

ABSTRAK

RIMA VEBRI TRIANA. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Polresta Berbasis Web (dibawah bimbingan Emil Riza Putra, S.Kom., SE, M.Kom dan Ida Maratul Khamidah, S.Kom.M,Cs.,).

Proses Pengaduan tindak pidana kepada polres dinilai kurang efektif karena pelapor harus mendatangi kantor secara langsung untuk melakukan laporan pengaduan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan berkas serta antrian Panjang, kondisi tersebut tentunya akan membutuhkan waktu dan dapat diartikan tidak efektif.

Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat pada Polresta. Dan web ini dibuat untuk menampung pengaduan masyarakat yang mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan hukum yang dalam proses itu terjadi keterlambatan maka masyarakat tersebut bisa melaporkan ke website ini

Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi yang memiliki 2 jenis pengguna yaitu pelapor dan admin, sistem informasi yang dihasilkan juga mampu menampilkan pelaporan yang terlihat, selain itu sistem informasi dapat memproses, mencatat, menampilkan, melaporkan data pengaduan.

Kata kunci : *sistem informasi, pengaduan, Polresta, dan website.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	IV
RIWAYAT HIDUP.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABLE.....	XI
I. PENDAHULUAN.....	1
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Studi Literatur.....	4
B. Landasan Teori.....	6
III. METODE PENELITIAN.....	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
B. Alat dan Bahan.....	20
C. Prosedur Penelitian.....	21
D. <i>Design Interface Program</i>	27
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
a. Hasil.....	32
B. Pembahasan.....	37
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . Tampilan Xampp Control Panel.....	17
Gambar 2 . Ruang Kerja Visual Studio Code.....	19
Gambar 3 . Prosedur Penelitian.....	21
Gambar 4 . Konteks Diagram.....	23
Gambar 5 . DFD Level 1.....	24
Gambar 6 . Entity Relantionship Diagram (ERD).....	27
Gambar 7 . Rancangan tampilan utama.....	27
Gambar 8 . Rancangan tampilan lapor.....	28
Gambar 9 . Rancangan tampilan lihat pengaduan.....	28
Gambar 10 . Rancangan tampilan login admin.....	29
Gambar 11 . Rancangan tampilan dashboard.....	29
Gambar 12 . Tampilan utama laporan masuk.....	30
Gambar 13 . Rancangan tampilan hasil laporan masuk.....	30
Gambar 14 . Rancangan tampilan hasil laporan masuk.....	32
Gambar 15 . Tampilan laporan pengaduan.....	33
Gambar 16 . Tampilan halaman lihat pengaduan.....	33
Gambar 17 . Tampilan halaman login admin.....	35
Gambar 18 . tampilan dashboard.....	35
Gambar 19 . Tampilan laporan masuk.....	36
Gambar 20 . Tampilan hasil laporan masuk.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Studi Literatur.....	5
Tabel 2. Data Flow Diagram (DFD).....	9
Tabel 3. Keterangan Proses pada Konteks Diagram.....	24
Tabel 4. Keterangan Proses pada DFD I.....	26
Tabel 5 Hasil pengujian <i>Black Box</i>	42

I. PENDAHULUAN

Di era modern dan canggih seperti ini, teknologi sudah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari. Hampir semua yang biasa dilakukan secara manual dapat di komputerisasi agar menjadi lebih efisien dan efektif dalam pengerjaannya. Internet dan web (halaman informasi adalah salah satu contoh teknologi informasi yang banyak memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, internet dapat memberikan informasi dengan cepat dan mudah.

Dalam kesiapan menghadapi era keterbukaan informasi publik, Polri sebagai salah satu badan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan pengaduan masyarakat maka kepolisian harus merumuskan kebijakan strategis antara lain efisiensi serta mampu secara tepat dan cepat dalam mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan masyarakat. Pelayanan adalah service yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan membantu (Wika rinawati prihatuti 2020).

