

IJCIT

(Indonesian Journal on Computer and Information Technology)

Journal Homepage: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit>

Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website

Yusti Farlina¹, Denny Pribadi²

¹Sistem Informasi Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika
Sukabumi, Indonesia
e-mail: yusti.yfa@bsi.ac.id

²Ilmu Komputer, Universitas Bina Sarana Informatika
Sukabumi, Indonesia
e-mail: denny.dpi@bsi.ac.id

ABSTRAK

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya, kegiatan pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong masih dikeluhkan oleh masyarakat. Prosedur pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong kurang efektif dikarenakan masih terjadi hal-hal seperti pelayanan yang kurang jelas. Pencatatan data masih dilakukan secara konvensional, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi pelayanan publik menggunakan metode *waterfall*. Hasil dari penelitian berupa sistem pelayanan publik online yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengajuan layanan tanpa harus datang ke Kecamatan. Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur pengajuan layanan yang ada di Kecamatan Warudoyong. Masyarakat juga bisa mengupload semua persyaratan pelayanan publik di aplikasi tersebut dengan mudah. Pengajuan masyarakat yang sudah diajukan melalui website dapat dengan mudah dicek kapan saja oleh masyarakat.

Katakunci: pelayanan, publik, sistem, website

ABSTRACTS

According to Law Number 25 Year 2009 concerning Public Services article 1 paragraph 1 stated that public services are activities or a series of activities in the framework of meeting service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and population of goods, services, or administrative services provided by public service providers. But in its implementation, public service activities in Warudoyong District are still complained by the community. The procedure for implementing public services in Warudoyong District is less effective because there are still things like unclear services. Recording data is still done conventionally, so it takes a long time. This study aims to build a public service information system using the waterfall method. The result of this research is online public service system can facilitate the public in submitting services without having to come to the District. The public can easily find out the service submission procedure in Warudoyong District. The public can also upload all public service requirements in the application easily. Community submissions that have been submitted via the website can be easily checked at any time by the community.

Keywords: service, public, system, website



1. PENDAHULUAN

Setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan publik untuk kebutuhan dasar yang merupakan kewajiban negara Republik Indonesia (Winarna, Aknuranda, & Saputra, 2018). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari pemerintah negara yang menjadi tanggungjawab pemerintah. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Putri, 2016). Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ahmadi & Juliansa, 2019).

Pemerintah daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara baik dan berkualitas, maka otonomi daerah dikatakan berhasil (Susanto & Anggraini, 2019). Dengan adanya kebijakan otonomi daerah, pelayanan publik harus lebih peduli akan kebutuhan masyarakat dan dapat dikelola dengan baik oleh aparat birokrasi pemerintah. Akan tetapi kenyataannya, pemerintah masih dihadapkan kepada pelayanan publik yang belum efektif dan efisien karena kualitas sumber daya belum memadai (Rukayat, 2017). Masyarakat juga menganggap bahwa birokrasi pemerintahan berbelit-belit dan menyulitkan dalam pelayanan masyarakat. Sementara masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat (Kurniati, Jaroji, & Agustiawan, 2018).

Pelayanan publik di beberapa Kelurahan belum memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara online. Sehingga berakibat pemohon layanan harus bolak-balik ke Kelurahan dengan membutuhkan waktu yang sangat lama, antri dalam mendapatkan layanan dan berdampak munculnya biaya yang harus dikeluarkan masyarakat (Soegiarto, Kirana, & Bahar, 2018). Penyampaian informasi menggunakan sebuah sistem berbasis website dapat dengan mudah mempublikasikan ke masyarakat luas. Masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan setiap saat (Kurniawan, Chabibi, & Dewi, 2020). Pemanfaatan internet dalam pemerintahan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan (Ibrahim & Maita, 2017). Peranan

sistem informasi berbasis website membantu mengendalikan aktivitas dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Melinda, Borman, & Susanto, 2017).

