

SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DIVISI HUMAS POLRI BERBASIS WEB

Fajar Masya¹⁾, Elvina²⁾, Fitri Maria Simanjuntak³⁾

^{1&3)} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana, Jakarta

²⁾ Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri Universitas Gunadarma, Jakarta

Email: fmasay67@gmail.com¹⁾, elvina.fajar@yahoo.com²⁾, maria.juntak85@gmail.com³⁾

ABSTRAK

Sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisi humas polri adalah sistem yang melayani pengaduan dan permohonan informasi masyarakat melalui website Divisi Humas Polri.

Adapun kinerja sistem dalam pelayanan pengaduan dan permohonan informasi yang sedang berjalan di Divisi Humas Polri masih belum optimal karena pengolahannya masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu pelayanan di Divisi Humas Polri menjadi kurang efektif dan efisien, karena media pelayanan data memperlambat jalannya penyampaian respon terhadap pengaduan atau permohonan informasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis Web ini mempermudah masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan permohonan informasi, serta mempercepat pihak Divisi Humas Polri untuk merespon setiap pengaduan dan permohonan informasi tersebut. Dalam merancang Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web ini dimodelkan dengan UML (Unified Modeling Language) meliputi Use Case Diagram, Activity Diagram dan Class Diagram. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rancangan dan implementasi Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web, dimana di dalam website ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengaduan, melihat apa yang menjadi atensi dari pimpinan polri, mengases berita serta foto terbaru yang berkaitan dengan polri. Selain itu juga masyarakat bisa meminta langsung informasi yang berkaitan dengan Polri seperti kasus-kasus yang telah ditangani oleh Polri dan melihat langsung jawaban dari informasi apa yang diminta. Masyarakat juga bisa melihat langsung pengumuman yang ada pada polri seperti pengumuman penerimaan anggota polri, pengumuman penerimaan PNS dan lain-lainnya. Di dalam website ini juga masyarakat bisa melihat peraturan perundang-undangan yang berlaku di Polri. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan MySQL sebagai database dengan pemodelan yang diterapkan adalah waterfall.

Kata Kunci: Pelayanan Pengaduan, Perancangan Website, UML (Unified Modeling Language)

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Internet adalah jaringan komunikasi yang tanpa batas waktu dan ruang, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan teknologi dan sumber informasi dari seluruh media, ternyata media internet untuk saat ini sangat digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapat selain cepat, akurat juga dapat digunakan dan diperoleh dimana saja. Ini membuktikan bahwa masyarakat semakin tidak mau disibukan dengan keterbatasan waktu dan kesempatan untuk melihat informasi.

Internet dan web (halaman informasi) adalah salah satu contoh teknologi informasi yang banyak memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Internet dapat membantu mendapatkan informasi dan dapat memberikan informasi dengan cepat dan murah. Hal ini membawa pengaruh yang signifikan terhadap kebiasaan seseorang maupun organisasi, karena

dengan teknologi internet efektifitas dan efisiensi waktu, tenaga dan dana dapat ditekan semaksimal mungkin.

Dalam kesiapan menghadapi era Keterbukaan Informasi Publik, Polri sebagai salah satu badan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan professional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa pelayanan pengaduan masyarakat maka Divisi Humas Polri yang merupakan penjuror – pencitra bagi organisasi Polri salah satu tugasnya adalah melayani pengaduan masyarakat, untuk itu perlu disiapkan sarana teknologi dibidang komunikasi dan informasi.

Hal inilah yang menjadi dorongan bagi penulis untuk melakukan analisa dan perancangan situs web kepada Divisi Humas Polri, dimana pembuatan ini ditujukan untuk pelayanan pengaduan dan

permintaan informasi masyarakat kepada Divisi Humas Polri, serta membantu Divisi Humas Polri dalam memberikan jawaban terhadap apa yang diminta oleh setiap lapisan masyarakat.