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan pada Polresta Samarinda, masyarakat yang akan membuat laporan pengaduan harus datang langsung ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), setelah itu masyarakat diharuskan mengisi form pengaduan yang telah disediakan, namun tidak hanya satu masyarakat yang pengisian sehingga membuat masyarakat menunggu giliran untuk melakukan pembuatan laporan, kondisi tersebut tentunya akan menyita banyak waktu dan dapat diartikan tidak efektif. Maka

web ini dibuat untuk menampung pengaduan masyarakat yang mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan hukum yang dalam proses itu terjadi keterlambatan maka masyarakat tersebut bisa melaporkan ke website ini, laporan dari masyarakat tersebut nantinya akan di klarifikasi dulu, hal ini dikarenakan laporan tersebut bisa benar atau salah jika tidak benar akan dijelaskan juga di website ini, tetapi kalau benar tentunya ditindak lanjuti. Untuk itu dilakukan penelitian pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat kepada pihak Polresta.

Berdasarkan permasalahan yang di ungkapkan dalam latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membuat sebuah website yang dapat digunakan untuk pelayanan pengaduan masyarakat ?
2. Apakah sistem informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat dapat membantu masyarakat dalam memberikan pengaduan ?

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang dibuat dan diselesaikan dalam program ini. Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pembuatan web sistem informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat menggunakan bahasa pemrograman php dan Mysql sebagai databasenya.
2. Web sistem informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat terdapat *login* admin dan masyarakat.

Adapun tujuan penelitian dan hasil yang di harapkan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan membuat sebuah web sebagai satu sarana untuk pelayanan pengaduan dan permintaan informasi.
2. Untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengaduan tanpa harus datang langsung

Hasil dari penelitian ini berupa sistem informasi yang memiliki dua jenis pengguna yaitu pelapor dan admin. Sistem informasi yang dihasilkan juga mampu dan dapat memproses, mencatat, menampilkan dan melaporkan data pengaduan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R. (2012). Sistem Informasi Akademik Kampus Berbasis Web Dengan PHP. Penerbit *Lokomedia*.
- Agung setio,2020. Pelayanan public melalui penangan pengaduan.
- Al-Bahra, L. (2005). Pengertian DFD dan simbol-simbol DFD. Penerbit *Graha Ilmu*.
- Dedi pujianto, 2017. Rancang bangun back_end Sistem Informasi dan aspirasi masyarakat berbasis web Menggunakan metode microservice springboot.
- Dwiyanto agus, 2015. Pengelolaan pengaduan masyarakat kota.
- Fajar masya, elvina, fitri maria simanjutak. 2012. "sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisu humas polri berbasis web." Sistem Informasi (juni).
- Hartono, J. (2000). Pengenalan Komputer. In *Dasar Ilmu Komputer, Pemograman, Sistem Informasi, dan Intelegensi Buatan.. Edisi 3. Cet. Kedua*. Andi.
- Jogiyanto, H.M., 2005, Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis, ANDI, Yogyakarta
- Oqte sahi rohaba . 2015. "Sistem Informasi pengaduan masyarakat pada polsek sisi client ." Skripsi: 1–86.
- "Putu Agus Eka Wilantara, I Gede Mahendra Darmawiguna, Made Windu Antara Kesiman, 2014 "pengembangan sistem sms pengaduan menggunakan sms gateway untuk meningkatkan kinerja PNPM mandiri pendesaan kabupaten buleleng berbasis web ."
- Priyadi, Y. (2014). *Kolaborasi SQL dan ERD Dalam Implementasi Database*. C.V Andi Offset.

Rizky, S. (2011). *Konsep Dasar Rekayasa Perangkat Lunak Software Reengineering*. Prestasi Pustaka.

Roni Habibi, Aditya Rahman, Echa Dwiifanka. Sistem Informasi Peminjaman Ruangan. Kreatif Industri Nusantara.

Satria Rabowo, 2017 "Perancangan dan implementasi sistem pengaduan berbasis

web pada dinas perhubungan kota salatiga menggunakan framework" Sulianta.

2017. Perancangan Arsitektur Sistem Informasi: Unified Modeling Language (UML).

Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita, 2017, system informasi pelayanan public berbasis pada dinas pekerjaan umum kabupaten kupar.

