

APLIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BERBASIS WEB

Anggi Puspita Sari^{1*}, Dede Dudik Kurnia², Biktra Rudianto³

¹⁾ Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

²⁾³⁾ Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

^{1*} anggi.apr@bsi.ac.id, ² ddk.trisha@gmail.com, ³ biktra.brd@nusamandiri.ac.id

ABSTRACT

The application process for KPR (Home Ownership Loan), Introduction to Party Permits and Residence Domicile Information in the Integrated Service Implementation Unit of One Door Cengkareng Barat Village is still done manually so that it is less fast and efficient in the implementation of services. The creation of this web-based public service application is designed to help the Integrated Service Implementation Unit one door Village case study Of West Cengkareng in carrying out services to the community in the area of West Cengkareng Village. This application can make it easier for citizens to obtain the desired cover letter. This application makes it easy for officers to convey information on the types of cover letters and requirements through a web browser and citizens can access anywhere while connected to the internet. In addition, this application can provide convenience to residents because they do not have to come to the village to ask about the requirements of the KPR (Home Ownership Credit), Party Permit Cover Letter and Certificate of Residence Domicile that is desired because everything is already contained in the website.

Keywords: Public Services, Cover Letter, PTSP, Web Application

ABSTRAK

Proses permohonan Surat Pengantar KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Pengantar Izin Pesta dan Keterangan Domisili Tempat Tinggal pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Cengkareng Barat masih dilakukan secara manual sehingga kurang cepat dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan. Pembuatan aplikasi pelayanan publik berbasis web ini dirancang untuk membantu Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan studi kasus Cengkareng Barat dalam melaksanakan pelayanan kepada warga masyarakat di wilayah Kelurahan Cengkareng Barat. Aplikasi ini dapat mempermudah untuk warga memperoleh surat pengantar yang diinginkan. Aplikasi ini memudahkan petugas dalam menyampaikan informasi jenis-jenis surat pengantar dan persyaratan melalui *web browser* dan warga dapat mengakses dimanapun selama terhubung ke internet. Selain itu aplikasi ini dapat memberikan kemudahan terhadap warga karena tidak harus datang ke kelurahan untuk bertanya tentang persyaratan Surat Pengantar KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Surat Pengantar Izin Pesta dan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal yang diinginkan karena semuanya sudah terdapat didalam website

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Surat Pengantar, PTSP, Aplikasi web

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Adanya perubahan dan pembaruan pada kebijakan-kebijakan pemerintah berkaitan dengan pelayanan masyarakat, tentu membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan dengan cepat dan akurat kapan dan di mana saja, salah satunya yakni dengan memanfaatkan koneksi internet. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa perkembangan

teknologi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan[1].

Melihat kondisi pelayanan publik pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kelurahan Cengkareng Barat yang saat ini masih ada beberapa jenis pelayanan yang bersifat manual, warga diharuskan untuk datang langsung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan ataupun

sekedar informasi tentang berbagai persyaratan pelayanan yang ada.

Tanpa bekal informasi sebelumnya tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, tentu hal tersebut cukup menyita waktu dan biaya karena persyaratan yang telah disiapkan oleh warga ternyata tidak lengkap ataupun tidak sesuai. Warga harus kembali lagi setelah persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap.

Kondisi tersebut tentunya perlu disiasati oleh petugas pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Cengkareng Barat agar warga dapat mengetahui informasi tentang persyaratan apa saja yang harus disiapkan sebelum warga tersebut datang ke kantor kelurahan sehingga dapat menghemat waktu yang harus diluangkan. Semua itu dapat dilakukan dengan pembuatan website Pelayanan Publik Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Cengkareng Barat yang dapat diakses dengan leluasa oleh warga masyarakat melalui jaringan internet. Website adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (Hypertext Transfer Protocol) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser.[2]

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada penulisan ini dibuat berdasarkan hasil-hasil dari penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut penelitian yang pernah dilakukan

Penelitian yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar, membahas sistem dalam pelayanan pengaduan yang sedang berjalan pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar masih belum optimal karena pengelolaannya masih manual yang membuat pelayanan dirasa kurang efektif dan efisien. Hal ini mendorong perancangan sebuah sistem yang melayani pengaduan masyarakat terkait perbaikan dan pembangunan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar yang berbasis website. Database dengan pemodelan yang diterapkan adalah prototype. Hasil akhir dari penelitian ini adalah Sistem Web Informasi Pelayanan Publik Berbasis, dimana di dalam website ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengaduan dan melihat informasi yang berhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. Dengan adanya Sistem Pelayanan Publik Berbasis Web ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan

permohonan pembangunan atau perbaikan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar, serta mempercepat pihak Dinas PU untuk merespon setiap pengaduan dan mempermudah dalam mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien [6].

