

PENGEMBANGAN WEB PELAYANAN PUBLIK POLRES BANYUWANGI DENGAN METODE MVC

Ahmad Chusyairi¹⁾, M.Yusuf Usman²⁾

¹⁾ Teknik Informatika STIKOM PGRI Banyuwangi

²⁾ Kepolisian Resort Banyuwangi

¹⁾ Jl. Jendral Ahmad Yani No.80, Banyuwangi 417902, ²⁾ Jl. Brawijaya No.21, Kebalenan, Banyuwangi 68417

Email : niiir08@gmail.com¹⁾, myusuf72003@gmail.com²⁾

Abstrak

Pelayanan terhadap publik (masyarakat) yang dilakukan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) berdasarkan Program Prioritas Kapolri tentang Promoter (Professional, Modern dan Terpercaya) khususnya program yang kedua, yaitu: peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis Teknologi Informasi (TI) dengan melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) dan Kepolisian Resort (Polres) termasuk Polres Banyuwangi dimana akan membuat inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik Polres Banyuwangi, diantaranya: Banyuwangi Children Center (BCC), E-Report, Electronic-Surat Ijin Mengemudi (E-SIM), Electronic-Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (E-BPKB), Electronic-Surat Keterangan Catatan Kepolisian (E-SKCK) dan Live Chat mengenai Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Metode MVC (Model-View-Controller) digunakan untuk mempermudah dalam pemisahan data (Model) dari tampilan (View) dan cara memproses datanya (Controller).

Inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi online dengan URL: <http://Iclickresbanyuwangi.com/> dengan tujuan agar masyarakat dengan mudah dan lebih cepat dalam mengakses layanan publik tersebut.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Polres Banyuwangi, Metode MVC

1. Pendahuluan

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam 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. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur [1].

Pelayanan publik itu ada karena adanya kebutuhan manusia yang harus dipenuhi, karena kebutuhan manusia itu tak terbatas, maka konsepsi manusia tentang pelayanan publik itu sendiri akan seiring sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia [2].

Kualitas layanan publik yang dilakukan oleh karyawan pada pelanggan ditentukan dengan cara pemahaman terhadap pelanggan dan didukung internal perusahaan, sehingga pelayanan publik dapat berkualitas [3].

Pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah dan swasta berguna untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik termasuk Polri dengan program prioritas Kapolri 2016 tentang Promoter (Profesional, Modern dan Terpercaya) yang mempunyai 11 program dengan 306 kegiatan dan 8 *quick wins*. Program Promoter yang kedua, yaitu: Peningkatan Pelayanan Publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI dengan kegiatan, diantaranya:

- Layanan publik yang mudah dan diakses masyarakat, lebih cepat, bebas calo dan berbasis TI,
- Menyediakan regulasi dan proses pada loket layanan yang tidak berbelit-belit,
- Quick Respon*, dan
- Modernisasi teknologi pendukung pelajaran publik [4].

Pelayanan publik Polri didukung juga Polda dan Polres termasuk Polres Banyuwangi dalam upaya meningkatkan pelayanan yang masih konvensional untuk berbasis TI sesuai program prioritas Promoter Kapolri yang kedua dengan membuat inovasi, yaitu: BCC terkait laporan kekerasan terhadap anak, *E-Report* untuk laporan kehilangan, *E-SIM* untuk antrian perpanjangan SIM, *E-BPKB* untuk pengecekan BPKB, *E-SKCK* untuk pendaftaran SKCK secara online dan *Live Chat* untuk komunikasi dengan Whatsapp Samsat Kota Banyuwangi dan Samsat Benculuk terkait STNK.

Arsitektur MVC (*Model-View-Controller*) memiliki manfaat yaitu pemisahan antara *model* dan *view* memungkinkan beberapa *view* menggunakan *model* yang sama. Akibatnya, komponen *model* sebuah aplikasi lebih mudah untuk diterapkan, diuji, dan dipelihara, karena semua akses ke *model* berjalan melalui komponen ini. MVC mengikuti pendekatan yang paling umum dari

Layering. *Layering* hanyalah sebuah logika yang membagi kode kita ke dalam fungsi di kelas yang berbeda. Pendekatan ini mudah dikenal dan yang paling banyak diterima. Keuntungan utama dalam pendekatan ini adalah penggunaan ulang (*reusability*) kode [5].