Kelurahan Warodoyong Kota Sukabumi dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat belum memanfaatkan teknologi informasi, sehingga masih terjadi antrian pemohon dalam proses pengajuan surat izin. Pemohon harus datang kembali ke Kelurahan dengan menanyakan surat yang telah diajukan, apakah surat tersebut sudah selesai apa belum. Maka dari permasalahan tersebut, dibuatkan sebuah sistem informasi pelayanan publik berbasis website. Sistem informasi pelayanan publik berbasis website dibuat agar masyarakat dengan mudah bisa melakukan pengajuan surat izin yang dibutuhkan hanya dengan mengisi di website dan tidak perlu datang ke Kelurahan.

2. METODE PENELITIAN

Model pengembangan perangkat lunak dalam penelitian ini menggunakan metode Air terjun (*Waterfall*), menurut (A.S & Shalahudin, 2017) terdiri dari:

1) Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Dalam tahapan ini mengumpulkan data dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian dari permasalahan yang berhubungan dengan sistem pelayanan publik. Dari dokumen yang ada dibuatkan sebuah sistem analisa mengenai prosedur pelayanan publik agar dibuatkan sebuah rancangan program aplikasi pelayanan.

2) Desain

Dalam tahapan ini membuat sebuah rancangan database mengenai pelayanan publik yang digambarkan dengan *Entity Relationship Diagram* agar terhubung dengan website yang dibuat.

3) Pembuatan Kode Program

Dalam tahapan ini membuat sebuah rancangan antarmuka sistem pelayanan publik untuk halaman admin dan halaman user. Tampilan antarmuka diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

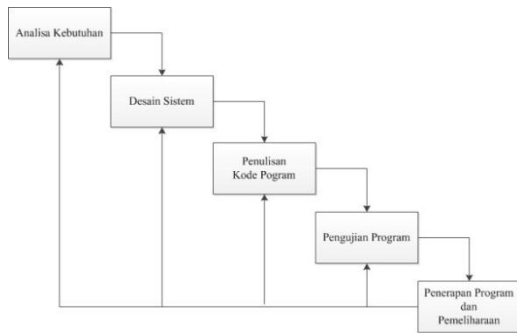
4) Pengujian

Dalam tahapan ini setelah melalui tahapan pembuatan tampilan antarmuka aplikasi pelayanan publik, selanjutnya membuat kode program untuk aplikasi. Setelah aplikasi pelayanan publik dibuat, tahap selanjutnya dilakukan pengujian terhadap aplikasi pelayanan publik. Dari aplikasi tersebut akan diketahui,

apakah masih ada kesalahan atau sudah sesuai dengan prosedur pelayanan publik.

5) Pendukung atau Pemeliharaan (*maintenance*)

Dalam tahapan ini dilakukan pemeliharaan terhadap aplikasi pelayanan publik dengan cara mengupdate website secara berkala dan dibuatkan back up data agar jika terjadi kerusakan ata kehilangan data masih ada.



Sumber : Sasmito (2017)

Gambar 1. Tahapan Model *Waterfall*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan dari sistem pelayanan publik ini hanya meliputi kebutuhan user dan kebutuhan admin.

A. Kebutuhan Admin

Dalam sistem pelayanan publik, admin dapat melakukan login, kemudian admin dapat mengelola beranda, admin dapat mengelola halaman file, admin dapat menambahkan data file, admin dapat mengelola halaman layanan, admin dapat menambah data layanan.

