan sebuah aplikasi dan dicetak kemudian pengarsipan yang dilakukan masih dengan cara pembukuan dan di tumpuk diatas meja. Hal ini kurang efektif dan efisien sehingga pada proses pencarian data akan sulit dan arsip yang ada akan beresiko rusak atau bahkan hilang

4.3. Sistem informasi yang akan dibuat dan disusulkan

Dalam sistem informasi yang akan dibuat, pada proses administrasi pelayanan public tidak akan menggunakan aplikasi yang lama, akan tetapi akan mempergunakan sebuah aplikasi yang dipasang pada Komputer sedemikian sehingga seupa sesuai dengan kebutuhan administrasi pelayanan public. Dan hal ini akan lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan proses sebelumnya yang mana proses pelaporannya disimpan menggunakan *Microsoft word* kemudian proses pengarsipannya dengan cara pembukuan.

Proses dimulai ketika pelapor melaporkan permasalahan yaitu (izin jalan, kehilangan, pengaduan, SKCK, dan rekomendasi), kemudian petugas menerima laporan melakukan input data pada aplikasi yang telah dibuat selanjutnya petugas mencetak surat, akhirnya petugas memberikan surat kepada pelapor :

1. Surat izin jalan
Surat izin jalan merupakan surat untuk memberikan izin kepada pelapor yang akan melakukan perjalanan seperti :

- a) Pelapor datang ke bagian SPKT dengan membawa KTP dan STNK kendaraan yang akan digunakan
 - b) Petugas memproses data pelapor
 - c) Petugas mencetak surat izin jalan
 - d) Petugas memberikan surat izin jalan kepada pelapor
 - e) Petugas melakukan pengarsipan
2. Surat kehilangan
Surat kehilangan merupakan surat laporan kehilangan dipergunakan seperlunya sebagai bukti lapor bukan sebagai pengganti yang hilang, rangkaian prosedur sebagai berikut :
 - a) Pelapor datang ke bagian SPKT
 - b) Petugas memproses data pelapor
 - c) Petugas mencetak surat kehilangan
 - d) Petugas memberikan surat kehilangan kepada pelapor
 - e) Petugas melakukan pengarsipan
 3. Surat pengaduan
 - a) Pelapor datang ke bagian SPKT
 - b) Petugas memproses data pelapor
 - c) Petugas mencetak surat pengaduan
 - d) Petugas memberikan surat pengaduan kepada pelapor
 - e) Petugas melakukan pengarsipan
 4. SKCK
 - a) Pelapor datang ke bagian intel dengan membawa KTP, surat kehilangan dari desa, dan rumus sidik jari
 - b) Petugas memproses data pelapor
 - c) Petugas mencetak SKCK
 - d) Petugas memberikan SKCK kepada pelapor
 - e) Petugas melakukan pengarsipan
 5. Surat rekomendasi
 - a) Pelapor (Kaur umum) datang ke bagian intel
 - b) Petugas memproses pelaporannya
 - c) Petugas mencetak surat kehilangan
 - d) Petugas memberikan surat kehilangan kepada pelapor
 - e) Petugas melakukan pengarsipan

4.4. Analisis User

Bagian – bagian yang terlibat yakni :

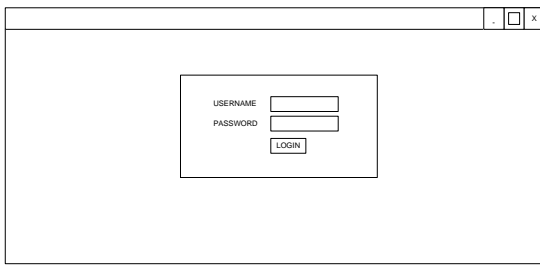
1. Bagian SPKT
2. Bagian Intel
3. Petugas
4. Pelapor

4.5. Analisis dokumen

Dokumen- dokumen yang terlibat :

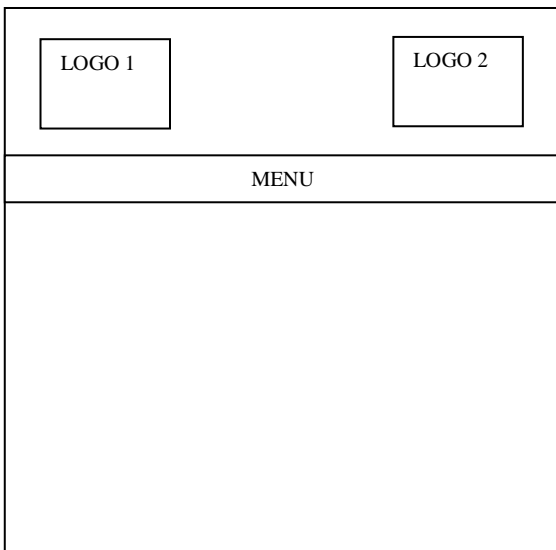
1. Dokumen izin jalan
2. Dokumen kehilangan
3. Dokumen SKCK
4. Dokumen rekomendasi
5. KTP
6. STNK
7. Laporan

