

SISTEM INFORMASI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU PADA POLSEK KAWASAN PELABUHAN PANJANG

Megawati¹, Emir Fajar Saputra², Diana Santi³

Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa Dian Cipta Cendikia, Kotabumi Lampung¹²³

Email : watimega630@gmail.com¹, Emirfajarsaputraantara@gmail.com², dianadcc88@gmail.com³,

ABSTRAK

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan kepolisian. Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang sebagai bagian dari Polresta Bandar Lampung memiliki peran penting dalam menangani berbagai laporan masyarakat secara cepat dan akurat. Namun, sistem pencatatan laporan yang masih bersifat manual menyebabkan beberapa kendala, seperti kurang efisiennya proses pencatatan, keterbatasan pencarian data, dan risiko kehilangan data. Skripsi ini merancang dan mengembangkan sistem informasi SPKT berbasis web untuk mendukung pelayanan kepolisian yang lebih modern, cepat, dan akuntabel. Metode pengembangan sistem menggunakan model Waterfall yang mencakup tahap analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian. Sistem yang dibangun mencakup fitur pelaporan kejadian, pencatatan data pelapor dan terlapor, serta pencetakan dokumen laporan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pengelolaan data laporan, serta mempermudah pihak kepolisian dalam mendokumentasikan aktivitas pelayanan. Dengan penerapan sistem informasi ini, diharapkan pelayanan SPKT Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Sistem Informasi, SPKT, Kepolisian, Pelayanan Publik, *Web-Based*

ABSTRACT

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) serves as the guardian foremost in providing assistance to the populace in the kepolisian environment. As a component of Polresta Bandar Lampung, Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang has a crucial role in promptly and accurately addressing various community concerns. However, a manual laporan data entry system still has several drawbacks, such as inefficient data entry, data loss, and data loss risk. This journal reviews and develops the web-based SPKT information system to support more contemporary, quick, and transparent kepolisian processes. System development methods employ the Waterfall paradigm, which covers analysis, planning, implementation, and testing. Printing of document reports, incident reporting, and recording of reporter and reported data are all features of the system that was built. The study's findings indicate that this system can improve the speed and accuracy of data collection and make it easier for kepolisian officials to document their activities. It is anticipated that with the implementation of this information system, SPKT Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang's services will be more effective and responsive to the needs of the general public.

Key words: Information System, SPKT, Police Force, Public Service, Web-Based

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pelayanan publik, termasuk kepolisian, untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang, yang merupakan bagian dari Polresta Bandar Lampung, masih menghadapi sejumlah tantangan dalam pelayanannya, seperti pencatatan yang masih dilakukan secara manual serta proses pengaduan dari masyarakat yang cenderung lambat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah sistem informasi digital yang terintegrasi guna mempercepat proses administrasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kepolisian.

Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang masih menghadapi sejumlah kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa di antaranya adalah masih digunakannya sistem manual, belum adanya platform digital untuk pengaduan, kurangnya transparansi dalam proses layanan, serta ketiadaan sistem terintegrasi untuk memantau dan melaporkan aktivitas pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada pengembangan sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk memfasilitasi layanan pengaduan dan permintaan surat keterangan. Sistem ini ditujukan untuk digunakan oleh masyarakat umum maupun pihak internal di wilayah hukum Polsek Pelabuhan Panjang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan kepolisian berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan kepolisian berbasis web yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permintaan surat secara online, serta menyediakan media layanan yang lebih transparan dan mudah diakses.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa solusi teknologi yang

mendukung kinerja kepolisian serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan efisien. Dari sisi akademis, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik, serta menjadi landasan bagi penelitian lanjutan di bidang serupa. Adapun sistematika penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab utama, dimulai dari Bab I Pendahuluan hingga Bab V Penutup yang memuat kesimpulan dan saran untuk pengembangan ke depan.

2. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi dasar dalam pengembangan sistem informasi pelayanan kepolisian. Di dalamnya dijelaskan berbagai konsep penting seperti sistem, informasi, dan sistem informasi. Secara umum, sistem dapat dipahami sebagai sekumpulan komponen yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Informasi sendiri merupakan hasil dari pengolahan data yang berguna dalam proses pengambilan keputusan. Sementara itu, sistem informasi merupakan perpaduan antara teknologi dan aktivitas manusia yang berfungsi untuk mendukung operasional suatu organisasi, termasuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dibahas mengenai pelayanan pemerintah yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dijelaskan sebagai unit yang bertugas menerima dan menangani laporan masyarakat serta memberikan surat keterangan. SPKT menjadi ujung tombak pelayanan kepolisian kepada masyarakat, sehingga transformasi digital sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerjanya.