B. Kebutuhan User

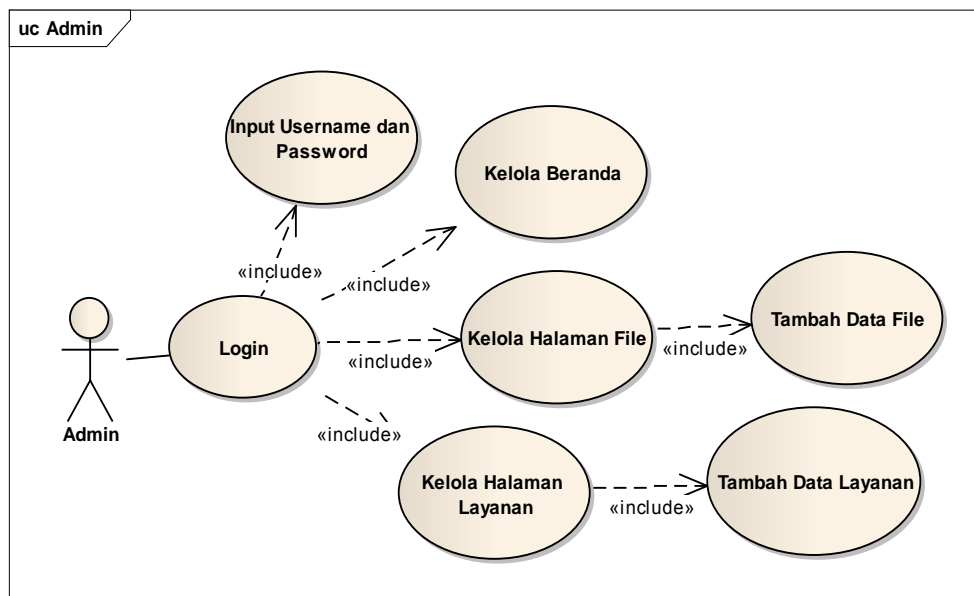
Dalam sistem pelayanan publik, user dapat melakukan login, melakukan aktivasi akun, melihat halaman utama, masuk ke halaman user, melakukan pengajuan layanan, melengkapi persyaratan pengajuan layanan, melihat form pengajuan layanan jika sudah tersimpan, melakukan konfirmasi di form hubungi kami.

3.2. Rancangan Sistem

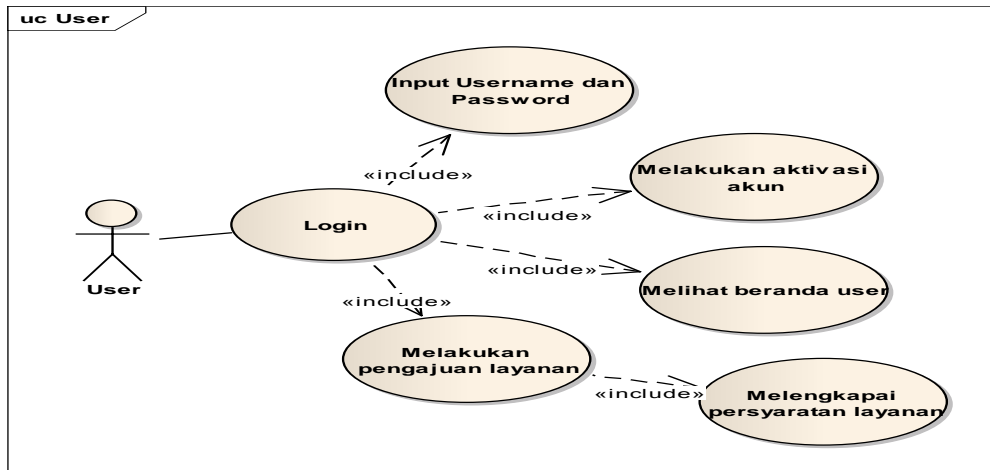
Rancangan sistem pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi penggambaran sistem dalam *use case diagram*, *activity diagram*, dan rancangan basis data.

A. Use Case Diagram

Penggambaran sistem pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong akan digambarkan dalam *Use Case Diagram* yang dibahas dalam penelitian ini yaitu *Use Case Diagram Admin* dan *Use Case Diagram User*.