Oleh sebab itu di dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mengangkat sebuah judul “**Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web**”, dimana nanti setelah ada situs ini, Divisi Humas Polri dapat lebih mudah efektif dan efisien dalam pemberian informasi kepada masyarakat.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada antara lain:

1. Bagaimana merancang sebuah website yang dapat digunakan untuk pelayanan pengaduan masyarakat dan permohonan informasi publik.
2. Bagaimana perancangan dibuat sehingga informasi yang diminta oleh publik dapat disediakan baik informasi dari Divisi Humas Polri tersebut, dari Satuan Kerja Mabes Polri lainnya, maupun dari wilayah-wilayah.
3. Bagaimana menyediakan informasi tersebut sehingga setiap pengadu atau pemohon informasi tidak perlu lagi datang ke kantor Humas Polri untuk mengantarkan surat pengaduan atau permohonan permintaan informasi dan setelah jangka waktu yang ditentukan sipemohon informasi datang kembali ke kantor Divisi Humas Polri untuk mengambil data yang diminta.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka tujuan penelitian ini yang berjudul “**Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web**” adalah :

- a. Perancangan sebuah website sebagai salah satu sarana untuk pelayanan pengaduan dan permintaan informasi publik.
- b. Membantu Divisi Humas Polri untuk melayani masyarakat dalam hal menjawab pengaduan/permintaan informasi masyarakat.
- c. Membantu masyarakat dalam hal menyampaikan permohonan permintaan dan memperoleh data yang berhubungan dengan Polri.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Membangun citra Polri khususnya Divisi Humas Polri di mata masyarakat luas, dimana hal tersebut di presentasikan pada isi dari tampilan website.
- b. Mempermudah masyarakat untuk menyampaikan permohonan/permintaan data/informasi yang ada di Polri dan mempermudah pihak Divisi Humas Polri untuk

memberikan pelayanan kepada pihak pemohon informasi/data.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah sistem pelayan informasi publik yang dilakukan oleh Divisi Humas Polri, mulai dari form atau surat permintaan/permohonan informasi/data yang diberikan oleh masyarakat dan bagaimana pihak Divisi Humas Polri melayani hal tersebut secara murah, cepat dan tepat.

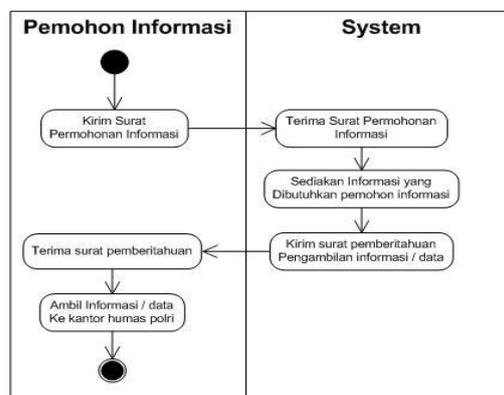
Data untuk objek penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data dari Divisi Humas Polri.

Yang menjadi subjek penelitian adalah “**Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web**”,. Jadi penelitian yang dilakukan lebih mengarah pada suatu sistem pelayanan informasi yang ingin disampaikan kepada publik yang memohon informasi/permintaan data melalui media internet.

3. ANALISA DAN PERANCANGAN

3.1. Sistem yang Berjalan

Saat ini sistem yang berjalan di Divisi Humas Polri yaitu keterlambatan persediaan berita yang berhubungan dengan polri serta lambatnya pelayanan informasi kepada masyarakat karena pelayanan yang dilakukan sebagian besar masih dengan menggunakan cara manual, sebagai contoh jika ada yang membutuhkan data atau informasi maka si pemohon informasi harus lebih dahulu mengantarkan surat permohonan dan mengisi daftar pemohon informasi. Setelah surat permohonannya diterima oleh pihak penyedia informasi memberikan surat pemberitahuan bahwa data/informasi yang diminta sudah tersedia, setelah itu sipemohon informasi tersebut datang lagi ke kantor Divisi Humas Polri untuk mengambil jawaban dari surat permohonannya tersebut. Hal ini akan memakan waktu yang cukup lama atau bisa dikatakan penggunaan waktu yang tidak efisien.



Gambar 1. Activity Diagram Pada Sistem yang sedang berjalan

3.2. Sistem Usulan

Dari beberapa permasalahan yang terjadi di Divisi Humas Polri tersebut, maka dibuatlah sistem

yang baru untuk Divisi Humas Polri, untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan Pengaduan masyarakat kepada publik. Serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ke Humas Polri.

Analisa yang digunakan merupakan suatu sistem yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kebutuhan sistem.