Konsep teknis sistem dijelaskan melalui beberapa komponen utama, yaitu website, basis data, dan bahasa pemrograman. Website berfungsi sebagai antarmuka layanan yang dapat diakses oleh masyarakat secara online. Di balik layar, sistem ini didukung oleh basis data yang bertugas menyimpan dan mengelola informasi yang dibutuhkan. Dalam proses pengembangannya, digunakan bahasa

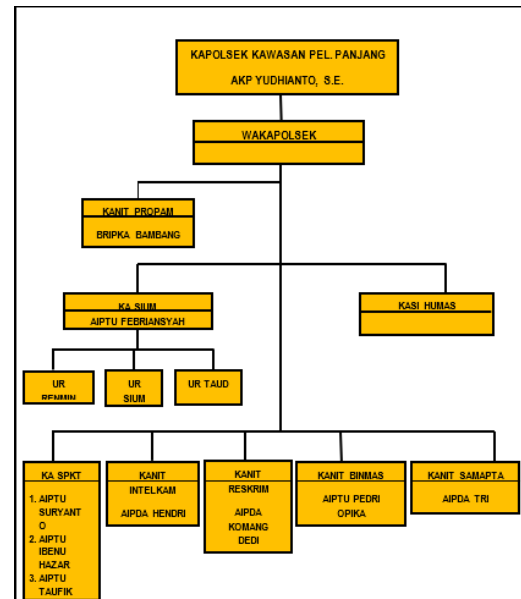
pemrograman seperti PHP dan HTML untuk membangun tampilan dan fungsionalitas sistem.

Untuk menggambarkan alur kerja sistem secara jelas, digunakan model pemrosesan data **Input-Process-Output (IPO)** serta **Data Flow Diagram (DFD) level 0**. Kedua model ini membantu dalam memetakan bagaimana data mengalir dan diproses di dalam sistem, sehingga memudahkan dalam perancangan maupun pengembangan sistem secara terstruktur.

Untuk membangun sistem ini, digunakan model pengembangan perangkat lunak *waterfall*, yang dilakukan secara bertahap dan berurutan. Tahapan-tahapannya meliputi analisis kebutuhan (*requirement analysis*), perancangan sistem (*system design*), implementasi, pengujian (*testing*), hingga tahap penyebaran (*deployment*) dan pemeliharaan (*maintenance*).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi langsung di Polsek Pelabuhan Panjang, wawancara dengan petugas SPKT untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, serta studi pustaka guna memperkuat dasar teori dan mendukung validitas serta relevansi penelitian.

Terakhir, ditampilkan kerangka berpikir yang menggambarkan alur logis penelitian, dimulai dari identifikasi masalah pelayanan manual hingga solusi berupa perancangan sistem digital. Proses berpikir ini melibatkan analisis masalah, pemodelan sistem, perancangan teknis, dan pengembangan aplikasi menggunakan pendekatan *waterfall*. Tujuan akhir dari jurnal ini adalah menghasilkan sistem informasi pelayanan berbasis web yang efektif dan efisien untuk digunakan oleh Polsek Pelabuhan Panjang.

