



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 18314-18322

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Menggunakan PHP MySQL di Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) di Provinsi Jambi

Mhd. Aldi Fathoni^{1✉}, Sepriano², Nabila Putri Mareta³, Dahana Nabila Rizki⁴, M. Taufik Azhari⁵,
Andre Syahyevi⁶, M. Nuris Fadilla⁷, Hilmansyah Ega Nst⁸, M. Ishaq Rashyafi⁹

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: fathonialdi849@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin canggih, kegiatan yang biasa nya manual dapat dibantu dengan adanya teknologi yang canggih. Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Provinsi Jambi membutuhkan sistem pelayanan publik untuk berbagai kebutuhan masyarakat, baik berupa pelayanan administratif maupun pelayanan teknis. Saat ini sistem pelayanan publik masih menerapkan secara manual. Sistem manual ini memiliki beberapa kelemahan seperti proses pelayanan yang kurang efisien dan efektif, pelayanan kurang transparan dan akuntabel, kesalahan dalam pelayanan mudah terjadi dan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan terbatas. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi pelayanan publik berbasis web untuk Dinas PUPR. Sistem ini diharapkan dapat mengatasi kelemahan-kelemahan sistem manual dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Website, Sistem Informasi*

Abstract

The development of increasingly sophisticated technology, activities that are usually manual can be assisted by sophisticated technology. The Jambi Province Public Works and Public Housing Service (PUPR) needs a public service system for various community needs, both in the form of administrative services and technical services. Currently the public service system is still implemented manually. This manual system has several weaknesses, such as service processes that are less efficient and effective, services that are less transparent and accountable, errors in service that easily occur and public access to service information is limited. Therefore, a web-based public service information system is needed for the PUPR Service. This system is expected to be able to overcome the weaknesses of the manual system and improve the quality of public services.

Keywords: *Public Services, Websites, Information Systems*

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0 sekarang ditandai dengan perkembangan luar biasa di bidang teknologi internet, yang telah mendorong berbagai kehidupan untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi internet dengan baik. Dalam aspek-aspek pemerintahan pemanfaatan teknologi internet mendorong terwujudnya sistem informasi. Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi serta aktivitas orang-orang yang menggunakan teknologi tersebut, guna mendukung operasi serta manajemen. Sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu software, hardware, dan brainware yang memproses informasi menjadi sebuah output yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Provinsi Jambi merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam pembangunan infrastruktur dan perumahan di Provinsi Jambi. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas PUPR Provinsi Jambi memiliki berbagai layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Tugas dan fungsi tersebut meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan infrastruktur, penyelenggaraan perumahan rakyat dan penataan ruang.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas PUPR Provinsi Jambi melayani berbagai kebutuhan masyarakat, baik berupa pelayanan administratif maupun pelayanan teknis. Pelayanan administratif meliputi layanan perizinan, layanan informasi dan layanan pengaduan. Pelayanan teknis meliputi layanan pembangunan infrastruktur, layanan perumahan rakyat, dan layanan penataan ruang.

Pada saat ini, Dinas PUPR Provinsi Jambi belum adanya layanan publik untuk pengaduan berbasis website. Pengaduan yang masih terkadang melalui surat itu terkadang lama prosesnya, maka dari itu dibutuhkannya sistem informasi pelayanan publik berbasis web yang bersifat pengaduan untuk masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang diperlukan yaitu menggunakan metode observasi atau pengamatan, wawancara, dan juga studi Pustaka. Untuk membantu penyelesaian penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahap-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah

Tahap ini merupakan langkah awal yang sangat krusial dalam proses penelitian. Di tahap ini, peneliti mencari, mendefinisikan, dan menguraikan sebuah masalah yang ingin dipecahkan melalui penelitian.

2. Pengumpulan data

Ada tiga acara pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu melalui observasi langsung ke dinas terkait, melakukan wawancara pada salah satu kepala bidang pada dinsa PUPR, dan melakukan studi Pustaka.