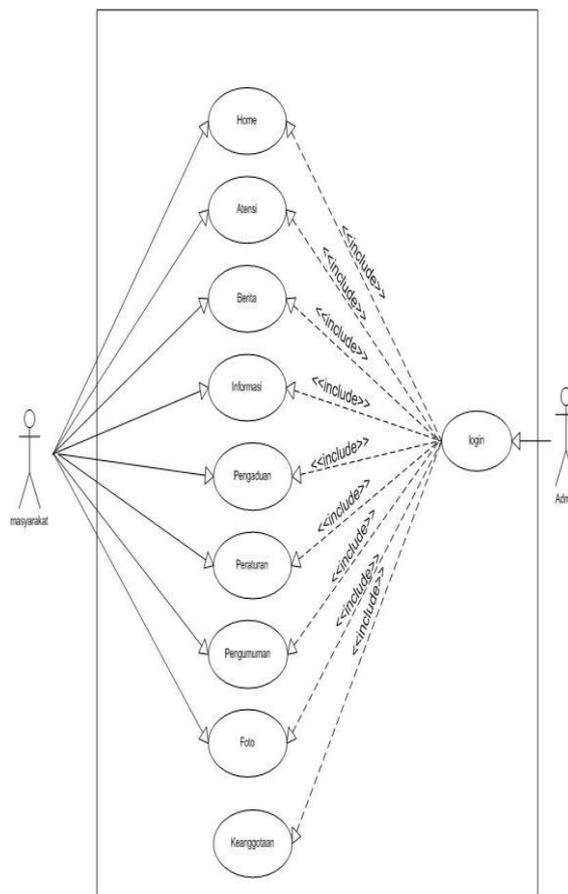
3.3. Perancangan Sistem

Dalam perancangan website ini, penulis menggunakan metode UML (United Modeling Language). Perlu diketahui metode UML merupakan metode oriented programming (OOP) atau pemrograman berorientasi objek yang menggunakan notasi grafis dalam menyatakan suatu desain. Pemodelan dengan UML menggambarkan yang ada dalam dunia nyata ke dalam bentuk yang dapat dipahami dengan menggunakan notasi standar UML.

3.3.1. Use Case Diagram

Diagram sequence adalah diagram yang menggambarkan interaksi antara objek dan disekitar sistem yang berupa pesan atau intruksi yang berurutan, berikut dibawah ini :

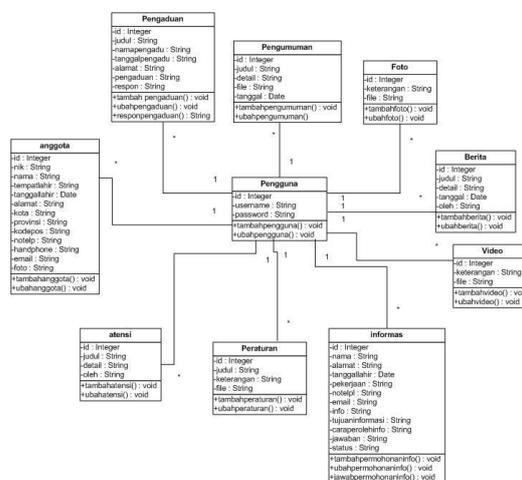
Diagram Use Case pada sistem perancangan aplikasi web ini melibatkan aktor calon pemohon informasi dan administrator. Sistem diawali dengan use case admin yang dilakukan oleh administrator, kemudian admin akan membaca alur dari use case tersebut. Use case calon pemohon informasi dimulai dari use case home, berita, pengumuman, foto, pengaduan, buku tamu. Aktor pada admin juga melakukan use case login, use case memasukkan data, mengubah data, dan menghapus data. Dibawah ini adalah gambar yang menunjukkan diagram use case dari perancangan aplikasi berbasis web yang dilakukan oleh aktor pemohon informasi.



Gambar 2. Use Case Sistem Usulan

Use Case adalah deskripsi fungsi dari sebuah sistem dari perspektif pengguna. Use Case mendeskripsikan interaksi tipikal antara user (pengguna) sebuah sistem dengan sistemnya melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai (Munawar, 2005:64)

3.3.2. Class Diagram



Gambar 3. Class Diagram Sistem Div Humas Polri

4. IMPLEMENTASI

Sistem dibangun dengan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai basis data. Basis data terdiri dari 10 tabel yaitu anggota, atensi, berita, foto, informasi, pengaduan, pengguna, pengumuman, Peraturan dan Video.