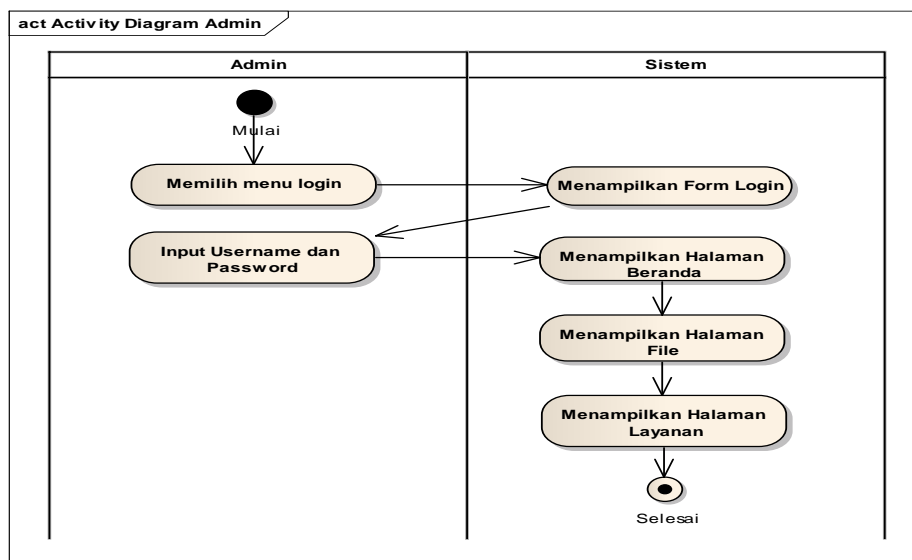


Gambar 1. *Use Case Diagram Admin*

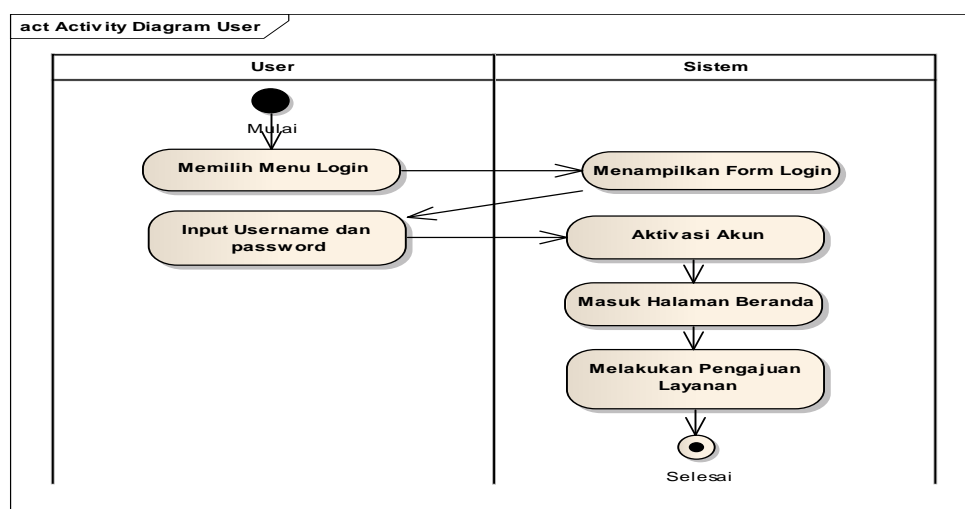


Gambar 2. Use Case Diagram User

B. Activity Diagram

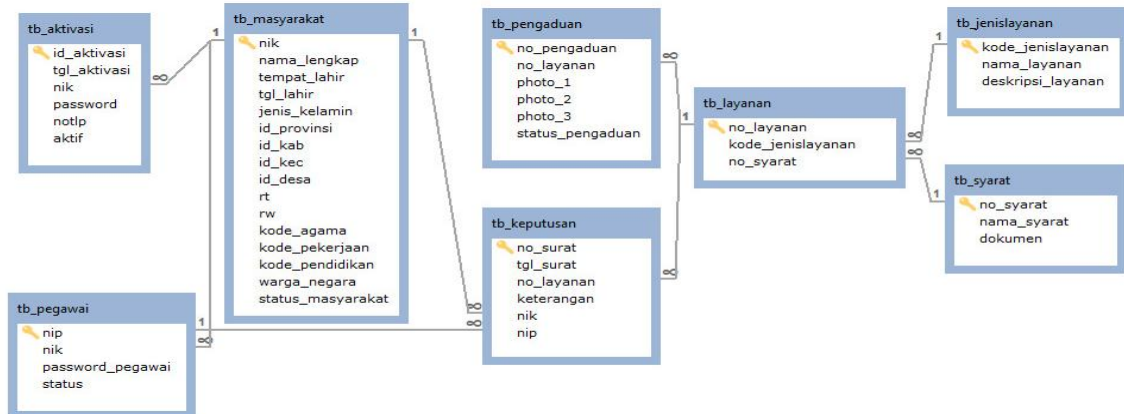


Gambar 3. Activity Diagram Admin



Gambar 4. Activity Diagram User

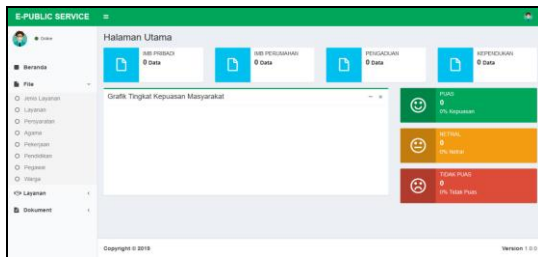