3. Pengelolaan dan perancangan system

Dalam kerangka penelitian tahapan ini mengacu pada serangkaian langkah dan praktik yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, menganalisis, selama proses penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk membuat desain yang mencakup struktur data, arsitektur perangkat lunak, desain antarmuka, dan desain prosedural. Dokumen utama yang dihasilkan adalah dokumen desain system. Juga bertujuan memastikan kualitas, keandalan, dan aksesibilitas perancangan yang digunakan untuk mendukung temuan dan kesimpulan penelitian untuk membuat sistem yang baru.

4. Implementasi

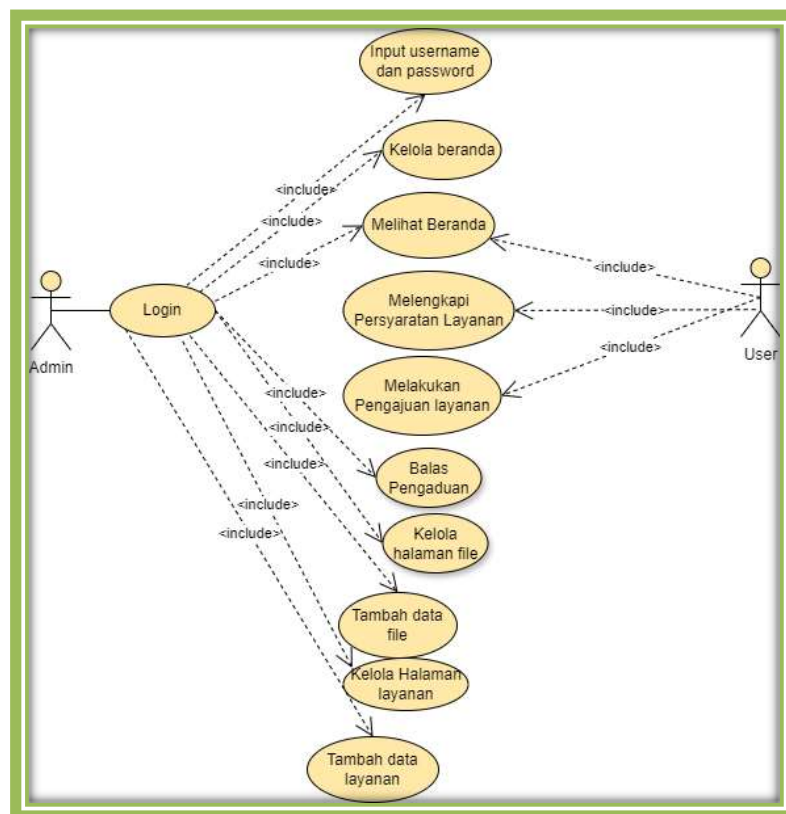
Implementasi dalam pembuatan sistem informasi adalah fase di mana kode sumber aplikasi ditulis berdasarkan desain yang telah dibuat sebelumnya. Ini melibatkan pengkodean, pengujian, dan integrasi berbagai komponen sistem untuk memastikan aplikasi berfungsi sesuai dengan persyaratan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perancangan Sistem

1. *Use Case Diagram*

Use Case diagram adalah jenis diagram yang digunakan dalam Unified Modeling Language (UML) untuk menunjukkan interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem. Diagram ini menggambarkan fungsi sistem dari perspektif pengguna eksternal dan membantu dalam mengidentifikasi berbagai skenario penggunaan sistem tersebut (Kurniawan, 2020).

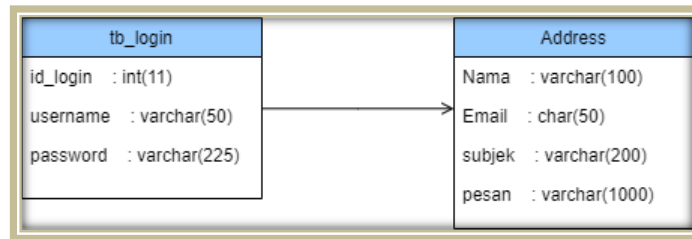


Gambar 1. *Use Case Diagram*

2. *Class Diagram*

Class diagram adalah jenis diagram dalam Unified Modeling Language (UML) yang digunakan untuk menggambarkan struktur statis dari sistem dengan menunjukkan kelas-kelas sistem, atribut, operasi, dan hubungan antar kelas. Diagram ini membantu dalam