LAMPIRAN

Kuisisioner

No.	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Apakah anda tertarik menggunakan aplikasi Sistem informasi pengaduan masyarakat ini ?				
2.	Apakah anda dapat memahami dalam menggunakan aplikasi pengaduan masyarakat pada polrsta ini ?				
3.	Apakah aplikasi tersebut memiliki tampilan yang menarik?				
4.	Apakah aplikasi ini berfungsi dengan baik ?				
5.	Apakah memberikan manfaat untuk para pengguna?				
6.	Apakah aplikasi ini layak untuk dikembangkan ?				
7.	Apakah aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan pengguna ?				

Keterangan :

SS : Sangat Setuju S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	1	1	1	1	1
4	2	2	2	2	2	2	2
5	1	1	1	1	1	1	2
6	1	2	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	2	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	2	1	1	2	2
13	2	1	2	2	2	2	2
14	1	2	1	1	1	1	2
15	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2
17	2	1	2	2	2	1	2
18	1	2	2	2	2	1	3
19	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2
24	1	2	2	2	1	2	2

25	1	2	2	1	1	1	2
26	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	3	3	3
28	2	2	2	2	1	1	1
29	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	4

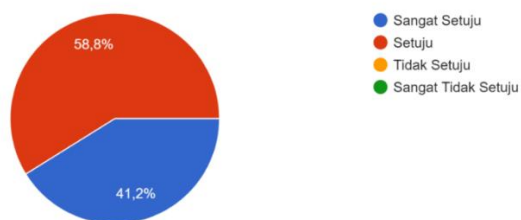
Apakah anda tertarik menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pengaduan masyarakat Berbasis Web ?

34 jawaban



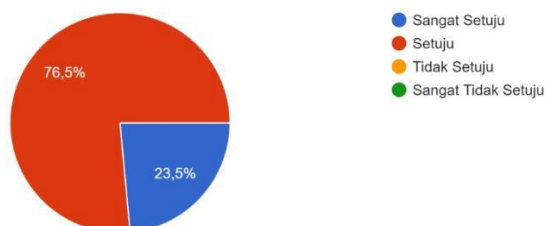
Apakah anda dapat memahami dalam menggunakan aplikasi Pengaduan masyarakat pada Polresta ini ?

34 jawaban



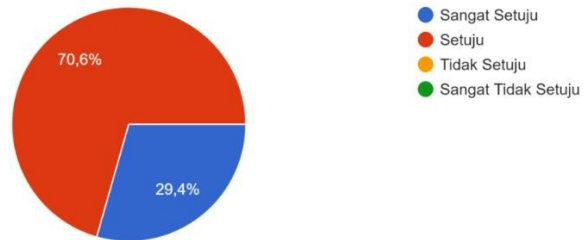
Apakah aplikasi tersebut memiliki tampilan yang menarik ?

34 jawaban



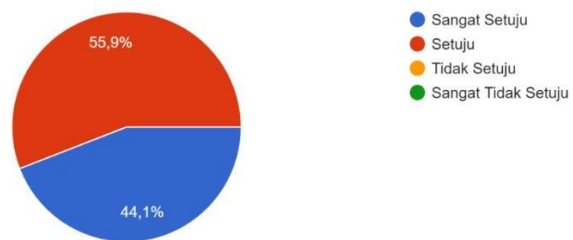
Apakah fitur dalam aplikasi ini dapat berfungsi dengan baik ?

34 jawaban



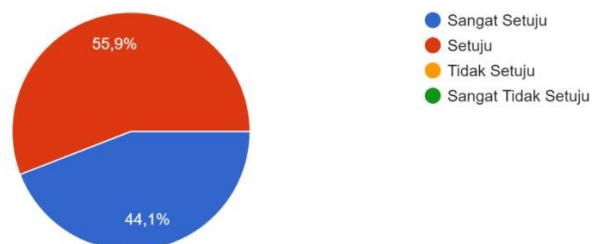
Apakah aplikasi ini memberikan manfaat untuk para pengguna ?

34 jawaban



Apakah aplikasi ini layak untuk dikembangkan ?

34 jawaban



Apakah aplikasi ini telah sesuai dengan kebutuhan pengguna ?

34 jawaban