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana membuat web terkait inovasi pelayanan publik Polres Banyuwangi dengan Metode MVC?

Tujuan dari penelitian ini adalah: membuat web untuk inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi (BCC, *E-Report*, E-SIM, E-BPKB, E-SKCK dan *Live Chat*) agar mudah diakses masyarakat.

E-Services yaitu suatu metode pemberian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan mana aparat pelayan publik tidak lagi bertemu langsung (*seemless*) dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan. Dengan demikian, maka praktek-praktek maladministrasi sebagaimana yang disebutkan di atas tidak lagi mudah terjadi. Pelayanan tidak lagi melihat langsung siapa orang yang dilayani karena hanya terhubung dengan teknologi. Demikian pula halnya yang dilayani, ia tidak lagi melihat siapa yang melayaninya, sehingga peluang terjadinya kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik akan terhindarkan [6].

Program prioritas Kapolri 2016 tentang Promoter (Profesional, Modern dan Terpercaya). Penjabaran Promoter, yaitu:

- a. Profesional: Meningkatkan kompetensi SDM Polri yang semakin berkualitas melalui peningkatan kapasitas pendidikan dan pelatihan, serta melakukan pola-pola pemolisian berdasarkan prosedur baku yang sudah dipahami, dilaksanakan, dan dapat diukur keberhasilannya.
- b. Modern: Melakukan modernisasi dalam layanan publik yang didukung teknologi sehingga semakin mudah dan cepat diakses oleh masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan Alat Material Khusus (Almatsus) dan Alat Peralatan Keamanan (Alpakam) yang makin modern.
- c. Terpercaya: Melakukan reformasi internal menuju Polri yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), guna terwujudnya penegakan hukum yang obyektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Promoter mempunyai 11 program, yaitu:

- a. Pemantapan Reformasi Internal Polri,
- b. Peningkatan Pelayanan Publik yang Lebih Mudah bagi Masyarakat dan Berbasis TI,
- c. Penanganan Kelompok Radikal Pro Kekerasan dan Intoleransi yang Lebih Optimal,
- d. Peningkatan Profesionalisme Polri Menuju Keunggulan,
- e. Peningkatan Kesejahteraan Anggota Polri,

- f. Tata Kelembagaan, Pemenuhan Proporsionalitas Anggaran dan Kebutuhan Administrasi Sarpras,
- g. Penguatan Harkamtibmas (Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban Masyarakat),
- h. Bangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kamtibmas,
- i. Penegakan Hukum yang Lebih Profesional dan Berkeadilan,
- j. Penguatan Pengawasan, dan
- k. *Quick Wins* Polri [4].

Polres Banyuwangi merupakan salah satu Polres di wilayah Besuki daerah Jawa Timur yang memiliki jajaran yang terdiri dari 24 Polsek, 1 Polsek Pelabuhan dan 1 Sat Polair dengan jumlah personil 1074 orang dan mempunyai slogan “Kami Tegas Namun Humanis Kami Hadir Untuk Melayani” [7]. Visi Polres Banyuwangi adalah: “Terwujudnya pelayanan Kamtibmas yang unggul, terjalannya kemitraan Polri dengan masyarakat, penegakkan hukum yang efektif serta sinergi polisional yang proaktif dalam rangka memantapkan Kamdagri di wilayah hukum Polres Banyuwangi”. Salah satu misi dari Polres Banyuwangi berdasarkan misinya adalah: mewujudkan pelayanan Kamtibmas prima melalui kegiatan preemtif, preventif dan represif (penegakkan hukum) melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi guna mewujudkan Keamanan Dalam Negeri (Kamdagri) yang kondusif [8].