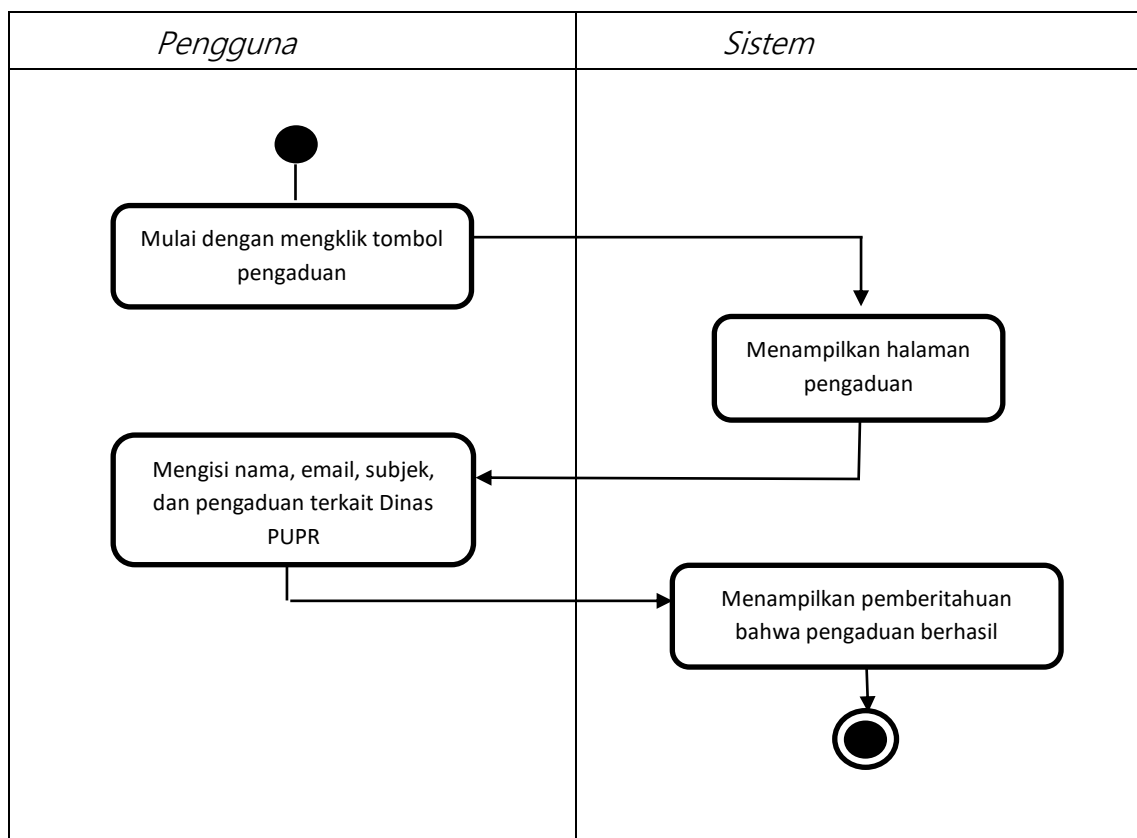
merancang dan memahami arsitektur sistem sebelum kode dikembangkan. Adapun *class* diagram pada penelitian adalah sebagai berikut:



