

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI POLRES KOTA GORONTALO

Fatmawati Harmain^a, Lillyan Hadjaratie^b, Sri Nilawaty Lahay^c

^{abc} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email: fatmawati_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id^a, lillyan.hadjaratie.@ung.ac.id^b, nilawatylahay@ung.ac.id^c

Abstract

The process of serving public complaints at the Gorontalo City Police is still carried out manually, causing obstacles, including delays in searching for STPL (Report Receipt Letter) data, lost or damaged data so that officers have to recreate documents, and difficulty monitoring the progress of reports. This condition results in less effective and efficient services. This research aims to build a website-based Community Complaint Service Management Information System at the Gorontalo City Police to improve the quality of service. The system was developed using the Prototype method. The main features include online complaint forms, automatic creation of STPLs and statement letters, report status tracking, vulnerability maps, and report management by SPKT and Criminal Investigation officers. The results of the implementation show that the system is able to automate complaints, speed up data search, improve the accuracy of reports, and make it easier for the public to monitor the development of cases. Thus, this system has the potential to increase transparency, accountability, and quality of public services at the Gorontalo City Police.

Keywords: Management Information System, Community Complaints

Abstrak

Proses pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Kota Gorontalo masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan kendala, antara lain keterlambatan pencarian data STPL (Surat Tanda Penerimaan Laporan), data hilang atau rusak sehingga petugas harus membuat ulang dokumen, serta sulitnya memantau perkembangan laporan. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan kurang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan membangun Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis website di Polres Kota Gorontalo guna meningkatkan kualitas pelayanan. Sistem dikembangkan menggunakan metode Prototype. Fitur utama meliputi formulir pengaduan online, pembuatan otomatis STPL dan surat pernyataan, pelacakan status laporan, peta kerawanan, serta pengelolaan laporan oleh petugas SPKT dan Reskrim. Hasil implementasi menunjukkan sistem mampu mengotomatisasi pengaduan, mempercepat pencarian data, meningkatkan akurasi laporan, serta memudahkan masyarakat memantau perkembangan kasus. Dengan demikian, sistem ini berpotensi meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik di Polres Kota Gorontalo.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pengaduan Masyarakat

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak manfaat dalam aspek sosial, ekonomi, politik, budaya, dan pendidikan. Manfaat ini bisa positif maupun negatif tergantung penggunaannya. Perkembangan teknologi yang pesat mempengaruhi aktivitas manusia, baik individu maupun organisasi, serta membantu pekerjaan menjadi lebih mudah dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi mampu memenuhi kebutuhan lembaga dengan cepat, tepat, relevan, dan akurat (Ningrum dkk., 2021). Hal ini menjadi motivasi bagi banyak instansi, termasuk kepolisian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Anggraini & Suprianto, 2024).

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Melihat kondisi di lapangan, pelayanan publik pemerintah masih belum sesuai harapan karena dianggap kurang efektif dan efisien. Instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan terkait ketertiban, penegakan hukum, perlindungan, dan pengayoman adalah Kepolisian (Jupiter dkk., 2022).

Kepolisian bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) mempunyai fungsi melayani pengaduan masyarakat yang terkena tindak kriminalitas seperti laporan penipuan, perampokan, penggelapan, pencurian, dan kehilangan barang berharga. Tingginya keluhan masyarakat menunjukkan kebutuhan akan pelayanan cepat di bagian SPKT. Sebagai ujung tombak pelayanan kepolisian dalam memberikan layanan kepada masyarakat, SPKT perlu didukung perangkat lunak yang dapat meningkatkan efektivitas dan memudahkan proses pelayanan (Widarti dkk., 2020).

Kepolisian Resor Gorontalo Kota merupakan Polres yang berada di ibu Kota Provinsi Gorontalo lebih tepatnya berada di wilayah Kota Gorontalo, dan Polres Gorontalo Kota merupakan satuan pelaksana tugas Polri di wilayah tersebut. Pada Polres Kota Gorontalo saat ini masyarakat melakukan pengaduan ataupun permohonan kepada petugas masih dengan cara konvensional atau belum terkomputerisasi. Berdasarkan data lapangan, kekurangan dari sistem berjalan adalah keterlambatan dalam pencarian data STPL (Surat Tanda Penerimaan Laporan) yang diperlukan, kemudian adanya data hilang atau rusak sehingga mengakibatkan petugas harus membuat ulang dokumen STPL, serta sulitnya memantau perkembangan kasus.