4.6. Perancangan Interface Login



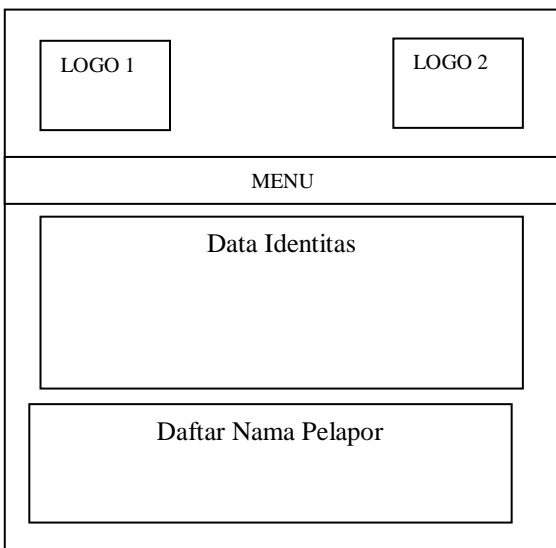
Gambar 1. Perancangan Interface Login

4.7. Perancangan Interface menu utama



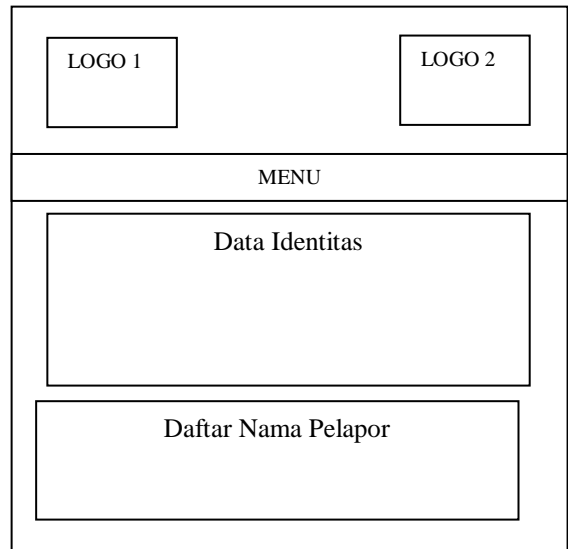
Gambar 2. Perancangan Interface menu utama

4.8. Perancangan Interface data surat izin jalan



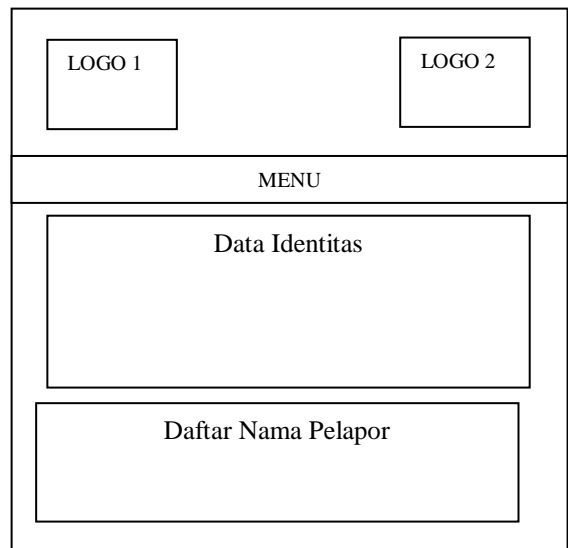
Gambar 3. Perancangan Interface data surat izin jalan

4.9. Perancangan Interface kehilangan



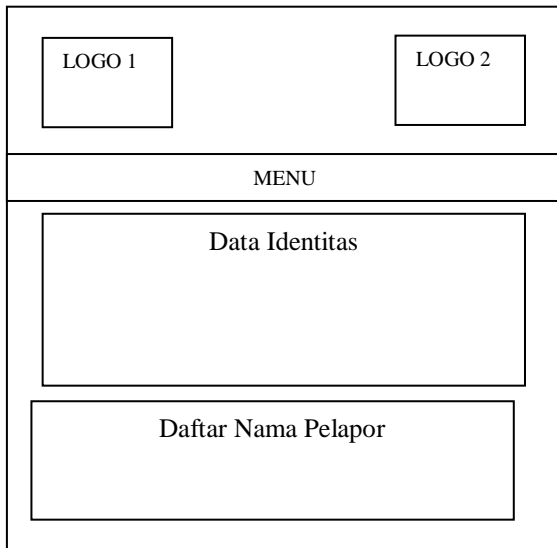
Gambar 4. Perancangan Interface kehilangan

