

Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat

Information System for Handling Public Complaints at Itwasda West Java Regional Police

Yayan Sofyan¹, Julian Chandra Wibawa²

Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia
Jl Dipati Ukur No 112-116, Bandung 40132

Email : yanbrimob87@mahasiswa.unikom.ac.id¹, maeztro_87@yahoo.co.id²

Abstrak - Itwasda (Inspektorat Pengawasan Umum Daerah) adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf pada Polda yang berada dibawah Kapolda. Permasalahan pada Itwasda Polda Jawa Barat adalah belum adanya sistem yang dapat menangani pengaduan masyarakat, dikarenakan proses pengaduan masih dilakukan secara manual (pengaduan langsung dan tidak langsung), belum adanya sistem yang dapat memantau sejauh mana proses penanganan pengaduan masyarakat yang dapat di akses secara cepat dan akurat, dan belum adanya sistem yang dapat memberikan *file* laporan pengaduan penanganan yang dapat di akses secara cepat dan akurat. Maksud dari penelitian adalah mengetahui permasalahan, merancang dan membangun, serta melakukan pengujian dan pengimplementasian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat. Analisis dan perancangan terstruktur digunakan sebagai metode perancangan sistem, *prototype* digunakan sebagai metode pengembangan sistem. Hasil dari penelitian adalah membangun sebuah sistem informasi yang dapat menangani permasalahan penanganan pengaduan masyarakat yang ada di Itwasda Polda Jawa Barat.

Kata kunci : Itwasda, penanganan pengaduan masyarakat, sistem informasi, *prototype*

Abstract – *Itwasda (Regional General Inspectorate) are elements of assisting the leadership and executors of staff at the Regional Police under the Regional Police Chief. Problems that exist at Itwasda West Java Regional Police is the absence of a system that can handle public complaints, because the complaints process is still done manually (direct and indirect complaints), the absence of a system that can monitor the extent to which public complaints handling processes can be accessed quickly and accurately, and there is no system that can provide handling complaint report files that can be accessed quickly and accurately. The purpose of this study is to find out the problem, design and build, and conduct testing and implementation of information systems for handling public complaints at Itwasda West Java Regional Police. Structured analysis and design are used as system design methods, prototypes are used as a system development method. The results of the research are to build an information system that can handle the problems of handling public complaints at Itwasda West Java Regional Police.*

Keyword : *Itwasda, handling public complaints, information system, prototype.*

I. PENDAHULUAN

Itwasda (Inspektorat Pengawasan Umum Daerah) adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf pada Polda yang berada dibawah Kapolda. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Itwasda Polda Jawa Barat masalah yang sering ditemui mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan masyarakat adalah sedikitnya informasi yang diketahui sejauh mana proses pengaduan dan penanganan masyarakat telah di tindak lanjut, dikarenakan hanya ada beberapa orang yang mengerti dan mengurus masalah penanganan pengaduan masyarakat ini. Sehingga ketika pimpinan ingin mengetahui sudah sejauh mana proses penanganan yang dilakukan, pimpinan tidak dapat langsung mengetahui informasinya, dikarenakan orang yang mengerjakan sedang berhalangan hadir maupun tidak ada di tempat. Permasalahan lain yang sering ditemui adalah terkadang file laporan penanganan pengaduan masyarakat ini hilang atau pun rusak. Sehingga ketika pimpinan ingin melihat file laporan pengaduan petugas harus mencari *file* tersebut yang terkadang dapat memerlukan waktu yang cukup lama. Didasari oleh permasalahan yang ada, maka penulis mengusulkan perlu adanya sebuah penelitian dengan judul “Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat”.