Berdasarkan data wawancara dengan petugas, jumlah laporan yang masuk setiap hari berkisar antara 1 hingga 3 laporan, dan dalam sebulan bisa mencapai 30 laporan atau lebih. Proses pencatatan yang masih manual sering menghambat kecepatan dan ketepatan pengelolaan data. Jenis tindak pidana yang dominan dilaporkan meliputi penganiayaan, pencurian, pengeroyokan, kekerasan dalam rumah tangga, pengancaman, penipuan/penggelapan, pemerasan, serta pencemaran nama baik. Kondisi ini menunjukkan permasalahan kriminalitas cukup beragam dan membutuhkan sistem yang dapat membantu masyarakat menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah serta mempermudah pihak kepolisian dalam mengelola dan menindaklanjuti laporan secara cepat, akurat, dan terstruktur.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem Prototype. Metode ini dipilih karena memungkinkan interaksi langsung antara

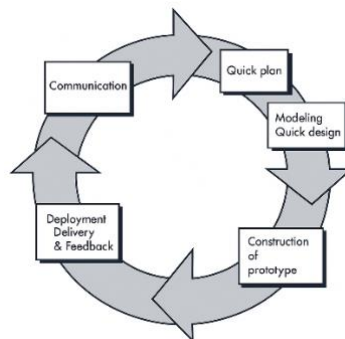
pengembang dan pengguna sejak tahap awal, sehingga kebutuhan dapat diidentifikasi lebih jelas. Melalui tahapan komunikasi, perencanaan cepat, perancangan sederhana, pembangunan prototype, serta evaluasi melalui umpan balik, sistem dapat disesuaikan secara iteratif hingga memenuhi kebutuhan masyarakat dan kepolisian. Dengan pendekatan ini, diharapkan sistem informasi mampu menjadi solusi efektif, efisien, dan transparan dalam pelayanan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan masalah-masalah yang ada maka dibangun sebuah Sistem Informasi pengaduan masyarakat di Polres Kota Gorontalo. Sistem ini diharapkan dapat membantu masyarakat melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke Polres serta memudahkan kepolisian dalam mengelola data. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Polres Kota Gorontalo” dalam rangka meningkatkan pelayanan.

2. Metode Penelitian

2.1 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *prototype*. Metode *prototype* merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang dimana memungkinkan interaksi antara pengembang sistem dan pengguna sebuah sistem untuk mengatasi ketidakcocokan antara pengembang dan pengguna. (Pressman, 2012). Adapun mengenai model pengembangan *prototype* pada



Gambar 1. Metode Prototype (Pressman, 2012)

Menurut Lihawa dan Novian (2022), bahwa *Prototype Paradigma* dimulai dengan mengumpulkan kebutuhan. Pengembang dan pelanggan bertemu dan mendefinisikan obyektif keseluruhan sistem (perangkat lunak) yang akan dibuat, mengidentifikasi segala kebutuhan yang diketahui, dan area garis besar dimana definisi lebih jauh merupakan keharusan kemudian dilakukan “perancangan kilat”. Perancangan kilat berfokus pada penyajian dari aspek-aspek perangkat lunak tersebut yang akan nampak bagi pelanggan/pemakai (Contohnya pendekatan input dan format output).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian Melalui wawancara ini, peneliti berusaha menggali informasi mendalam mengenai prosedur pengaduan yang sedang berjalan, kendala yang sering dihadapi, serta harapan pengguna terhadap sistem berbasis website yang akan dikembangkan. Wawancara

dilakukan kepada Kepala Polres Kota Gorontalo serta petugas kepolisian agar mendapatkan informasi sesuai dengan penelitian

Observasi ini ialah metode pengumpulan data atau bukti-bukti valid dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan langsung selama penelitian, dalam hal ini yaitu bertempat di Polres Kota Gorontalo.

Peneliti melakukan kajian literatur yang mencakup jurnal, buku, serta dokumen resmi yang berhubungan dengan sistem informasi pengaduan masyarakat untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat.

3. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan membahas rancangan sistem informasi berdasarkan tahapan penelitian yang telah dideskripsikan pada metodologi penelitian

3.1 Communication

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data sebagai dasar perancangan sistem melalui wawancara dengan pihak terkait di Polres Kota Gorontalo, termasuk petugas SPKT dan pengguna layanan. Peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di lokasi penelitian.