Model-View-Controller (MVC) adalah sebuah konsep yang diperkenalkan oleh penemu *Smalltalk* (*Trygve Reenskaug*) untuk meng-*enkapsulasi* data bersama dengan pemrosesan (*model*), mengisolasi dari proses manipulasi (*controller*) dan tampilan (*view*) untuk direpresentasikan pada sebuah *user interface*. *Model*, *view* dan *controller* sangat erat terkait, oleh karena itu, mereka harus merujuk satu sama lain [5]. *Model* merupakan struktur data. Secara spesifik class model akan mengandung fungsi kode yang akan membantu dalam segala proses yang berhubungan dengan database seperti memasukkan, mengedit mendapatkan dan menghapus data dalam sebuah database. *View* merupakan informasi yang disampaikan ke pengguna. Sebuah *view* biasanya berupa halaman web, sebuah *view* juga bisa berupa sebuah fragmen halaman seperti *header* dan *footer*. *View* juga bisa berupa halaman RSS atau jenis halaman web yang lain. *Controller* merupakan sebuah perantara antara *Model* dan *View* dan semua sumber yang dibutuhkan untuk memproses permintaan *Hypertext Transfer Protocol* (HTTP) dalam membuat halaman web [9]. Metode MVC (*Model-View-Controller*) dapat diterapkan oleh semua framework untuk membangun suatu aplikasi, sedangkan dengan penerapan metode perbandingan diharapkan dapat membandingkan kinerja dari performa, arsitektur, dan komunitas [10].

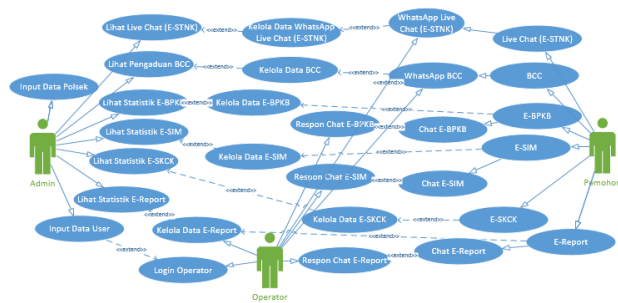
Penerbitan SIM, BPKB, SKCK, STNK, dll. sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.50 tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak

(PNPB) yang berlaku di Kepolisian Negara Republik Indonesia [11].

2. Pembahasan

Pengumpulan data inovasi Polres Banyuwangi meliputi: *Banyuwangi Children Center (BCC)*, *E-Report*, *E-SIM*, *E-BPKB*, *E-SKCK* dan *Live Chat* untuk *STNK*. Identifikasi masalah terkait pelayanan publik yang dilakukan di Polres Banyuwangi masih konvensional atau belum berbasis TI, sehingga diperlukan inovasi pelayanan publik berdasarkan program prioritas Kapolri 2016 tentang Promoter khususnya program kedua tentang Peningkatan Pelayanan Publik yang lebih mudah bagi masyarakat dan berbasis TI.

Use case diagram untuk Inovasi Pelayanan Publik Polres Banyuwangi, dimana pemohon (masyarakat) dapat masuk ke dalam layanan BCC, E-Report, E-SIM, E-BPKB, E-SKCK dan Live Chat (STNK) dan melakukan chatting dengan operator (petugas Polres Banyuwangi) serta admin (Kepala Unit/Bidang Polres Banyuwangi) untuk mengolah data dari layanan tersebut yang dijelaskan pada gambar 1.



Gambar 1. Use case diagram

Relasi antar tabel pada Inovasi Pelayanan Publik Polres Banyuwangi, dimana tabel pekerjaan berelasi dengan tabel kehilangan, tabel kehilangan berelasi dengan tabel kehilangan relasi dan tabel polsek, tabel polsek berelasi dengan tabel pengguna dan tabel kehilangan relasi mempunyai hubungan dengan tabel hilang sedangkan tabel yang lain (tabel sim, bpkb, chatting, seting, dll.) tidak mempunyai relasi dan dijelaskan pada gambar 2.

Metode (*Model-View-Controller*) dapat mempermudah dalam pembuatan web tentang inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi, karena terjadi pemisahan data (*Model*) dari tampilan (*View*) dan cara memproses datanya (*Controller*).