4.10. Perancangan Interface pengaduan



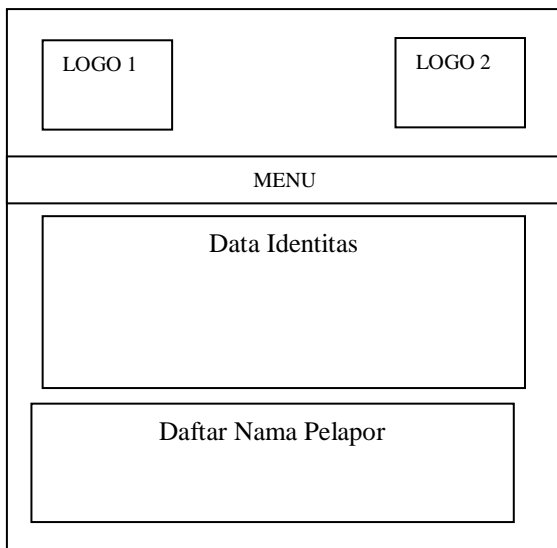
Gambar 5. Perancangan Interface Pengaduan

4.11. Perancangan Interface rekomendasi



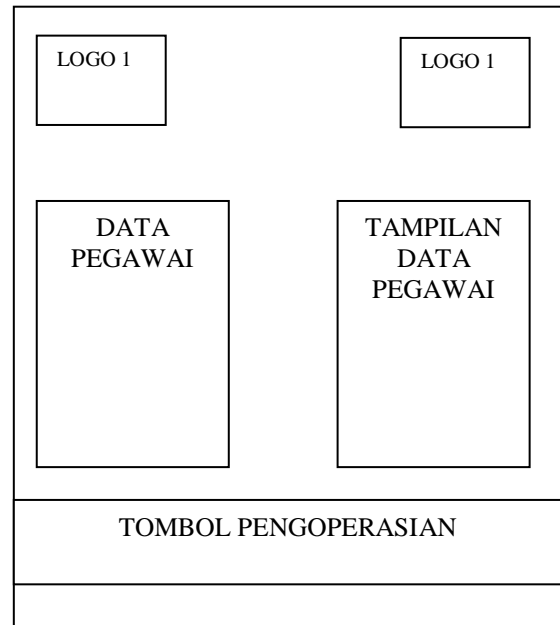
Gambar 6. Perancangan Interface rekomendasi

4.12. Perancangan Interface SKCK



Gambar 7. Perancangan Interface SKCK

4.13. Perancangan Interface data petugas



5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perancangan sistem informasi dilakukan menggunakan metode pada SDLC , hanya saja tahapannya hanya sampai kepada tahap perancangan sistem saja. Perancangan sistem informasi pelayanan public ini dirancang dan dibuat untuk membantu bagian pelayanan administrasi public dengan menganalisis uraian prosedur yang sedang berjalan dan kemudian memberikan solusi terhadap prosedur yang sedang berjalan tersebut.
- b. Sistem informasi yang dibuat tentu akan membantu bagian pelayanan karena, proses-proses atau prosedur-prosedur yang ada akan terjadi peningkatan pelayanan karena terbantu dengan adanya aplikasi. Demikian pula untuk proses pencatatan, pencarian dan penyimpanan data yang lebih mudah dan aman.

PUSTAKA

Aji W., R. 2009. Sistem Informasi Persediaan Keluar Masuk Barang Pada Inside Distro Jakarta. Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi – Volume 1 No 4 - 2009 - ijns.org ISSN : 1979-9330 (Print) - 2088-0154 (Online).

- Al Fatta, H. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern. ANDI : Yogyakarta.
- A.S., Rosa & M. Shalahuddin. 2011. Modul Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek). MODULA : Bandung.
- A.S., Rosa & M. Shalahuddin, 2013, Pembelajaran Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek), MODULA : Bandung.
- B., Al - Bahra bin Ladjamuddin. 2004. Konsep Sistem Basis Data dan Implementasinya. GRAHA ILMU : Yogyakarta.
- Ekawati, H., dkk. 2012. Sistem Informasi Pengagendaan Surat Keluar Masuk Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kecamatan Polanharjo Dengan Aplikasi Multi User. Jurnal Ilmiah SINUS ISSN : 1693 – 1173.
- Fatansyah. 2012. Basis Data. INFORMATIKA : Bandung.
- Hutami. 2015. sistem informasi evaluasi pelayanan public puskesmas berbasis website pada kementerian pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi
- Madhona F., N. & Nina A. 2016. Perancangan Aplikasi Sistem Persediaan Sembako Pada Toko Harapan Baru. Jurnal Sains dan Teknologi Utama, Volume XI, Nomor 2, Agustus 2016 ISSN : 1978-001X.
- Marlinda, L. Sistem basis data. 2004. ANDI : Yogyakarta.
- Risky. 2017. pelayanan public berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), elektronik rukun tetangga/rukun warga(e-RT/RW)
- Sommerville, I. 2003. Software Engeneering (Rekayasa Perangkat Lunak) jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Sutabri, T. 2012. Analisis Sistem Informasi. ANDI : Yogyakarta.
- Sutabri, T. 2012. Konsep Sistem Informasi. ANDI : Yogyakarta.
- Tubagus R. 2018. Sistem informasi pelayanan public untuk pembuatan buku pelaut berbasis WEB (studi kasus : kantor syahbandar kelas utama tanjung perak Surabaya)
- Yakub. 2012. Pengantar Sistem Informasi. GRAHA ILMU : Yogyakarta.