2.1. Website

Website adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (Hypertext Transfer Protocol) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut browser[2].

2.2. Informasi.

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada [3].

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memberikan kebutuhan dasar terhadap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang sudah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang berkaitan dengan kepentingan public [6]

2.4. Codeigniter

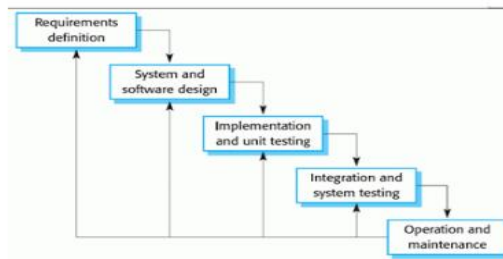
Codeigniter adalah sebuah *web application framework* yang bersifat open source yang digunakan untuk membangun aplikasi php dinamis[12]. Codeigniter memiliki kelengkapan untuk membuat website dinamis yang didukung oleh pustaka internal atau pustaka eksternal yang dibuat oleh *programmer* lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode waterfall, tahapan penelitian yaitu

3.1 Metode Waterfall

Metode *Waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian[15]. Berikut penggambaran dari metode *waterfall*



Gambar 1. Metode Waterfall

3.2 Penerapan Metode Waterfall

A. Analisa kebutuhan perangkat

Melakukan proses analisa terhadap kebutuhan aplikasi, dalam hal ini kebutuhan akan user pada aplikasi, hak akses user dan kebutuhan akan interface aplikasi PTSP

B. Design

Mendefinisikan kebutuhan sistem yang terkait dengan pengembangan aplikasi terkait rancangan database, software architecture dan user interface aplikasi PTSP.

C. Code Generation

Melakukan proses pengkodean aplikasi dengan menggunakan framework codeigniter

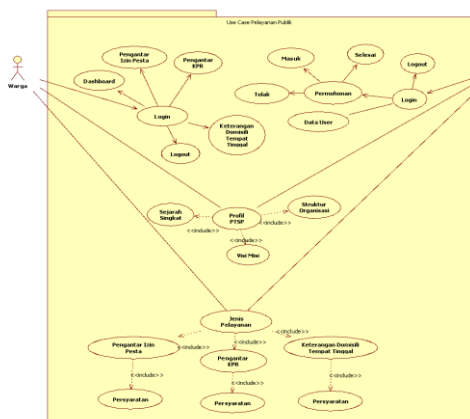
D. Testing

Pengujian langsung terhadap program untuk memastikan program yang telah dibuat sudah sesuai atau masih ada kesalahan. Adapun teknik pengujian menggunakan black box testing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

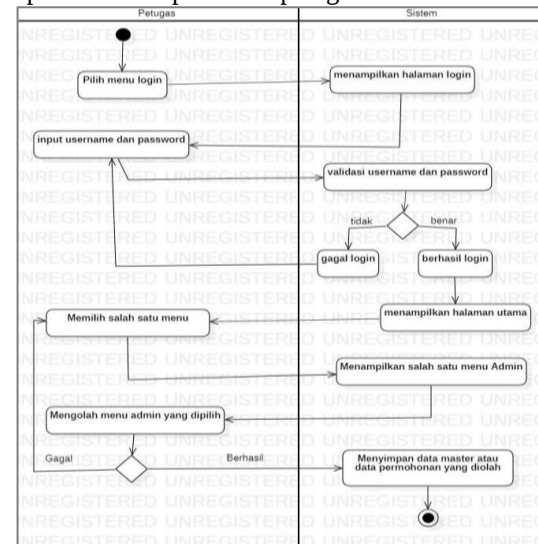
4.1. Hasil dari analisa kebutuhan terhadap aplikasi PTSP

Pada aplikasi PTSP berbasis web ditentukan 2 user yaitu user warga dan user petugas, dalam hal ini petugas yang menangani bidang pelayanan surat pada PTSP Kelurahan Cengkareng Barat, Jakarta. Berikut adalah penggambaran use case aplikasi PTSP



Gambar 2. Use Case Diagram Aplikasi PTSP

Pada gambar 2 user warga bisa melihat jenis layanan surat pengantar, persyaratan, serta profil unit pelaksana PTSP. Sedangkan untuk petugas dapat mengelola permohonan surat masuk dari user. Sedangkan Proses untuk Menggambarkan berbagai aliran data secara rinci dalam sistem yang dirancang, bagaimana aliran berawal, kemungkinan keputusan yang akan terjadi dan bagaimana aliran data tersebut berakhir. Berikut activity diagram aplikasi PTSP pada user petugas.