Perbedaan riset yang dilakukan dengan riset penelitian lain antara lain, saat ini berbagai instansi pemerintah maupun non pemerintah sudah menerapkan sistem informasi dalam proses pengaduan. Adapun penelitian pendahulu seperti sistem informasi pengaduan tentang masalah publik pada pemerintahan, pelayanan pengaduan pelanggan semua berkaitan dengan masalah pengaduan. Adapun perbedaan penelitian yang diteliti penulis dengan penelitian sebelumnya adalah, fokus penelitian dilakukan pada Itwasda Polda Jawa Barat yang bukan hanya menangani masalah pengaduan yang ditujukan oleh masyarakat, tetapi penelitian ini juga memberikan hasil jawaban pengaduan

yang ditujukan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Tujuan terperinci dari penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan, merancang dan membangun, serta melakukan pengujian dan pengimplementasian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

II. KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisikan teori-teori yang menunjang dalam penelitian ini. Berikut adalah teori-teori penunjang yang berkaitan dengan penelitian.

A. Pengaduan Masyarakat

Menurut Agus Fanar Syukri, "Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang". [1, p. 29].

Endar Sugiarto menjelaskan [2] dalam Sutopo dan Suryanto [3, p. 29], "Sumber-sumber keluhan pelanggan antara lain: pelanggan internal (pegawai suatu instansi/organisasi) dan pelanggan eksternal (masyarakat)".

B. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993). [4]

C. Sistem

Jerry Fitz Gerald menjelaskan, "sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu" [5]

D. Aplikasi

Sutabri menjelaskan "Aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya." [6].

Menurut Pipin A. "Aplikasi adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya Ms.World, Ms.Excel." [7]

E. Database

Sutarman menjelaskan "Database merupakan sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya." [8]

Al-Bahra menjelaskan "*Database* adalah sekumpulan *data store* (bisa dalam jumlah yang sangat besar) yang tersimpan dalam *magnetic disk, optical disk, magnetic drum*, atau media penyimpanan sekunder lainnya." [9]

F. Data

Wahyudi menjelaskan "Data adalah suatu *file* ataupun *field* yang berupa karakter atau tulisan dan gambar." [10]
Menurut Sutarman "Data adalah fakta dari suatu pernyataan yang berasal dari kenyataan, dimana pernyataan tersebut merupakan hasil pengukuran atau pengamatan." [11]

G. Web

Menurut Yuhefizar "*World Wide Web* atau WWW atau juga dikenal dengan WEB adalah salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet. Web ini menyediakan informasi bagi pemakai komputer yang terhubung ke internet dari sekedar informasi kecil atau informasi yang tidak berguna sama sekali sampai informasi yang serius, dari informasi yang gratisan sampai informasi yang komersial." [12]

Menurut Wahana Komputer "*Web* adalah formulir komunikasi interaktif yang digunakan pada suatu jaringan komputer." [13]

III. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data-data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini

A. Desain Penelitian

Dalam menentukan desain penelitian, peneliti melakukannya pada Markas Kepolisian Daerah Jawa Barat (Mapolda Jabar) Jalan Soekarno Hatta No. 743, Bandung fokus penelitian pada Itwasda Polda Jawa Barat. Maka peneliti bermaksud melakukan penelitian pada tempat ini untuk membuat sebuah sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

B. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian langsung ke lapangan digunakan sebagai metode dalam pengumpulan data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk penelitian, gabungan sumber data primer dan sumber data sekunder digunakan untuk menunjang kepada tujuan dan sasaran penelitian.

1) Sumber Data Primer

Wawancara tidak terstruktur dan observasi terstruktur. Menurut Prof. Dr. Sugiyono “Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya” [14]. Peneliti melakukan wawancara pada beberapa bagian yang ada pada tempat penelitian. Serta pengumpulan dokumen manual yang berkaitan dengan bagian tempat wawancara berlangsung.

Menurut Prof. Dr. Sugoyino “Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.”[14]. Peneliti melakukan observasi pada setiap departemen-departemen yang ada pada perusahaan.

2) Sumber Data Sekunder

Pengumpulan dokumentasi laporan pengaduan masyarakat digunakan sebagai kelengkapan sumber data sekunder. Referensi dari penelitian sebelumnya digunakan juga sebagai acuan dalam penelitian.

C. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

1) Metode Pendekatan Sistem

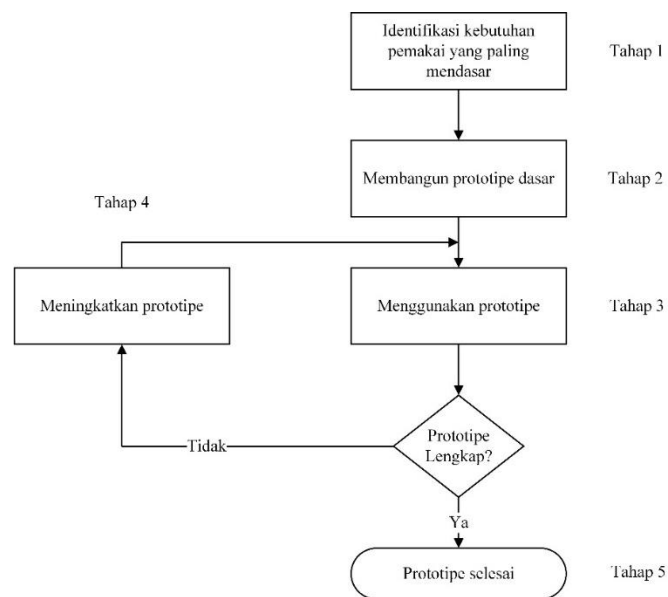
Metode pendekatan sistem digunakan untuk mengetahui bagaimana cara penggunaan alat-alat yang dapat melengkapi satu atau lebih tahapan-tahapan dalam pembangunan sistem informasi.

Analisis dan perancangan terstruktur digunakan sebagai metode perancangan sistem, *prototype* digunakan sebagai metode pengembangan sistem.

2) Metode Pengembangan Sistem

Jogiyanto menjelaskan, “Prototype adalah proses pengembangan suatu prototip secara tepat untuk digunakan terlebih dahulu dan ditingkatkan terus menerus sampai didapatkan sistem yang utuh” [5].

Berikut adalah tahapan dalam proses pengembangan *prototype* yang dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Model *Prototype*

3) Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Diagram konteks, *data flow diagram*, kamus data dan perancangan basis data digunakan sebagai alat-alat pengembangan sistem dengan metode terstruktur.

4) Pengujian Software

Pengujian *software* bertujuan untuk menguji perangkat lunak, apakah sudah sesuai dengan ekspektasi perancangan pembangunan sistem dan menemukan kesalahan dalam *software* yang diuji. Pengujian *Black box* digunakan sebagai metode pengujian perangkat lunak.

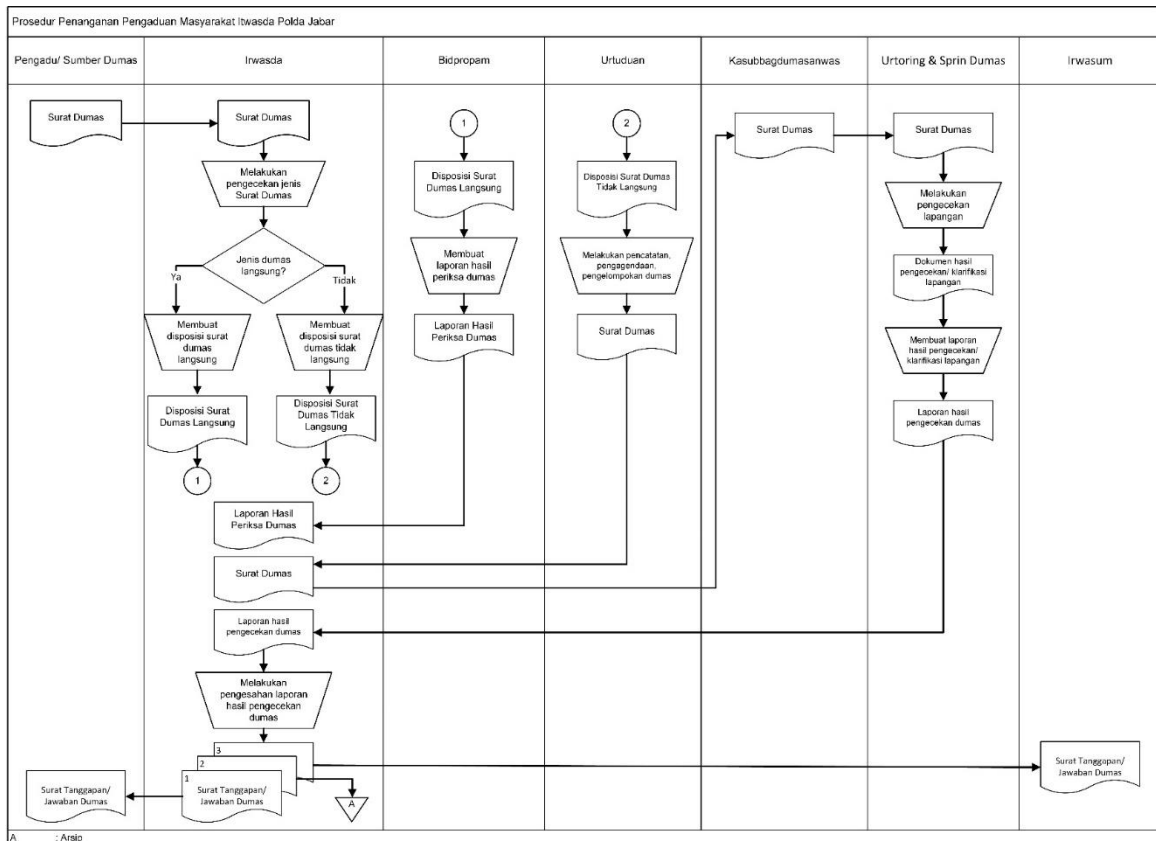
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Sistem yang Berjalan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Itwasda Polda Jawa Barat di dapatkan prosedur penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jabar yang terlihat pada