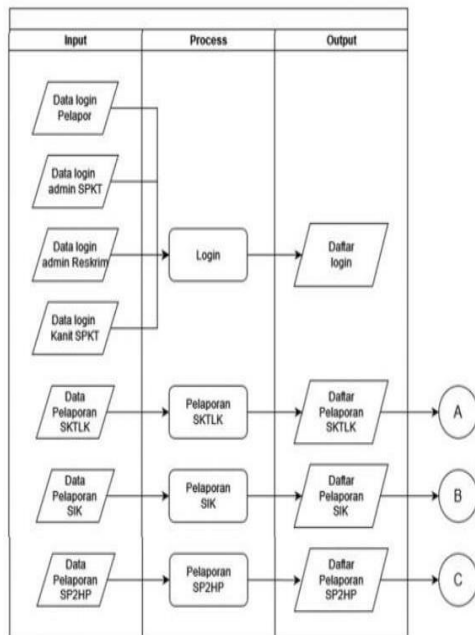


Gambar 1. Struktur Organisasi

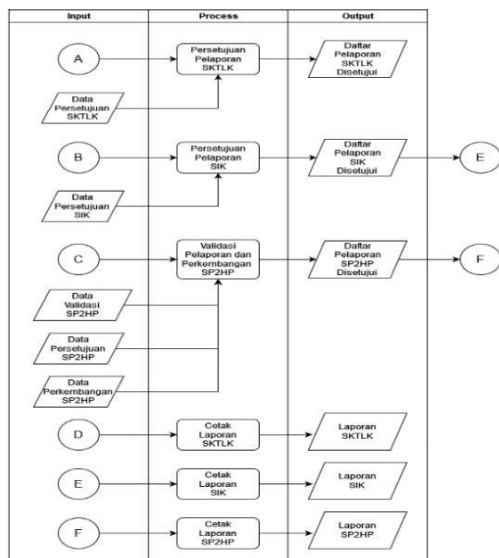
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perancangan Input, Process dan Output (IPO)

Bagian ini diawali dengan perancangan sistem menggunakan pendekatan model Input-Process-Output (IPO), yang menjadi kerangka dasar dalam pengembangan sistem informasi pelayanan kepolisian. Model IPO berfungsi untuk memetakan alur kerja sistem secara menyeluruh, dimulai dari data yang diterima (input), mekanisme pengolahan data (process), hingga hasil akhir yang disajikan kepada pengguna (output). Gambar 2 dan Gambar 3 dalam dokumen ini memberikan ilustrasi visual yang memperjelas bagaimana ketiga komponen tersebut saling terhubung. Visualisasi ini menjadi panduan penting dalam memastikan sistem yang dirancang mampu berjalan secara efisien dan sesuai kebutuhan pengguna.



Gambar 2. Input, Process Output

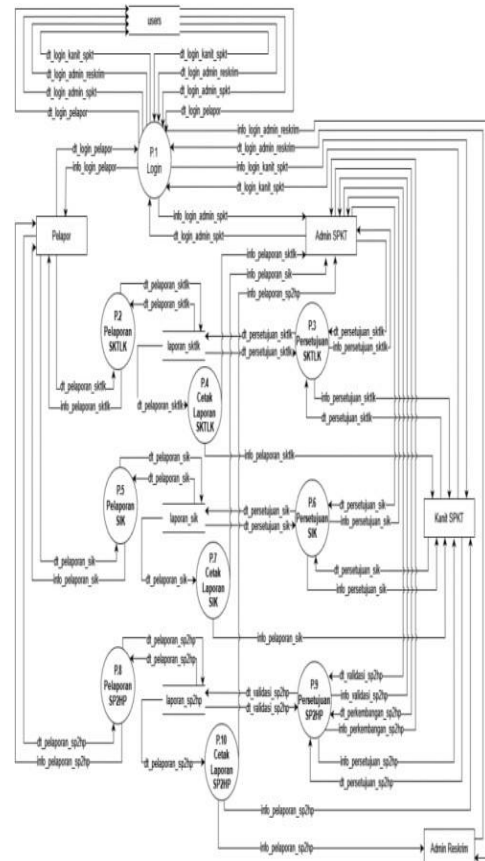


Gambar 3. Input, Process Output

3.2. Data Flow Diagram (DFD) Level 0

Selanjutnya, Gambar 4 menampilkan *Data Flow Diagram* (DFD) Level 0 yang memberikan gambaran umum mengenai alur data dalam sistem informasi pelayanan. Diagram ini memperlihatkan sepuluh proses utama, mulai dari proses login, pelaporan berbagai jenis dokumen seperti SKTLK, SIK, dan SP2HP, hingga proses validasi dan pencetakan laporan. DFD Level 0 berperan penting dalam membantu

memahami bagaimana entitas luar, seperti pengguna atau petugas, berinteraksi dengan sistem serta bagaimana data mengalir melalui berbagai proses internal yang membentuk inti dari aplikasi.