C. Rancangan Basis Data



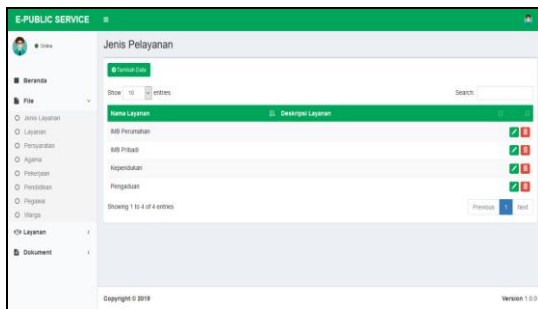
Gambar 5. Rancangan Basis Data

3.3. Implementasi

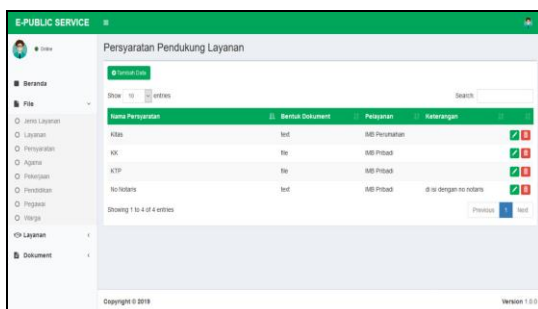
Rancangan implementasi dalam sistem pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong berbasis web dapat dilihat dari gambar 6 sampai gambar 19.