Gambar 2 dengan penjelasan sebagai berikut.

1. Pengadu/ sumber dumas melakukan pengaduan masyarakat.
2. Irwasda menerima pengaduan masyarakat dan melakukan pengecekan apakah jenis pengaduan secara langsung atau tidak langsung.
3. Apabila jenis pengaduan yang disampaikan oleh pengadu secara langsung diteruskan kepada fungsi yang menangani pelayanan pengaduan dalam hal ini Subbagyanduan Bidpropam.
4. Apabila pengaduan masyarakat tidak langsung disampaikan oleh pengadu atau instansi melalui surat yang dialamatkan kepada Kapolda Jabar.
5. Irwasda melakukan disposisi proses surat pengaduan sesuai dengan laporan pada surat pengaduan masyarakat yang selanjutnya akan disingkat menjadi surat dumas.
6. Pengaduan masyarakat secara langsung diteruskan pada Bidpropam, kemudian Bidpropam membuat laporan hasil periksa dumas yang diteruskan pada Irwasda.
7. Pengaduan masyarakat secara tidak langsung diteruskan pada Urtuduan. Surat dumas dilakukan pencatatan, pengagendaan serta pengelompokan sesuai instansi pengirim untuk selanjutnya disampaikan kepada Irwasda.
8. Irwasda meneruskan surat dumas disertai arahan kepada Kasubbagdumasanwas untuk dilakukan pengecekan klarifikasi atau dumas dimaksud.
9. Kasubbagdumasanwas mengkoordinasikan dan meneruskan surat dumas kepada Urtoring untuk ditindaklanjuti dan dilakukan pengecekan.
10. Urtoring melakukan pengecekan lapangan sesuai wilayah pengawasan dilengkapi dengan sprin pelaksana pengecekan dumas.
11. Setelah melakukan pengecekan lapangan antara dumas dan sprin dumas membuat dokumen hasil pengecekan/ klarifikasi lapangan yang akan dibuatkan laporan oleh Urtoring.
12. Hasil pengecekan klarifikasi dibuat laporan hasil pengecekan dumas sebagai jawaban atau tanggapan pengaduan yang dibuat oleh Urtoring.
13. Laporan hasil pengecekan diteruskan pada Irwasda untuk dibuatkan pengesahan laporan hasil pengecekan klarifikasi dumas yang akan menghasilkan surat tanggapan/ jawaban dumas.
14. Surat tanggapan/ jawaban dumas diteruskan kepada pengadu/ sumber dumas, Irwasda, dan Arsip Itwasda Polda Jabar.