Model perlu dibuat sebelum mulai memisahkan *view* untuk mendapatkan informasi yang akan kita tampilkan. Bagian *front-end* digunakan untuk pemohon *E-Report* (lapor kehilangan) sedangkan bagian *back-end* digunakan untuk administrator. Pada gambar 3 dijelaskan *script* untuk menampilkan *E-Report* dari bagian *front-end*.



Gambar 2. Relasi antar tabel

```
<?php defined('SYS') or exit('Access Denied!');
class web_model extends model {
    public function __construct() {
        loader::database("db");
    }
    private function SqlSelect($id, $param=null, $page=1, $perpage=null)
    {
        require DIR.'web/models/query_repository.php';
        $sql = $Data_Sql[$id];
        if(is_array($param))
        {
            for($i = 0; $i < count($param); $i++) {
                $sql = str_replace('@PARAM'.$i, $param[$i], $sql);
            }
        }
        else if($param != "") $sql = str_replace('@PARAM0', $param, $sql);
        if($page != "")
        {
            $page = (int)$page;
            $offset = ($perpage * $page) - $perpage;
            $sql = str_replace('@PAGE', $offset, $sql);
        }
        else $sql = str_replace('@PAGE', 0, $sql);
        if($perpage != "") $sql = str_replace('@PERPAGE', $perpage, $sql);
        //echo $sql;
        return $sql;
    }
}
```

Gambar 3. Script model untuk E-Report

10.000,- lalu akan mendapatkan kwitansi pembayaran dan SKCK.

- f. *Live Chat* untuk komunikasi terkait STNK dengan Whatsapp Samsat Kota Banyuwangi dengan nomor 0823-3143-9994 dan Samsat Benculuk dengan nomor 0813-3329-9955. Masyarakat melakukan komunikasi dengan nomor yang sudah ditentukan Polres Banyuwangi dan akan tampil pada *group Whatsapp* Samsat. Pemohon melakukan pendaftaran pembayaran pajak kendaraan bermotor-STNK, maka akan mendapatkan informasi nomor antrian dan datang ke Samsat untuk melakukan pembayaran di bagian kasir dan petugas akan menyerahkan STNK baru dengan masa berlaku pajak kendaraan yang sudah diperpanjang oleh Samsat.

Hasil pengujian terhadap inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi yang dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil pengujian layanan

No	Layanan	Output	Keterangan
1	Banyuwangi Children Center (BCC)	Ada tindak lanjut pengaduan dari Polri atau Pemda	Pengaduan dan tindak lanjut tampil pada <i>group Whatsapp</i> BCC
2	E-Report	Pemohon mendapat Surat Keterangan Tanda Lapori Kehilangan (SKTLK)	SKTLK tampil pada <i>report</i> administrator dalam web
3	E-SIM	Pemohon mendapatkan nomor antrian perpanjangan SIM	Informasi pemohon dan nomor antrian tampil pada <i>report</i> administrator dalam web
4	E-BPKB	Pemohon mendapatkan informasi pencetakan BPKB	Informasi BPKB tampil pada <i>report</i> administrator dalam web
5	E-SKCK	Pemohon dapat melakukan pendaftaran SKCK secara online	Informasi SKCK tampil pada <i>report</i> administrator dalam web
6	<i>Live Chat</i> (STNK)	Ada tindak lanjut dari petugas Samsat Kota Banyuwangi dan Benculuk	Informasi STNK tampil pada <i>group Whatsapp</i> Samsat

Inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi yang ditampilkan juga terdapat validasi data terhadap data-data

yang belum diisikan pada formulir pendaftaran dengan memberikan block merah pada *text box* dan sejenisnya serta dibawahnya diberikan tulisan keterangan dengan warna merah. Fitur tambahan lainnya adalah fasilitas komunikasi atau *chatting* operator layanan yang ada untuk tanya jawab tentang inovasi pelayanan publik dan channel berlangganan pada Youtube yang diberi nama *1clickresbanyuwangi* dimana menampilkan video tentang inovasi pelayanan publik yang dilakukan Polres Banyuwangi.

3. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan adalah:

- a. Inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi (BCC, *E-Report*, E-SIM, E-BPKB, E-SKCK dan *Live Chat* untuk STNK) online dengan URL: www.1clickresbanyuwangi.com dengan tujuan agar masyarakat dengan mudah dan lebih cepat dalam mengakses layanan publik tersebut.
- b. Penggunaan metode MVC (*Model-View-Controller*) dapat mempermudah dalam pembuatan web tentang inovasi pelayanan publik dari Polres Banyuwangi, karena terjadi pemisahan data (*Model*) dari tampilan (*View*) dan cara memproses datanya (*Controller*), sehingga penggunaan kode dapat berkurang secara signifikan, meningkatkan fleksibilitas dan modularitas sistem.
- c. Hasil pengujian terhadap inovasi pelayanan publik dimana dapat menampilkan output sesuai dengan harapan dari Polres Banyuwangi.
- d. Validasi data terhadap inovasi layanan publik dari Polres Banyuwangi.
- e. Fitur tambahan: adanya fasilitas *chatting* dengan operator layanan publik yang ada di web dan channel berlangganan pada Youtube tentang video inovasi pelayanan publik yang dilakukan Polres Banyuwangi

Daftar Pustaka

- [1] Mattalata Andi, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, pp.3-4, Juli 18, 2009.
- [2] Alamsyah, Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik, Jurnal Borneo Administrator, Vol. 7, No. 3, pp.353-371, Desember, 2011.
- [3] Munhurrun-Prabha Ramseook, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo, Service Quality In The Public Service, International Journal Of Management And Marketing Research (IJMMR), Vol. 3 No. 1, pp.37-50, Januari, 2010.
- [4] Gunawan Budi, Daftar Satker Penanggung Program, Kegiatan dan Pelaporan Program Prioritas Kapolri Promoter, Kepolisian Negara Republik Indonesia Markas Besar, pp.1-28, Agustus, 2016.
- [5] Hidayat Arief, Bayu Surarso, Penerapan Arsitektur Model View Controller (MVC) Dalam Rancang Bangun Sistem Kuis Online Adaptif, Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA), pp.57-64, Maret 10, 2012.
- [6] Holle Erick S., Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service, Jurnal Sasi, Vol.17, No.3, pp.21-30, Juli-September, 2011.
- [7] Mulyanto Budi, 1Click Service Polres Banyuwangi, Kepolisian Resort Banyuwangi Press, pp.2-3, Oktober 16, 2016.

- [8] Purnama Bastoni, Rencana Kerja Kepolisian Resort Banyuwangi Tahun Anggaran 2016, Kepolisian Resort Banyuwangi Press, pp.30-31, Juni 30, 2015.
- [9] Prabowo Donni, Website E-Commerce Menggunakan Model View Controller (MVC) Dengan Framework Codeigniter Studi Kasus: Toko Miniatur, Jurnal Ilmiah DASI, Vol. 16, No. 1, pp. 23-29, Maret, 2015.
- [10] Rosmala Dewi, Muhammad Ichwan, M. Irzan Gandalisha, Komparasi Framework MVC (Codeigniter, dan CakePHP) Pada Aplikasi Berbasis Web (Studi Kasus: Sistem Informasi Perwalian Di Jurusan Institut Teknologi Nasional), Jurnal Informatika, No.2, Vol.2, pp.22-30, Mei-Agustus, 2011.
- [11] Nugroho Setio Sapto, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negera Republik Indonesia, pp.2-6, Juni 26, 2010.

Biodata Penulisan

Ahmad Chusyairi, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dari Program Studi Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta pada tahun 2006. Tahun 2016 memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) dari Program Studi Teknik Informatika Pasca Sarjana STMIK AMIKOM Yogyakarta. Saat ini sebagai Dosen Tetap STIKOM PGRI Banyuwangi dan menjadi Kepala UPT. *Software Development and Network Service*.

M.Yusuf Usman, memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dari Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Kepolisian (S.IK) dari Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) pada tahun 2011. Tahun 2015 memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) dari Fakultas Teknik Universitas Brawijaya. Saat ini sebagai Wakil Kepala Kepolisian Resort (Waka Polres) Banyuwangi.