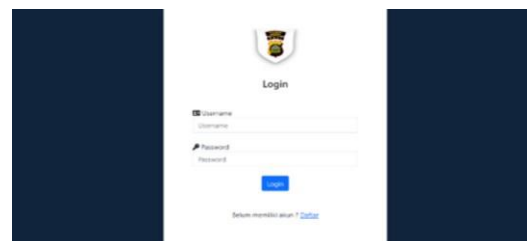


Gambar 4. Data Flow Diagram (DFD) Level 0

3.3. Implementasi Sistem

Selanjutnya adalah tahap **implementasi sistem**, di mana tampilan antarmuka pengguna (user interface) dijelaskan melalui beberapa gambar halaman web. Tampilan-tampilan ini mencakup:

- Halaman Login dan Halaman Utama Web

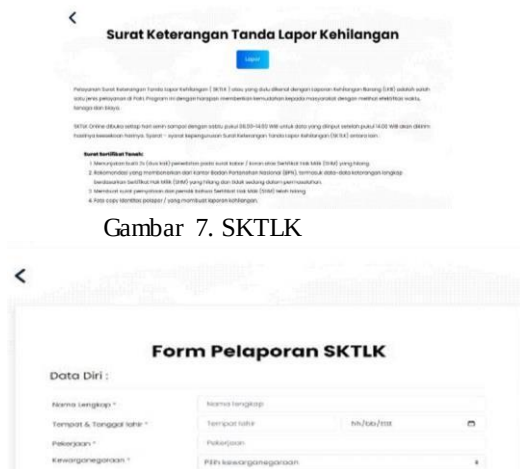


Gambar 5. Log In



Gambar 6. Halaman Utama Web

- Halaman SKTLK dan Form SKTLK



Gambar 7. SKTLK

Gambar 8. Form SKTLK

- Halaman SIK dan Form SIK

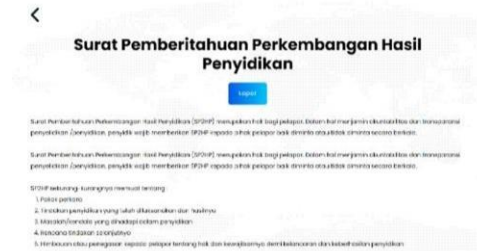


Gambar 9. SIK



Gambar 10. Form SIK

- Halaman SP2HP dan Form SP2HP



Gambar 11. SP2HP



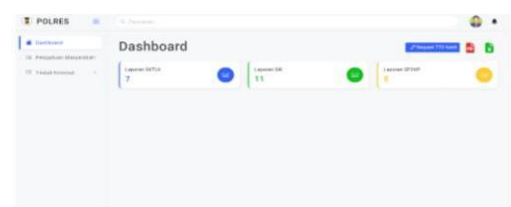
Gambar 12. Form SP2HP

- Halaman Profil Pelapor



Gambar 13. Profil Pelapor

- Halaman Dashboard



Gambar 14. Dashboard

- Halaman Laporan SKTLK, Laporan SIK, dan Laporan SP2HP

Gambar 15. Laporan SKTLK

Gambar 16. Laporan SIK

Gambar 17. Laporan SP2HP

Setiap halaman dalam sistem ini dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan dan mengelola data secara online dengan lebih praktis dan efisien

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji coba sistem menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan bahwa seluruh fitur berfungsi sesuai dengan yang direncanakan. Pengujian ini mencakup berbagai halaman dan fungsi penting dalam sistem, seperti login, formulir pelaporan, fitur pencarian, unggah file, hingga pencetakan laporan. Hasil pengujian ditampilkan dalam Tabel 1, yang mencakup pengujian pada halaman Login, Form SKTLK, Form SIK, Form SP2HP, serta halaman Dashboard, termasuk juga pengujian terhadap laporan SKTLK, SIK, dan SP2HP. Seluruh pengujian menunjukkan hasil “Sukses”, yang menandakan bahwa sistem mampu menerima input dan menghasilkan

output dengan tepat sesuai dengan skenario yang telah dirancang.

Tabel 1. Uji *Black Box*

No.	Uji Coba	Input	Output	Hasil
1.	Log In	Pengguna masuk ke sistem dengan menekan tombol Login di halaman utama website.	Sistem menyajikan an halaman Log In	Sukses
		Pelapor mengisi kolom username dan password, lalu menekan tombol Login untuk masuk ke sistem	Sistem menyajikan an halaman utama Web	Sukses
2.	Lapor SKTLK	Pengguna menekan tombol "Lapor" yang tersedia pada halaman SKTLK untuk memulai proses pelaporan	Sistem menyajikan an halaman form SKTLK.	Sukses
		Pelapor mengisi formulir yang tersedia dengan data yang diperlukan, lalu menekan tombol Kirim untuk menyampaikan laporan.	Sistem menyajikan an notifikasi bahwa data berhasil dikirim	Sukses
3.	Lapor SIK	Pengguna menekan tombol "Lapor" pada halaman utama sistem SIK untuk	Sistem menyajikan an halaman form SIK.	Sukses