4.1. Antar Muka Halaman Login

Proses login adalah validasi username dan password pengguna sistem.



Gambar 4. Tampilan Form Login

4.2. Antar Muka Tambah Atensi

Pada halaman Penambahan Atensi terdapat 2 (dua) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 5. Tampilan Tambah Atensi

4.3. Antar Muka Ubah Atensi

Pada halaman pengubahan data atensi, field-fieldnya sudah terisi. Pengubahan atensi cukup mengubah yang salah atau kurang lengkap saja. Gambar 53 adalah tampilan halaman ubah atensi.



Gambar 6. Tampilan Ubah Atensi

4.4. Antar Muka Tambah Berita

Pada halaman Penambahan Berita terdapat 2 (dua) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 7. Tampilan Tambah Berita

4.5. Antar Muka Ubah Berita

Pada halaman pengubahan data berita, field-fieldnya sudah terisi. Pengubahan berita cukup mengubah yang salah atau kurang lengkap saja. Gambar 55 adalah tampilan halaman ubah berita.



Gambar 8. Tampilan Ubah Berita

4.6. Antar Muka Tambah Foto

Pada halaman Penambahan Foto terdapat 2 (dua) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 9. Tampilan Tambah Foto

4.7. Antar Muka Ubah Foto

Pada halaman pengubahan data foto, field-fieldnya sudah terisi. Pengubahan foto cukup mengubah yang salah atau kurang lengkap saja.



Gambar 10. Tampilan Ubah Foto

4.8. Antar Muka Tambah Permohonan Informasi

Pada halaman Penambahan Permohonan Informasi terdapat 9 (sembilan) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 11. Tampilan Antar Muka Permohonan Informasi

4.9. Tampilan Antar Muka Tambah Pengaduan

Pada halaman Penambahan pengaduan terdapat 4 (empat) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 12. Tampilan Antar Muka Tambah Pengaduan

4.10. Tampilan Antar Muka Tambah Pengumuman

Pada halaman Penambahan Pengumuman terdapat 3 (tiga) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 13. Tampilan Tambah Pengumuman

4.11. Tampilan Antar Muka Tambah Peraturan

Pada halaman Penambahan Peraturan terdapat 3 (tiga) field kosong yang dapat diisi secara langsung, semua field tidak boleh kosong dengan kata lain harus diisi oleh admin.



Gambar 14. Tampilan Tambah Peraturan

5. KESIMPULAN

Dari proses analisa permasalahan, perancangan, hingga pembuatan sistem informasi pelayanan data pada Divisi Humas Polri, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Pelayanan Data merupakan suatu upaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dalam bidang pelayanan informasi kepada masyarakat oleh Divihumas Polri. Hal ini merupakan salah satu implementasi UU KIP No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
2. Sistem Informasi Pelayanan Data adalah kumpulan data mengenai jenis-jenis pelayanan yang disusun dalam suatu sistem basis dengan konsep interaktif untuk menyajikan informasi berupa jenis, prosedur, persyaratan, dan waktu. Selain informasi mengenai pelayanan juga menyediakan berita-berita terbaru tentang Polri.
3. Program yang dihasilkan berupa website

DAFTAR PUSTAKA

- Flowler M, 2005, *Refactoring : Improving the Design of Existing Code, Object Technology International, Inc*: Erich Gamma.
- Jogiyanto, MH., 1999, *Analisa dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta : Andi
- Kadir, A., 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta : Andi
- Munawar, 2005, *Pemodelan Visual dengan UML*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Nugroho A., 2005, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek*, Bandung : Informatika
- What is the Waterfall Model*, <http://www.selectbs.com/analysis-and-design/what-is-the-waterfall-model>, diakses 27 Maret 2011.
- Karona, The <<include>> and <<extend>> Relationships in Use Case Models,[pdf],http://www.karonaconsulting.com/downloads/UseCases_IncludesAndExtends.pdf, diakses 12 Desember 2011).
- <http://ilmukomputer.org/>, diakses 26 Desember 2011.
- www.cs.ui.ac.id/7_08.2009, diakses 12 Desember 2011