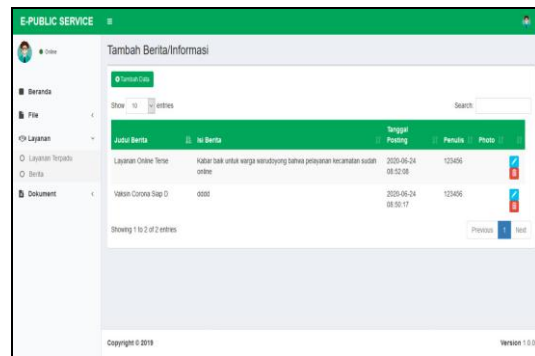
Gambar 6. Halaman Beranda Admin



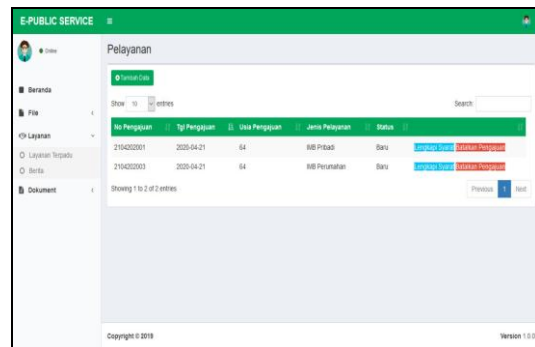
Gambar 7. Halaman File Admin



Gambar 8. Halaman Tambah File Admin



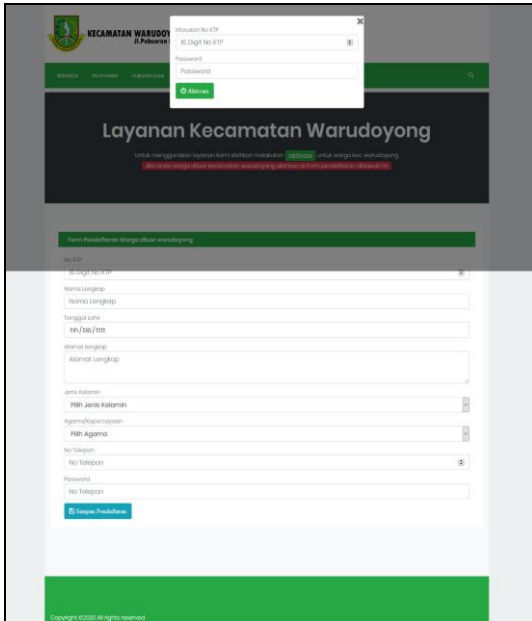
Gambar 9. Halaman Layanan Admin



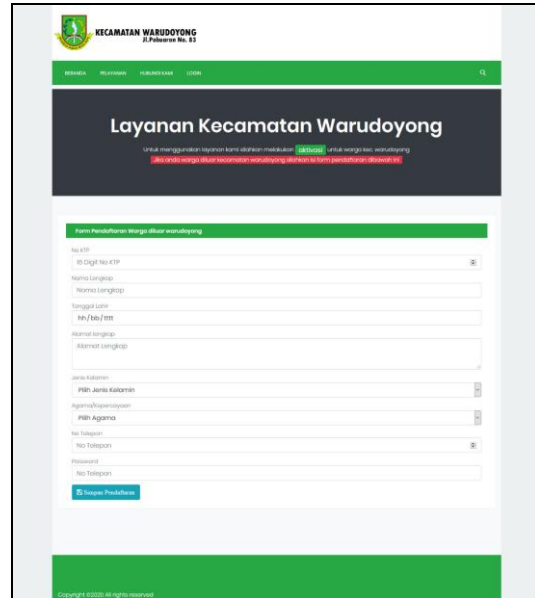
Gambar 10. Halaman Tambah Layanan Admin



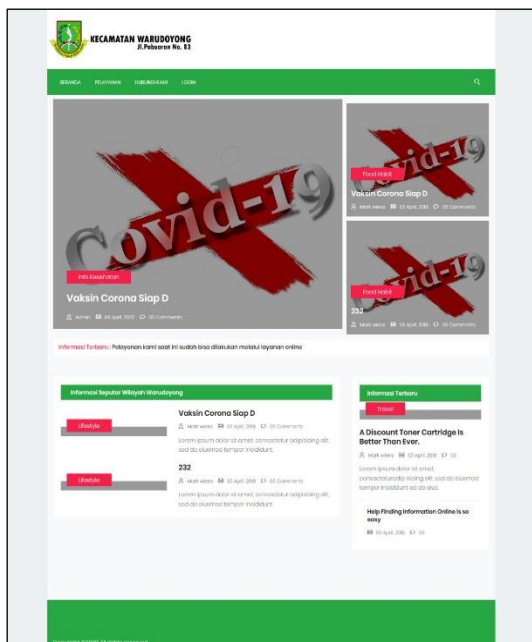
Gambar 11. Halaman Login User



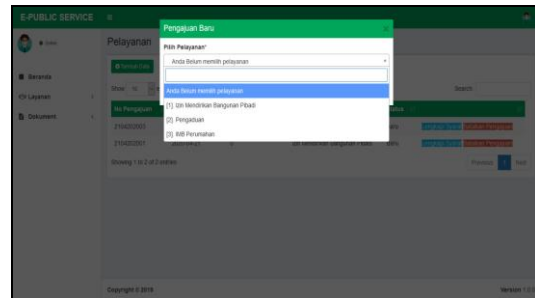
Gambar 12. Halaman Aktivasi Akun User



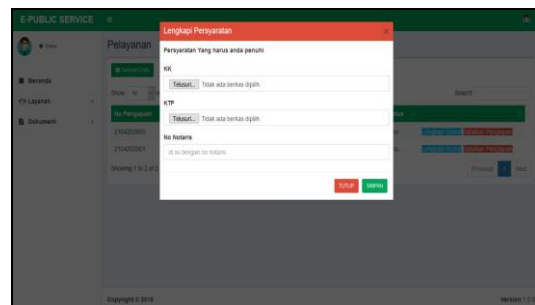
Gambar 15. Halaman Layanan User



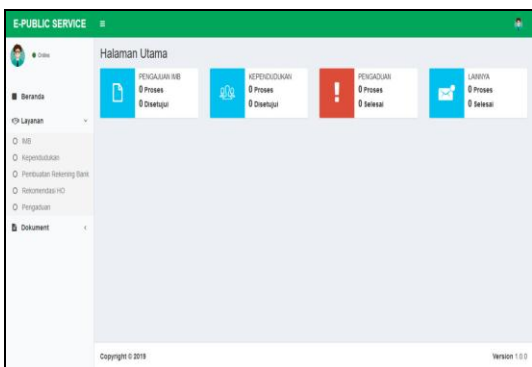
Gambar 13. Halaman Menu Utama User



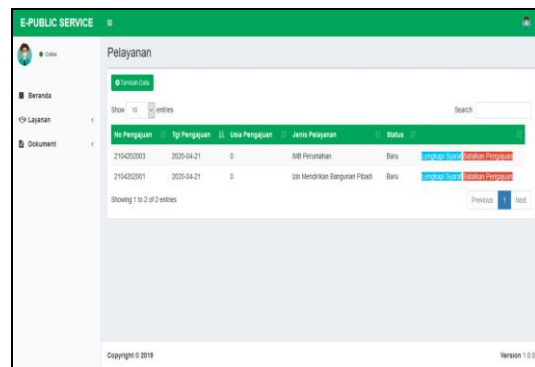
Gambar 16. Halaman Pengajuan Layanan User



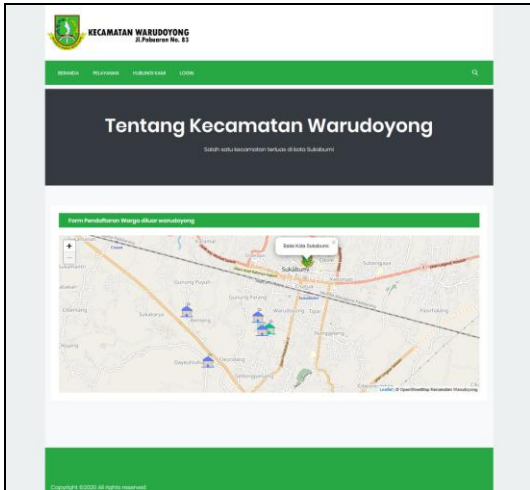
Gambar 17. Halaman Persyaratan Layanan User



Gambar 14. Halaman Beranda User



Gambar 18. Halaman Pengajuan User Tersimpan



Gambar 19. Halaman Hubungi Kami User

4. KESIMPULAN

Sistem pelayanan publik secara online dapat memudahkan masyarakat dalam pengajuan layanan tanpa harus datang ke Kecamatan. Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur pengajuan layanan yang ada di Kecamatan Warudoyong. Masyarakat juga bisa mengunggah semua persyaratan pelayanan publik di aplikasi tersebut dengan mudah. Pengajuan masyarakat yang sudah diajukan melalui website dapat dengan mudah dicek kapan saja oleh masyarakat. Bagian admin juga dapat dengan mudah melihat data layanan dari masyarakat. Admin dapat mengelola data layanan secara cepat, tepat, dan akurat. Dengan adanya sistem berbasis website juga dapat mengurangi resiko kehilangan data.

5. REFERENSI

- Ahmadi, & Juliansa, H. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis WEB Responsive. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(1), 20–25.
- A.S, R., & Shalahuddin, M. (2014). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Kurniati, R., Jaroji, & Agustiawan. (2018). Sistem Layanan Mandiri Di Kantor Desa Berbasis Web. *Jurnal Inovtek Polbeng-Seri Informatika*, 3(1), 16–23.
- Kurniawan, A., Chabibi, M., & Dewi, R. S. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Web Dengan Metode Prototyping Pada Desa Leran. *Jurnal Riset Komputer (Jurikom)*, 7(1), 114–121. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v7i1.1863>
- Melinda, M., Borman, R. I., & Susanto, E. R. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 1–4.
- Putri, R. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (STUDI di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 69–82.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56–65.
- Sasmito, G. W. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal. *Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 6–12.
- Soegiarto, Kirana, E. C., & Bahar. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Guntung Paikat Banjarbaru. *Prosiding Seminar Nasional Riset Terapan*, 5662(November), 24–34.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
- Winarna, T. R., Aknuranda, I., & Saputra, M. C. (2018). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Studi Kasus : Pemerintah Desa Legundi Kecamatan Karangjati Kabupaten Ngawi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 6235–6243.