Gambar 3. Activity diagram user petugas

Pada gambar 3 aktifitas user petugas adalah mengelola data permohonan surat pengantar yang diajukan oleh user warga kedalam aplikasi pelayanan publik PTSP. Apabila surat tersebut disetujui dengan ketentuan berkas yang diminta lengkap maka surat pengantar tersebut diproses. Jika tidak maka warga harus melengkapi lagi berkas yang akan diajukan.

4.2. Implementasi Aplikasi pelayanan publik pada PTSP

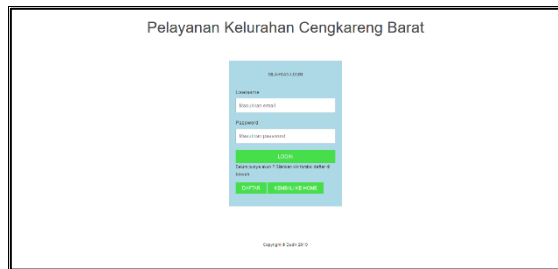
Aplikasi pelayanan publik pada PTSP diimplementasikan kedalam sistem berbasis web. Berikut tampilan dari Aplikasi Pelayanan Publik PTSP berbasis web



Gambar 4. Tampilan halaman utama

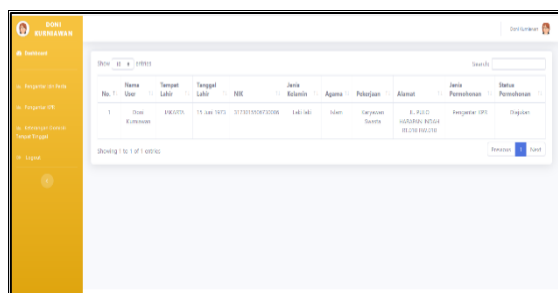
Pada halaman utama web pelayanan publik PTSP terdapat menu profil petugas, Tentang PTSP, Jenis pelayanan dan kontak yang bisa dihubungi.

User Warga bisa memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan dengan login terlebih dahulu kedalam web. Berikut tampilan halaman login untuk user warga



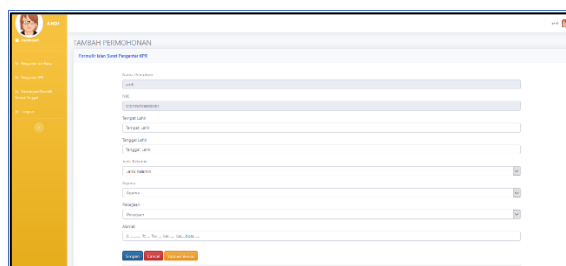
Gambar 5. Tampilan Halaman login user

Pada halaman *login user* dapat melakukan pendaftaran dengan mengklik tombol daftar, setelah itu bisa melakukan login untuk mengajukan surat pengantar yang dibutuhkan. Jika user berhasil login maka akan tampil halaman jenis pelayanan yang dibutuhkan. Berikut tampilan dari menu jenis layanan.



Gambar 6. Tampilan Jenis Layanan

Pada halaman jenis layanan user warga bisa memilih jenis layanan yang dibutuhkan yaitu layanan Pengantar KPR, Pengantar Izin Pesta, dan surat pengantar Domisili Tempat Tinggal. Data-data yang dibutuhkan untuk permohonan surat pengantar.



Gambar 7. Tampilan pengajuan permohonan surat

Pada pengajuan permohonan surat pengantar data yang dibutuhkan adalah tempat tanggal lahir, jenis kelamin, agama, pekerjaan, dan alamat. Pengajuan ini disertai upload berkas yang dibutuhkan. Pengisian data ini juga berlaku pada semua jenis layanan yang disediakan diweb.

4.3 Testing

Pengujian yang dilakukan menggunakan black box testing terhadap aplikasi web Pelayanan Publik PTSP. Berikut merupakan tabel pengujian pada halaman permohonan surat pengantar.