Gambar 2. Flowmap Penanganan Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Jabar

B. Evaluasi Sistem yang Berjalan

Berikut adalah hasil evaluasi sistem yang berjalan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Evaluasi Sistem yang Berjalan

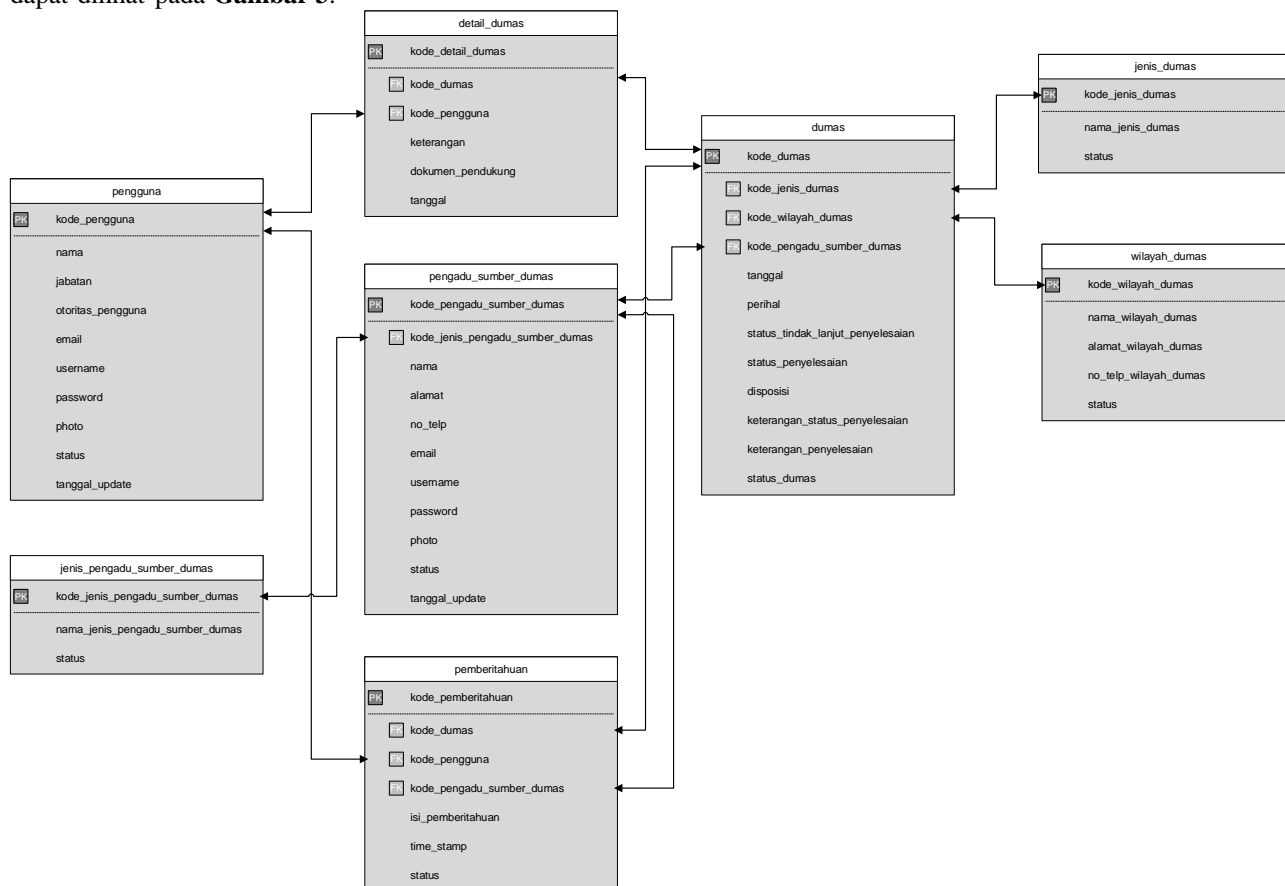
| No. | Permasalahan | Penyelesaian |
|-----|--|--|
| 1. | Belum adanya suatu sistem yang dapat menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Itwasda Polda Jawa Barat, dikarenakan proses pengaduan masih dilakukan secara manual dengan cara pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung | Merancang dan membangun sebuah sistem informasi yang dapat membantu proses pengaduan secara langsung dan pengaduan tidak langsung. |
| 2. | Proses pengaduan masih dilakukan secara manual tidak menggunakan bantuan sistem informasi, sehingga terjadi kesulitan dalam melakukan pemantauan secara cepat dan akurat sejauh mana proses pengaduan sudah dilakukan . | Merancang dan membangun suatu sistem informasi yang dapat memantau sejauh mana proses pengaduan masyarakat yang dapat diakses secara cepat dan akurat. |
| 3. | Saat ini sering terjadi kesulitan dalam pencarian file laporan pengaduan, dikarenakan file laporan pengaduan terkadang tercecer dimana saja maupun lupa dimana tempat penyimpanan file laporan pengaduan. | Merancang dan membangun suatu sistem informasi yang dapat memberikan file laporan pengaduan penanganan yang dapat di akses secara cepat dan akurat. |

C. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan suatu kegiatan pengembangan prosedur dan proses yang sedang berjalan untuk menghasilkan suatu sistem yang baru atau memperbaharui sistem yang ada untuk meningkatkan efektivitas kerja agar dapat memenuhi hasil yang digunakan dengan tujuan memanfaatkan teknologi dan fasilitas yang tersedia.

D. Perancangan Basis Data

Berikut adalah tabel relasi sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat yang dapat dilihat pada Gambar 3.



V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan serangkain penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan dan saran sebagai berikut.

A. Kesimpulan

1. Sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat memudahkan dalam hal penanganan pengaduan dikarenakan proses pengaduan yang awalnya masih dilakukan secara manual dengan cara pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung sekarang sudah ditangani secara langsung oleh sistem.
2. Sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat dapat memantau sejauh mana proses penanganan pengaduan masyarakat dan dapat di akses secara cepat dan akurat.
3. Sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat dapat memberikan *file* laporan pengaduan penanganan yang dapat di akses secara cepat dan akurat.

B. Saran

1. Sistem informasi yang dibangun masih sangat sederhana sehingga dapat ditambahkan fitur simple tracking dumas, yaitu tanpa harus masuk kedalam sistem, pengguna cukup memasukan nomor dumas, maka dumas dapat menampilkan sejauh mana proses dumas yang dimaksud sedang di proses.
2. Diperlukannya adanya sosialisasi sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat kepada publik.
3. Pengintegrasian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat Itwasda Polda Jawa Barat dengan sistem informasi lain yang berada di kawasan lingkungan Polda Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Syukri, "Standar Pelayanan Publik Pemda," Kreasi Wacana, Bantul, 2009.
- [2] E. Sugiarto, Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa, Jakarta: Gramedia, 1999.
- [3] A. Suryanto dan S. , Pelayanan Prima, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003.
- [4] R. Fauzan, "PERANCANGAN APLIKASI PENGADUAN KERUSAKAN JALAN BERBASIS GEOGRAFIC INFORMATION SYSTEM (GIS)," Jurnal Manajemen Informatika, vol. 6, no. Program Studi Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, p. 4, 2016.
- [5] J. H. M, Analisa dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2005.
- [6] T. Sutabri, Analisis Sistem Informasi, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [7] P. Asropudin, Kamus Teknologi Informasi Komunikasi, Bandung: Titian Ilmu, 2012.
- [8] S. Buku Pengantar Teknologi Informasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- [9] A.-B. B. Ladjamudin, Analisis dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [10] B. Wahyudi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Sulita, 2012.
- [11] Yuhefizar, 10 Jam Menguasai Internet Teknologi dan Aplikasinya, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008.
- [12] Wahana, Konsep Jaringan Komputer dan Pengembangannya, Jakarta: Salemba Infotek, 2003.
- [13] Y. M. K. Ardhana, Dengan PHP: Membuat Website 30 Juta Rupiah, Jakarta: Jasakom, 2012.
- [14] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2013.