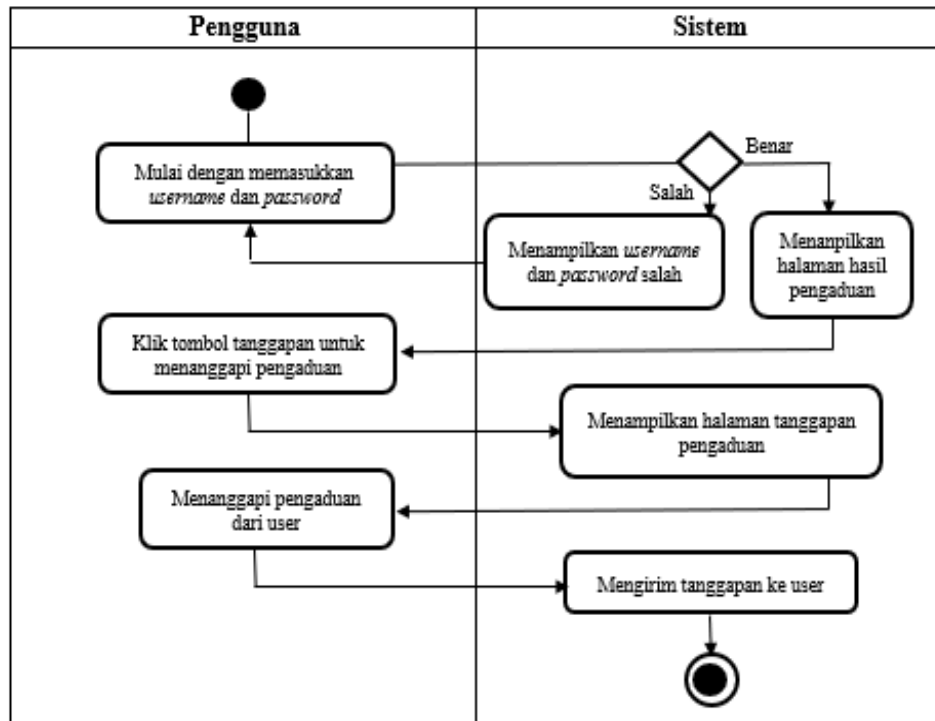
Gambar 2. *Class* Diagram

3. *Activity* Diagram

Activity diagram jenis diagram dalam Unified Modeling Language (UML) yang menggambarkan alur kerja atau proses bisnis dalam sistem. Diagram ini menunjukkan urutan langkah-langkah atau aktivitas dan kontrol aliran dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya (Sandfreni dkk, 2021). Adapun *activity* diagram sebagai user pada penelitian adalah sebagai berikut:



Adapun *activity* diagram sebagai admin adalah sebagai berikut:



Implementasi

Aplikasi pencatatan dan pengarsipan surat adalah sebuah platform digital yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mengelola surat-menyurat secara efisien dan teratur. Berikut adalah penjelasan singkat dari beberapa fitur utama yang ada dalam aplikasi pencatatan dan pengarsipan surat:

1. Halaman Beranda

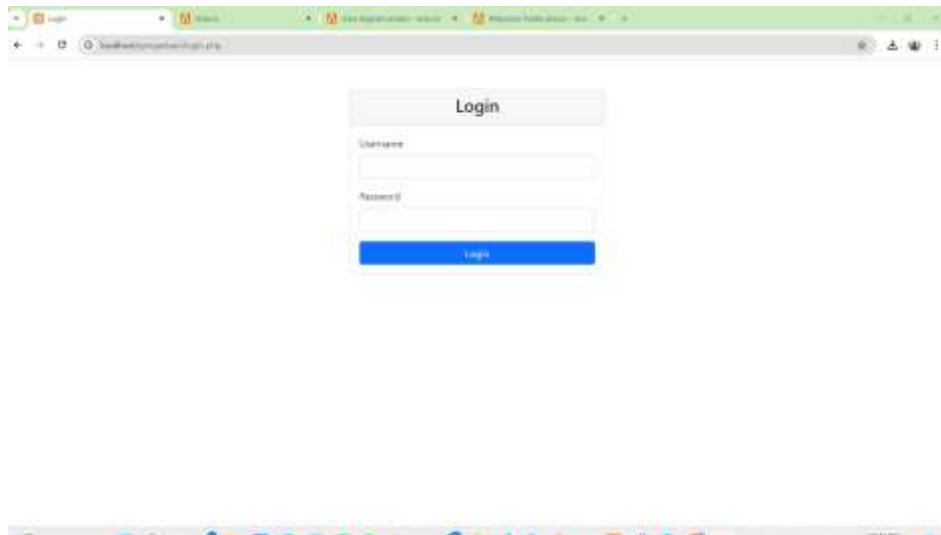
Halaman *Beranda* merupakan halaman utama dari aplikasi pelayanan publik PUPR Provinsi Jambi.



Gambar 3. Halaman Beranda

2. Halaman *Login*

Halaman ini merupakan tampilan *login* untuk mengelola pengaduan. Pada halaman ini pengguna wajib memasukkan *username* dan *password* agar dapat memasuki aplikasi tersebut.