3.2 Quick Plan

Pada tahap ini dilakukan perencanaan kebutuhan fungsional sistem berupa analisis fitur-fitur yang akan dibangun berdasarkan kebutuhan pengguna dan dirangkum dalam tabel. Pengguna yang terlibat meliputi masyarakat (pelapor), admin (petugas SPKT), dan petugas Reserse Kriminal (Reskrim) yang masing-masing berperan dalam penyampaian, pengelolaan, dan penanganan laporan pengaduan masyarakat.

3.3 Modeling Quick Design

Tahap ini adalah awal dari perancangan dan visualisasi sistem yang akan dibangun yang meliputi *eksternal entity*, diagram konteks, diagram alir data, rancangan *database*, dan rancangan antar muka.

a. Eksternal Entity

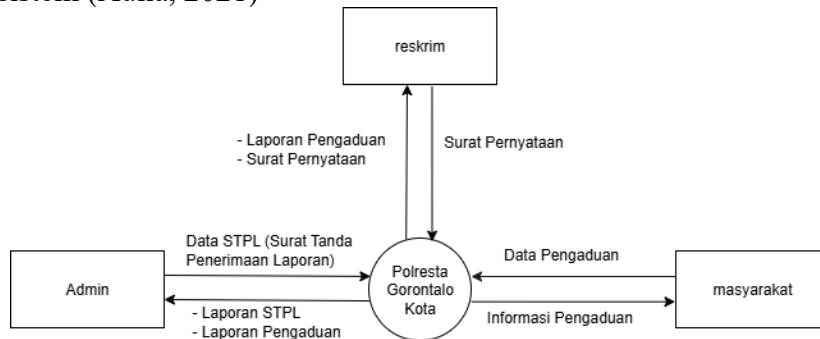
Dalam *Eksternal entity* dapat memberikan gambaran mudah siapa saja pengguna dan akses yang didapatkan dari sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat. Berikut tabel *eksternal entity*.

Tabel 1. Eksternal entity

<i>Entity</i>	<i>Input</i>	<i>Output</i>
Masyarakat (pelapor)	Data Pengaduan	Laporan Rekap Absensi Laporan Pengaduan
Admin		Laporan STPL (Surat Tanda Penerimaan Laporan)
Reskrim		Laporan Pengaduan Surat Pernyataan

b. Diagram Konteks

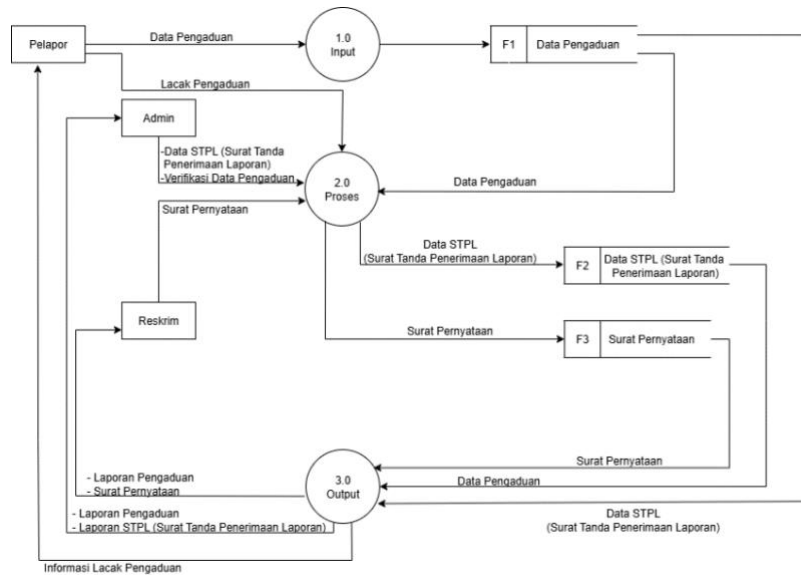
Selanjutnya penulis membuat Diagram Konteks. Diagram Konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram Konteks merupakan level 1 tertinggi dari DAD yang menggambarkan seluruh Input ke sistem atau Output dari sistem (Aulia, 2021)



Gambar 2. Diagram Konteks

c. Diagram Alir Data

Diagram aliran data (DFD) atau data flow diagram (DAD) merupakan representasi grafis dari pertukaran informasi yang diterapkan sebagai arus data masukan dan keluaran (Denny Alfian, 2024)



Gambar 3. Diagram Alir Data

d. Rancangan Database

Setelah diagram alur data dibuat, selanjutnya penulis membuat rancangan database sistem. Database adalah kumpulan informasi yang disimpan didalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari database tersebut (Ahmadar dkk 2021).

3.4 Construction Of Prototype

Pada tahap ini rancangan-rancangan yang telah dibuat sebelumnya dibuat dalam bahasa pemrograman sebagai berikut:

1. Tampilan Antra Muka Sistem
 - a. Tampilan Halaman Awal

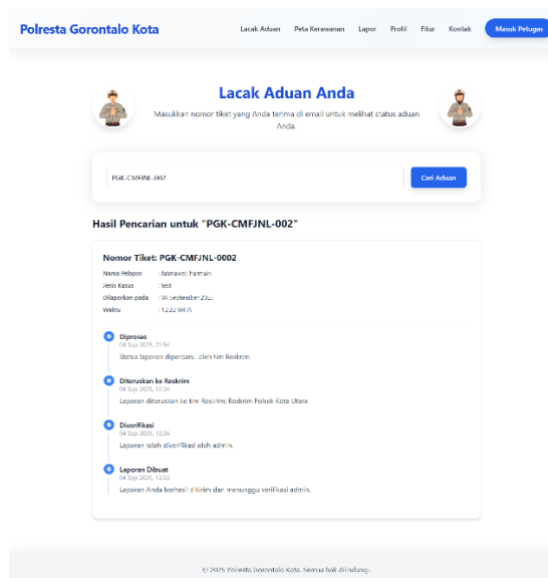
Halaman ini sebagai portal pengaduan masyarakat ke Polres Gorontalo Kota. Pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi dan mengajukan laporan terkait keamanan.



Gambar 4. Tampilan Halaman Awal

- b. Tampilan Halaman Lacak Aduan

Menunjukkan informasi kehadiran pegawai yang dapat dilihat dari status kehadiran dan informasi pendukung lainnya, data kehadiran juga dapat di filter berdasarkan beberapa kategori status kehadiran yaitu hadir, izin, alpa, sakit, ataupun sedang melakukan perjalanan dinas.

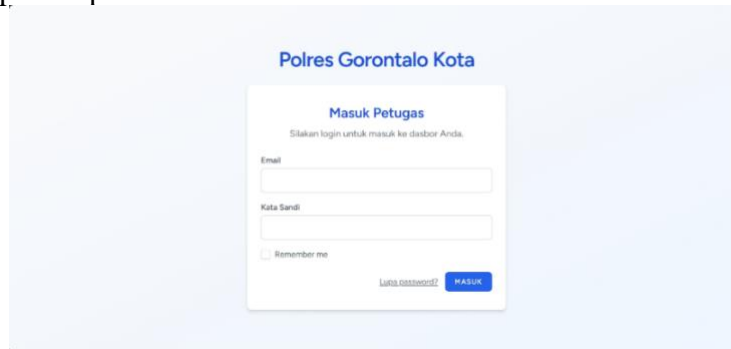


Gambar 5. Tampilan Halaman Lacak Aduan

- c. Tampilan Login Petugas

Bagi petugas kepolisian melakukan login ke dalam dasbor mereka. Pengguna diminta untuk memasukkan alamat email dan kata sandi untuk mengakses sistem. Terdapat juga opsi

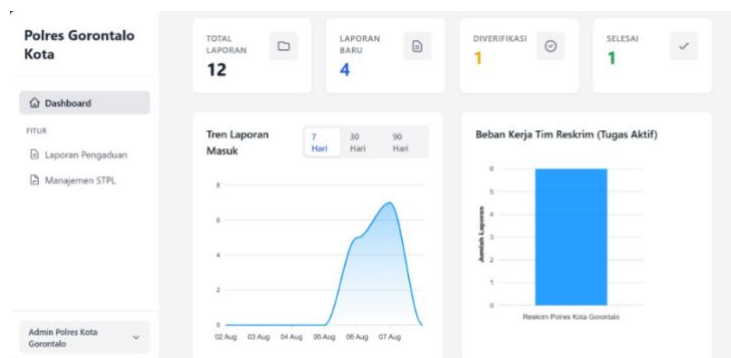
"Remember me" yang memungkinkan pengguna untuk tetap terautentikasi pada sesi berikutnya. Jika pengguna lupa kata sandi, mereka dapat mengklik tautan "Lupa password?" untuk memulai proses pemulihan.



Gambar 6. Tampilan Halaman Login Petugas

d. Tampilan Halaman Dashboard Admin

Halaman ini sebagai pusat informasi yang menampilkan jumlah total dan laporan baru, memungkinkan petugas untuk dengan cepat memahami situasi terkini.



Gambar 7. Tampilan Halaman Dashboard Admin

e. Tampilan Halaman Laporan Pengaduan

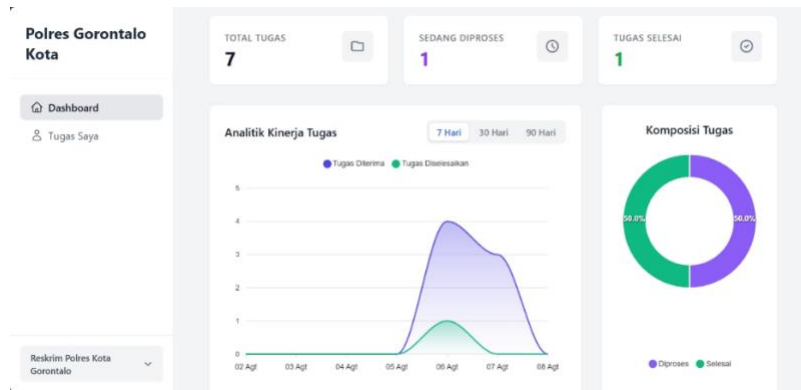
Halaman ini merupakan tampilan untuk mengelola laporan pengaduan dari masyarakat. Pengguna dapat melihat daftar pengaduan beserta informasi pelapor, tanggal, dan statusnya.

PELAPOR	TANGGAL	STATUS	AKSI
Usman Kimali	07 Aug 2025, 23:29	Baru	Lihat Detail
mohamad yusuf daeng melong	07 Aug 2025, 23:24	Baru	Lihat Detail
sutriyani abd gani	07 Aug 2025, 23:21	Baru	Lihat Detail
rachma rania aili	07 Aug 2025, 23:18	Baru	Lihat Detail

Gambar 8. Tampilan Halaman Laporan Pengaduan

f. Tampilan Halaman Dashboard Reskrim

Halaman ini sebagai dashboard untuk memantau dan menganalisis kinerja tugas reskrim. Pengguna dapat melihat total tugas, status tugas yang sedang diproses, serta tugas yang sudah selesai



Gambar 9. Tampilan Halaman Dashboard Reskrim

2. Pengujian Sistem

Setelah proses perancangan telah selesai, selanjutnya proses pengujian sistem. Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang dibangun sudah sesuai atau masih terdapat kesalahan. Metode pengujian yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian *blackbox*. Metode Black Box Testing merupakan pengujian untuk menunjukkan kesalahan pada sistem aplikasi seperti kesalahan pada fungsi sistem aplikasi, serta menu aplikasi yang hilang. Jadi Black Box testing merupakan metode uji fungsionalitas sistem aplikasi. Dalam melakukan pengujian menggunakan masukan data acak dengan tujuan untuk mendapatkan hasil yang pasti (Nur Ichsanudin et al., 2022).

3.5 Deployment Delivery & Feedback

Pada tahap ini, penulis mempresentasikan *prototype* sistem yang telah dibuat kepada pengguna untuk memperoleh umpan balik terkait kinerja dan kesesuaian sistem. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen atau fitur dalam sistem informasi yang belum memenuhi kebutuhan maupun harapan pengguna. Proses evaluasi dan revisi dilakukan secara iteratif hingga sistem mencapai tingkat kesesuaian yang diharapkan. Setelah tahap ini selesai, sistem diserahkan kepada pengguna untuk kemudian dilakukan pemeliharaan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan yang mungkin timbul di masa mendatang.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh sistem informasi manajemen pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Kota Gorontalo. Sistem ini diharapkan memudahkan masyarakat dalam melapor, memantau perkembangan, dan mengetahui tindak lanjut laporan, serta mempermudah petugas dalam mengelola data dan mempercepat pencarian informasi sehingga pelayanan lebih efektif, efisien, dan akurat.

Dalam merancang sistem informasi ini digunakan metode prototype dengan 5 tahapan, yaitu communication, quick plan, modeling quick design, construction of prototype, dan deployment delivery and feedback.

Pada tahapan communication, peneliti melakukan wawancara dengan pihak terkait di Polres Kota Gorontalo, termasuk petugas SPKT dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil wawancara dan observasi digunakan untuk merumuskan masalah, yang kemudian dianalisis guna menentukan kebutuhan sistem sebagai acuan perancangan dan pengembangan.