		memulai proses pelaporan.		
		Pelapor mengisi data pada form yang telah disediakan kemudian tekan tombol Kirim.	Sistem menyajikan an notifikasi bahwa data berhasil dikirim.	Sukses
4.	Lapor SP2HP	tekan tombol Lapor pada halaman SP2HP.	Sistem menyajikan an halaman form SP2HP.	Sukses
		Pelapor memasukkan data pada form yang telah tersedia dan tekan tombol Kirim.	Sistem menyajikan an notifikasi bahwa data telah berhasil dikirim.	Sukses
5.	Request Ttd Ka SPKT	tekan tombol request request ttd Ka SPKT	Sistem menyajikan an pop-up form unggah file laporan yang akan dimintai ttd Kait.	Sukses
		tekan tombol Submit untuk mengirim laporan.	Sistem menyajikan an notifikasi bahwa laporan sudah terkirim ke Kait.	Sukses
6.	Cetak Laporan Perdaerah dengan format pdf / excel	Tekan tombol cetak pdf/excel	Sistem menyajikan an pop-up form tanggal periode laporan.	Sukses
		Pengguna memasukkan periode tanggal laporan yang akan dicetak.	Sistem menyajikan an rentang tanggal dalam kalender yang telah dipilih.	Sukses
	Pencarian Data Laporan	Pengguna memasukkan data yang ada di	Sistem menyajikan an data yang	Sukses

		dalam sistem.	dicari oleh pengguna .	
		Pengguna memasukkan data yang tidak ada di dalam sistem.	Sistem menyajikan an notifikasi bahwa data yang dicari tidak ditemukan.	Sukses
7.	Lihat Bukti Dokumen	Pengguna mengklik tombol dengan simbol untuk mengunggah atau melihat bukti dokumen.	Sistem menyajikan an halaman detail bukti dokumen yang sudah diunggah oleh pelapor.	Sukses
	Upload File	Pengguna menekan tombol Unggah File untuk mengirimkan dokumen yang diperlukan.	Sistem menyajikan an halaman detail bukti dokumen yang sudah diunggah oleh pelapor. form untuk mengunggah dokumen .	Sukses
		Pengguna mengklik tombol Upload untuk mengunggah file	Sistem mengirimkan file ke pelapor.	Sukses
	Hapus Laporan	Pengguna mengklik tombol Hapus.	Sistem menyajikan an notifikasi apakah yakin untuk menghapus data SKTLK.	Sukses
8.	Lihat Dokumen Persyaratan SIK	Pengguna mengklik tombol simbol dokumen persyaratan SIK.	Sistem menampilkan halaman yang berisi detail	Sukses

			dokumen persyaratan untuk pengajuan SIK	
	Upload File	Pengguna mengklik tombol upload file.	Sistem menampilkan formulir unggah dokumen yang dapat diisi oleh pengguna.	Sukses
		Pengguna mengklik tombol Upload	Sistem mengirimkan file kepada pelapor.	Sukses
	Hapus Laporan	Pengguna mengklik tombol Hapus.	Sistem menampilkan notifikasi konfirmasi dengan pesan: "Apakah Anda yakin ingin menghapus data SIK ini?"	Sukses
9.	Lihat Detail Kejadian	Pengguna mengklik tombol simbol detail kejadian.	Sistem menampilkan informasi lengkap terkait detail kejadian pada halaman.	Sukses
	Upload Validasi atau perkembangan	Pengguna mengklik tombol upload.	Sistem menampilkan form untuk mengunggah dokumen.	Sukses
		Pengguna mengklik tombol Upload.	Sistem mengirim file ke pelapor dan admin (khusus untuk file pelaporan yang sudah disetujui Kanit SPKT).	Sukses

10.	Hapus Laporan	Pengguna mengklik tombol Hapus	Sistem menampilkan notifikasi apakah anda yakin ingin menghapus data SP2HP.?	Sukses
	Lihat riwayat validasi / perkembangan	Pengguna mengklik tombol lihat riwayat validasi/perkembangan.	Sistem menampilkan halaman yang berisi riwayat validasi dan perkembangan laporan yang sebelumnya telah dikirimkan kepada pelapor.	Sukses

Terakhir, dijelaskan perawatan sistem yang terbagi menjadi empat jenis, yaitu:

- **Korektif:** memperbaiki bug setelah sistem berjalan
 - **Adaptif:** menyesuaikan sistem dengan perubahan eksternal
 - **Perfektif:** meningkatkan performa dan fitur sistem
 - **Preventif:** mencegah kerusakan dengan pemeliharaan rutin
- Selain itu, jadwal perawatan sistem, seperti backup database harian oleh admin, pengecekan bug mingguan oleh tim pengembang, serta evaluasi sistem tiap tiga bulan. Dengan perawatan yang terjadwal dan terstruktur, sistem informasi pelaporan SKTLK, SIK, dan SP2HP di SPKT Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang dapat terus berjalan optimal, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat maupun pihak internal.

3. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi dan uji coba sistem yang telah dilakukan, dapat disimpulkan antara lain :

1. Aplikasi ini terbukti mampu membantu masyarakat dalam melakukan pelaporan secara online. Selain itu, aplikasi juga mempermudah admin SPKT Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang dalam mengelola serta menyimpan dokumen pelaporan secara digital.
2. Sistem ini telah terintegrasi dengan baik dengan pihak internal, seperti bagian SPKT dan Reskrim, sehingga alur kerja pelaporan menjadi lebih efisien.
3. Implementasi aplikasi turut membantu dalam mengurangi kebutuhan ruang dan tempat penyimpanan dokumen fisik, karena seluruh data pelaporan dapat disimpan secara digital.
4. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung empat jenis pengguna, yaitu:
 - Pelapor: masyarakat yang mengajukan laporan secara online.
 - Admin SPKT: bertugas mengelola dan memproses laporan yang masuk.
 - Admin Reskrim: menerima pelimpahan laporan dari admin SPKT dan meneruskan ke bagian Reskrim.
 - Kanit SPKT: berperan sebagai pihak yang memberikan persetujuan terhadap seluruh laporan yang diproses oleh bagian SPKT.
5. Dari hasil uji coba yang dilakukan, seluruh fungsi pada sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan, menunjukkan bahwa aplikasi telah siap untuk digunakan secara optimal.

4.2. Saran

Adapun saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut:

1. Pengembangan Antarmuka Pengguna (UI):
Disarankan untuk merancang tampilan antarmuka pengguna yang lebih menarik dan interaktif agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kemudahan penggunaan bagi masyarakat.
2. Pengembangan Versi Mobile :
Diharapkan sistem ini juga dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis mobile guna memberikan

kemudahan akses bagi pengguna melalui perangkat smartphone, sehingga pelaporan dapat dilakukan secara lebih fleksibel dan praktis.

3. Penambahan Layanan SPKT :
Diharapkan sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan layanan-layanan SPKT Polsek Kawasan Pelabuhan Panjang yang belum terakomodasi, sehingga fungsi dan cakupan pelayanan sistem menjadi lebih lengkap dan maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada kepada editor dan reviewer atas pembacaan yang cermat, kritik yang mendalam, dan rekomendasi yang praktis untuk meningkatkan kualitas tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anhar, M. *Pemrograman Web dengan PHP dan MySQL untuk Pemula*, Andi Offset, Yogyakarta, 2019
- [2] Ardiansyah, R. *Desain Sistem Informasi Menggunakan UML*. Alex Media Komputindo, Jakarta, 202
- [3] Daryanto, *Sistem Informasi Manajemen*, Yrama Widya, Bandung, 2019
- [4] Kadir, A. *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta, 2020
- [5] Nugroho, A. *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan Java*. Andi Offset, Yogyakarta, 2018
- [6] Ardiansyah, R., “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Polres Kota Jambi Berbasis Web”, 2020
- [7]
https://www.researchgate.net/publication/328337349_PERANCANGAN_SISTEM_INFORMASI_SENTRA_PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU PADA POLSEK CITEUREUP CIMAHU

[8] [E-Business Case Study Analysis: Using a Qualitative Descriptive Approach to Face Disruption in Telkomsel's Digital Transformation](#)

[9] Pressman, R. S., & Maxim, B.R. *Software Engineering : A Practitioner's Approach* (8th ed.) McGraw-Hill Education, New York, 2019

[10] Sommerville, I. *Software Engineering* (10th ed.), Pearson, Boston, 2018

[11] Sutabri, T. *Sistem Informasi Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 2019

[12] Wahana Komputer. *Mudah Belajar MySQL*, Andi Offset, Yogyakarta, 2018

[13] Wijaya, H. *Penerapan Sistem Informasi dalam Layanan Publik*, Graha Ilmu, Surabaya, 2021