Tabel 1. Pengujian halaman permohonan

No Pengujian	Skenario	Test Case	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Menampilkan data warga	Menu Dashboard	Menampilkan data pemohon/warga	Sesuai Harapan.	Valid
2	Menampilkan Input Pengantar Izin Pesta	Menu Pengantar Izin Pesta	Menampilkan form pengantar izin pesta	Sesuai Harapan.	Valid
3	Menampilkan Input Pengantar KPR	Menu Pengantar KPR	Menampilkan form pengantar KPR	Sesuai Harapan.	Valid
4	Menampilkan Input Pengantar Keterangan Domisili Tempat Tinggal	Menu Keterangan Surat Domisili Tempat Tinggal	Menampilkan form surat keterangan Domisili	Sesuai Harapan.	Valid

KESIMPULAN DAN SARAN

Proses penyampaian informasi berbasis web ini dapat membantu warga melihat informasi lebih cepat dan efisien tanpa harus langsung bertanya ke loket pelayanan dan bisa kapan saja diakses. Serta Aplikasi pengajuan surat pengantar secara *online* yang dibuat untuk memudahkan warga mengajukan permohonan pelayanan langsung tanpa harus mengantri di loket pelayanan ini dapat dilihat dan diakses warga kapanpun selama terhubung ke jaringan internet. Surat pengantar yang diajukan dapat langsung dilihat status pemrosesannya tanpa harus datang bertanya kepada petugas di loket pelayanan.

Aplikasi diharapkan ini bisa berjalan di basis mobile phone baik android dan iphone sehingga lebih memudahkan warga untuk melakukan permohonan surat. Ada *controlling data* agar dapat melihat berapa banyak jumlah warga yang mengajukan surat permohonan disetiap harinya.

REFERENSI

- [1] Apriyansyah, Isnaini Maullidina dan Eko Priyo Purnomo. 2018. Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik (Vol 4 No. 1)*.
- [2] Erinton, Ruli, Ridha Muldina Negara, Danu Dwi Sanjoyo. 2017. Analisis Performasi Framework Codeigniter dan Laravel Menggunakan Web Server Apache. *e-Proceeding of Engineering : Vol.4, No.3*.
- [3] Harison, Ahmad Syarif. 2016. Sistem Informasi Geografis Sarana Pada Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal TEKNOIF Vol. 4 No. 2*.
- [4] Hasugian, Penda Sudarto. 2018. Perancangan Website Sebagai Media Promosi Dan Informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara Vol 3 No. 1*.
- [5] Hidayat, Rahmat. 2010. Analisis Tingkat Penggunaan Internet Dikalangan Mahasiswa Dan Hubungannya Dalam Peningkatan Nilai Akademik (Studi Kasus pada Mahasiswa di Kota Medan). *Jurnal Mediasi, Vol. 2, No. 2, p 55-63*.
- [6] Ibrahim, Wahyu Hidayat dan Idria Maita. 2017. Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. Vol. 3, No. 2*.
- [7] Juansyah, Andi. 2015. Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted – Global Positioning System (a-gps) Dengan Platform Android. *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA) Edisi. 1 Volume. 1*.
- [8] Larasati, Hilari dan Siti Masripah. 2017. Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pembelian GRC dengan Metode Waterfall. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol. 13 No. 2, p 193-198*.
- [9] Rahmad, Mhd Bustanur, Tedy Setiadi. 2014. Perancangan Sistem Informasi Inventory Spare Part Elektronik Berbasis Web Php (Studi CV. Human Global Service Yogyakarta). *Jurnal Sarjana Teknik Informatika Volume 2 Nomor 2*.
- [10] Rosa A. S dan M. Shalahudin. 2014. Rekayasa Perangkat Lunak. Bandung. *Informatika Bandung*.
- [11] Sari, Ita Purnama, Erik Hadi Saputra. 2014. Sistem Informasi Raport Berbasis Web Di Smp N 4 Temanggung. *Jurnal Ilmiah DASI Vol. 15 No. 02, p 24 – 28*.
- [12] Subari, Arkhan, Dista Yoel Tadeus, Heru Winarno, Teguh Yuwono. 2018. Rancang bangun sistem administrasi kerja praktek dan tugas akhir berbasis web menggunakan framework codeigniter. *Gema teknologi Vol. 19 No. 4*.
- [13] Suryandani, Farid, Basori, Dwi Maryono. 2017. Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Sebagai Sistem Pengolahan Nilai Siswa di Smk Negeri 1 Kudus. *JIPTEK, Vol. X No. 1: p:71-82*.
- [14] Taufana, Verryza Agridita. 2014. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Strategi Pelanggan di Bandara Sepinggan, Balikpapan. *Pelayanan Publik..*
- [15] Trisianto, Chrisantus. 2018. Penggunaan Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Monitoring Dan Evaluasi Pembangunan Pedesaan. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT Vol. XII No. 01*.
- [16] Yohanes, Edi. (2014). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Politeknik Negeri Banjarmasin (Studi Kasus Jurusan Teknik Elektro). *Jurnal INTEKNA, Tahun XIV, No. 1*.