Tahap quick plan menghasilkan perencanaan kebutuhan fungsional sistem berupa analisis fitur-fitur yang dibangun berdasarkan kebutuhan pengguna, dirangkum dalam tabel. Pengguna meliputi masyarakat (pelapor), admin (petugas SPKT), dan petugas Reskrim, yang masing-masing berperan dalam penyampaian, pengelolaan, dan penanganan laporan.

Modeling Quick Design berfokus pada perancangan awal dan visualisasi sistem berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi, berupa external entity, diagram konteks, diagram alir data, rancangan database, serta rancangan antarmuka.

Construction of Prototype adalah tahap pembuatan prototype berbasis web dari rancangan yang disusun. Setelah pengkodean selesai, sistem diuji menggunakan metode black-box untuk memastikan fungsi berjalan sesuai kebutuhan, menemukan kesalahan, dan melakukan perbaikan.

Tahap Deployment Delivery & Feedback adalah implementasi sistem kepada pengguna, kemudian dievaluasi kesesuaiannya dengan kebutuhan dan menerima umpan balik sebagai dasar revisi dan penyempurnaan agar kinerja sistem optimal.

Berdasarkan implementasi metode Prototype, sistem informasi layanan pengaduan berhasil dibuat. Pengguna dapat melaporkan secara daring, memantau perkembangan laporan secara real time, sementara petugas SPKT dan Reskrim lebih mudah mengelola data, mempercepat pencarian informasi, serta menghasilkan dokumen STPL dan surat pernyataan otomatis, sehingga pelayanan lebih efektif, efisien, dan akurat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, telah berhasil dikembangkan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis Website di Polres Kota Gorontalo menggunakan metode *Prototype*. Sistem ini memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan secara daring, memantau perkembangan penanganannya, serta mempermudah petugas SPKT dan Reskrim dalam proses verifikasi, pembuatan otomatis Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL), surat pernyataan dan pengelolaan data pengaduan. Metode *Prototype* terbukti efektif karena memungkinkan penyesuaian sistem secara iteratif berdasarkan umpan balik pengguna, sehingga sistem mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi pelayanan pengaduan.

Daftar Pustaka

- Ahmadar, m., perwito, p., & taufik, c. (2021). Perancangan sistem informasi penjualan berbasis web pada rahayu photo copy dengan database mysql. *Dharmakarya*, 10(4), 284. <https://doi.org/10.24198/dharmakarya.v10i4.35873>
- Anggraini, D., & Suprianto, R. (2024). *SEKTOR RAMBANG KAPAK TENGAH BERBASIS WEB*. 9(2), 176–181.
- Aulia, z. (2021). *Analisis perancangan sistem informasi sekolah menengah kejuruan 1 gandapura dengan model diagram konteks dan data flow diagram*.
- Denny Alfian, F. S. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Website Agrowisata Tekno44. *journal computer science & information system*, vol. 4 No. 1.
- Jupiter, J., Ananda, M. R., Agustini, E. P., Studi, P., Informasi, S., & Komputer, F. I. (2022). *Sistem Informasi Polsek Seberang Ulu 1 Kota Palembang Berbasis Website*. 14(2), 32–43.
- Lihawa, M. V., & Novian, D. (2022). Sistem Informasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) Berbasis Android. *Jurnal of System and Infomations Techcnology*, 2(1), 97–107. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/15576>
- Ningrum, W. D., Ariyani, N. F., & Ahmadiyah, A. S. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Berbasis Web. *Jurnal Teknik Its*, 10(2), 140–146.
- Nur ichsanudin, m., yusuf, m., jurusan rekayasa sistem komputer, s., teknik industri, j., akprind yogyakarta, i., & artikel, r. (2022). Pengujian fungsional perangkat lunak sistem informasi perpustakaan dengan metode black box testing bagi pemula info artikel abstrak. 1(2), 1–8. <https://doi.org/10.55123>
- Pressman, R. (2012). *Software Engineering: A Practitioner's Approach, Seventh Edition (A. Nugroho, G Nikijuluw, T. Rochadiani, & I. Wijaya, Trans.)*.
- Widarti, E., Indarto, A. K., & Primahardika, A. (2020). Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Jajaran di Polresta Surakarta. *Go Infotech: Jurnal Ilmiah STMIK AUB*, 26(2), 119. <https://doi.org/10.36309/goi.v26i2.129>