Gambar 4. Halaman Login

3. Halaman Pengaduan

Halaman ini akan tampil jika pengguna sudah mengklik *login* di halaman utama. Pada halaman ini user dapat mengaduka permasalahan yang terkait dengan Dinas PUPR. Pada halaman ini user diminta untuk mengisi nama, email, subjek, dan pesan pengaduan. Setelah semua diisi, user dapat mengirimkan pengaduan dengan mengklik tombol "Kirim Pengaduan".



Gambar 5. Halaman Pengaduan

Setelah mengirimkan pengaduan maka sistem akan mengeluarkan pemberitahuan bahwa data telah berhasil terkirim seperti pada gambar di bawah.



Gambar 6. Tampilan Pemberitahuan Pengaduan Berhasil

4. Halaman Hasil Pengaduan (Admin)

Yang dapat melihat hasil pengaduan-pengaduan dari user adalah admin. Setelah admin login ke akunnya maka akan tampil table hasil pengaduan. Pada halaman ini ada dua action yang dapat dilakukan oleh admin yaitu menanggapi aduan dan admin dapat juga menghapus aduan tersebut.

Nama	Email	Subjek	Pesan	Action
afat	fathonald84@gmail.com	Pembangunan Rumah sakit umum di kota jambi	Pembangunan Rumah sakit umum di kota jambi tidak diperhatikan pemerintah di karenakan pasien yang semakin meningkat membutuhkan gedung untuk rawat inap	Tanggapi Hapus
afat	fathonald84@gmail.com	Pembangunan Rumah sakit umum di kota jambi	Pembangunan Rumah sakit umum di kota jambi tidak diperhatikan pemerintah di karenakan pasien yang semakin meningkat membutuhkan gedung untuk rawat inap	Tanggapi Hapus

Gambar 7. Halaman Hasil Pengaduan

5. Halaman Tanggapan Pengaduan

Halaman ini akan tampil jika admin mengklik tombol tanggap pada halaman hasil pengaduan. Tanggapan dapat diketik pada halaman ini yang mana nanti akan terkirim ke email user yang sudah tertera.

Gambar 8. Halaman Tanggapan Pengaduan

SIMPULAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Dinas PUPR Provinsi Jambi belum adanya layanan publik untuk pengaduan berbasis website. Pengaduan yang masih terkadang melalui surat itu terkadang lama prosesnya, maka dari itu dibutuhkannya sistem informasi pelayanan publik berbasis web yang bersifat pengaduan untuk masyarakat. Kami merancang sistem ini agar diharapkan dapat mengatasi layanan kepada masyarakat untuk pengaduan yang masih terkadang melalui surat yang mengakibatkan proses yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Nur. P, Gali. N, Manda. 2020. Analisa dan Perancangan Aplikasi Pembelajaran Bahasa Inggris Dasar Berbasis Android. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, Vol 4 (3).
- Bazarah, Jamil. J, Ahmad. H, Futum. 2021. Konsep Pelayanan Publik di Indonesia. *Dedikasi*, Vol 22 (2).
- Doni, R., & Rahman, M. (2020). Sistem Monitoring Tanaman Hidroponik Berbasis Iot (Internet of Thing) Menggunakan Nodemcu ESP8266. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 4(2), 516-522.
- Kuriawan, T, B. (2020) Perancangan Sistem Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Cafeteria No Coffee di Tanjung Balai Karimun Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan MYSQL. *Jurnal TIKAR*, Vol. 1(2).
- Muhyidin, M. A., Sulhan, M. A., & Sevtiana, A. (2020). Perancangan Ui/Ux Aplikasi My Cic Layanan Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Digit*, 10(2), 208.
- Nuzleha, Y, Yuliana. S, Meilinda. 2023. *Sistem Informasi Manajemen*. Purbalingga: CV Eureka Media Aksara
- Rahmawati, D., & Sukrim, S. (2020). Perancangan Sistem E-Learning Berbasis Responsive Web Di Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 8.
- Sandfreni. Ulum, M. Azizah, A. (2021). Analisis Perancangan Sistem Informasi Pusat Studi Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul. *Sebatik*, Vol. 25(2).
- Supono and V. Putratama. 2018. *Pemrograman Web dengan Menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish.