

Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI) Masyarakat Kota Lubuklinggau

Information System For Community Complaints Of Illegal Charges (PUNGLI) Lubuklinggau City

Mildaliya¹⁾, Robi Yanto²⁾ Alfiarini³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuk Linggau

Jalan Yos Sudarso No. 97 A Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan

E-mail :mildallg11@gmail.com¹, wrtech30@gmail.com², alfiarini3@gmail.com³

Abstract

Illegal levies (PUNGLI) can be interpreted as an act committed by a person or civil servant or state official by requesting payment of an inappropriate amount of money, or not based on the regulations relating to the payment. Illegal levies (PUNGLI) activities carried out by certain elements occur in government agencies which are considered to be detrimental to the community. At this time, if the public wants to make a complaint about extortion, they can contact through the telephone number provided, or directly to the party engaged in extortion complaints. Therefore, it is necessary to build an Information System for Complaints of Illegal Fees (PUNGLI) for the people of Lubuklinggau City. And to build this information system, it must go through problem definition, system design with DFD and ERD, programming language with PHP, MySQL database and website-based. With the hope that this Information System will become a forum and community solution for complaints in case of illegal levies (PUNGLI). This information system can also be a means of government oversight and evaluation material in improving public services.

Keywords: Complaints, PUNGLI, Website

Abstrak

Pungutan liar (PUNGLI) bisa diartikan sebagai perbuatan yang dilakukan oleh seorang atau pegawai negeri atau pejabat negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai, atau tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut. Kegiatan pungutan liar (PUNGLI) yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu terjadi pada badan pemerintahan yang tidak sedikit dirasa merugikan masyarakat. Pada saat ini jika masyarakat ingin melakukan pengaduan pungli bisa dengan menghubungi melalui nomor telephone yang disediakan, atau langsung ke pihak yang bergerak dalam bidang pengaduan pungli. Oleh karena itu perlu dibangunlah sebuah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI) Masyarakat Kota Lubuklinggau. Dan untuk membangun sistem informasi ini harus melalui pendefinisian masalah, Rancangan sistem dengan DFD dan ERD, bahasa pemrograman dengan PHP, database MySQL dan berbasis Website. Dengan harapan Sistem Informasi ini akan menjadi wadah dan solusi masyarakat untuk pengaduan apabila terjadi Pungutan Liar (PUNGLI). Sistem Informasi ini juga bisa menjadi sebuah sarana pengawasan pemerintahan dan bahan evaluasi dalam peningkatan layanan publik.

Kata kunci: Pengaduan, PUNGLI, Website

1. Pendahuluan

Dalam menjalani pemerintahan sering sekali muncul masalah dalam pelayanan terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah, hal ini semakin parah dengan adanya isu yang sering muncul yang berhubungan dengan pungutan liar (pungli) dengan berbagai bentuk, serta pelayanan yang lambat dan diiringi dengan prosedur yang rumit. Pungutan liar (PUNGLI) bisa diartikan sebagai perbuatan yang dilakukan oleh seorang dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau tidak berdasarkan peraturan. Kegiatan pungutan liar (PUNGLI) yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu

terjadi pada badan pemerintahan yang tidak sedikit merugikan masyarakat. Permasalahan yang berhubungan dengan pungutan liar ini memang tidak dapat dihindari, namun pemerintah kota Lubuklinggau berusaha meminimalisir terjadinya pungutan liar dengan menyediakan layanan pengaduan apabila ada masyarakat yang mengalaminya. Saat ini pemerintah telah menyediakan layanan pengaduan pungutan liar untuk masyarakat, melalui nomor kontak resmi pengaduan atau langsung ke pihak yang menangani tentang pungutan liar. Namun dengan sistem yang ada saat ini masih memiliki kekurangan seperti tidak semua data atau informasi pengaduan yang masuk dapat terekam dengan baik, ditambah dengan permasalahan tentang pandemi covid-19 yang sedang kita hadapi saat ini yang

mengharuskan untuk mengurangi seluruh aktivitas atau kegiatan yang berada diluar rumah. Dengan permasalahan tersebut, dibutuhkan pembaharuan sistem khusus pengaduan pungutan liar, yaitu dengan menerapkan sistem informasi dalam layanan pengaduan pungutan liar. Sistem informasi merupakan kumpulan komponen-komponen yang saling berinteraksi dan bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan[1]. Dimana sistem informasi ini nantinya akan memudahkan bagian-bagian dari suatu organisasi dalam berinteraksi dan data-data yang dibutuhkan bisa diakses dengan cepat. Maka pentingnya menerapkan sistem informasi Layanan pengaduan sesuai dengan peraturan presiden republik indonesia nomor 87 tahun 2016 pasal 4 tentang satuan tugas sapu bersih pungutan liar, yang berbunyi mempunyai wewenang membangun sistem pencegahan dan pemberantasan pungutan liar, dan melakukan pengumpulan data dan informasi dari kementerian dan pihak lain yang terkait dengan menggunakan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini yaitu Dengan adanya Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI) bagi masyarakat Kota Lubuklinggau dapat membantu dan menjadi wadah dan solusi bagi masyarakat Kota Lubuklinggau dalam melakukan pengaduan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sebuah gabungan komponen yang saling berkaitan untuk mengolah data agar dapat menjadi sebuah informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengambil keputusan. Sistem informasi ini menjadi sebuah penyedia informasi yang bisa digunakan dalam mengambil keputusan dan kebutuhan lain dalam organisasi tersebut[2]. Sedangkan Menurut Sitohang, informasi merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain dalam kegiatan mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi[3].

2.2 Pengaduan

pengaduan (komplain) merupakan bentuk respon ketidakpuasan masyarakat pada saat berada pada kawasan layanan public, pengaduan ini merupakan penerapan dari pengawasan masyarakat terhadap layanan pemberi jasa[4]. Selain itu, pengaduan adalah sistem yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan pengguna yang terlibat sebuah organisasi. Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan pengaduan merupakan suatu bentuk tanggapan atau respon dari masyarakat atau penerima layanan yang merasakan ketidakpuasan, dengan pengaduan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan masyarakat[5].

2.3 Pungutan Liar

Pungutan liar merupakan sebuah perbuatan yang dilakukan oknum-oknum yang merupakan seorang pegawai atau pejabat negara, dilakukan dengan meminta imbalan atau sejumlah bayaran yang dianggap melanggar aturan dan tidak sesuai prosedur[6]. Adapun pasal-pasal yang terkait dengan pungutan liar yaitu Undang-Undang No.30 tahun 1999 yang diperbaharui dengan UU No.20 tahun 2001, salah satunya pasal 12 huruf e, yang berbunyi pegawai negeri atau penyelenggara negara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri[7].

2.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem merupakan salah proses dalam pengembangan sistem dengan memanfaatkan model-model metodologi yang dirasa sesuai dengan kebutuhan yang ada. Metode yang digunakan adalah metode Waterfall sering disebut sebagai model sekuensial linear atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model ini menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung (*Support*)[8].

2.5 Metode Pengujian Sistem

Pada penelitian metode pengujian yang dipakai adalah metode pengujian *black box*, dimana metode pengujian ini dilakukan dengan membuat *test case* yang bersifat mencoba semua fungsi apakah sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan[9]. Selain itu untuk menentukan kelayakan sistem penulis melakukan pengujian dengan dengan penyebaran kuisioner dengan jumlah responden yang dipilih dan diuji dengan uji validitas[10].

3. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian dilakukan dengan menerapkan metode pengembangan sistem yaitu waterfall. Adapun tahapan yang dilakukan oleh penulis adalah.

- a. Menganalisa Kebutuhan
Dimana pada tahapan ini dilakukan proses analisa dengan mengumpulkan data dengan teknik wawancara dan observasi pada objek penelitian, kemudian dilengkapi dengan teknik pendukung yaitu studi literatur dimana pencarian informasi untuk kebutuhan data yang akan digunakan pada sistem yang akan dibangun.
- b. Desain Sistem

Pada tahap ini penulis merancang sistem dari hasil analisa kebutuhan sistem yang telah diperoleh. Adapun perancangan yang dilakukan menggunakan model perancangan DFD untuk kebutuhan sistem dan Rancangan ERD untuk kebutuhan basis data[11].

c. Coding

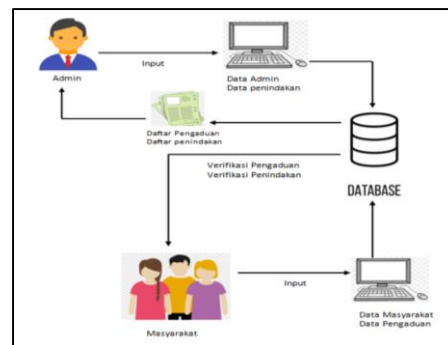
Pada tahap ini dilakukan pembuatan program sesuai dengan hasil perancangan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Adapun pembuatan program menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan DBMS Mysql.

d. Pengujian sistem

- e. Pada tahap ini dilakukan pengujian sistem dengan menggunakan teknik blackbox testing untuk mengetahui apakah setiap halaman interface yang dibangun sudah sesuai dengan fungsi dari sistem. Selain itu pengujian dilakukan juga dengan teknik acceptance testing. Melalui sebaran quisioner kelayakan sistem pada 100 rersponden kemudian dilakukan pengujian validitas untuk mengetahui kelayakan sistem yang telah dibangun.

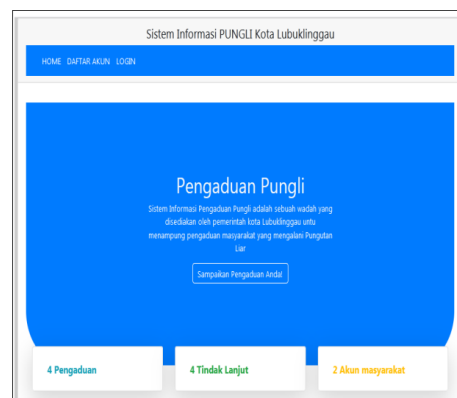
f. Pemeliharaan

Tahapan terakhir adalah pemeliharaan dimana tahap ini merupakan kesimpulan akhir dari sistem yang dibangun apakah layak untuk digunakan sebagai media pendukung dari layanan publik tentang pengaduan pungutan liar.



Gambar 1. Arsitektur Sistem

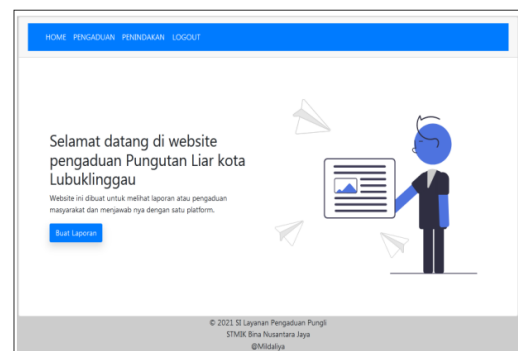
4.1 Halaman Utama Sistem



Gambar 2. Halaman Utama Sistem

Pada halaman utaman menggambarkan tentang sistem, pendaftaran akun pengguna dan informasi tentang pengaduan masyarakat.

4.2 Halaman Utama Masyarakat



Gambar 3. Halaman Utama Masyarakat

Pada gambar 3 dimana masyarakat dapat melakukan pengaduan dengan mengisi form pengaduan dan masyarakat juga dapat melihat tindak lanjut pengaduan yang telah dilakukan.

4. Hasil dan Pembahasan

Adapun hasil pengujian yang diperoleh dengan melalui sebaran kuisisioner terhadap 100 responden/masyarakat tentang kelayakan sistem yang dibangun maka diperoleh kesimpulan pengujian Dilihat dari hasil perhitungan uji validitas kuesioner pada tabel 1. penilaian dari responden dapat diketahui bahwa uji kelayakan sistem ini dinyatakan valid sehingga dapat sistem ini layak untuk digunakan dalam sistem pengaduan pungutan liar masyarakat kota lubuklinggau.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas (Lanjutan)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
r tabel	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966
r hitung	0,6279	0,7020	0,6249	0,3343	0,5347	0,6907	0,6574	0,6471	0,3319
Status	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

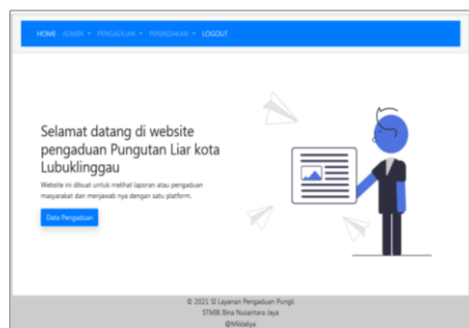
Adapun arsitektur sistem Informasi Pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI) Masyarakat Kota Lubuklinggau adalah sebagai berikut :

4.3 Halaman Pengaduan

Gambar 4. Halaman Pengaduan

Pada gambar 4. Merupakan halaman pengaduan yang dapat dilakukan oleh masyarakat yang telah memiliki hak akses melalui proses pendaftaran.

4.4 Halaman Administrator Sistem



Gambar 5. Halaman Administrator

4.5 Halaman Penindakan

No	Kode	Kode Kasus	Tanggal	Isi Penindakan	Aksi
1	PEN-001	P-001	2021-06-21	Pengaduan Anda telah Kami terima dan akan ditindak lanjut oleh pihak kami, terimakasih	Reset

Gambar 6. Halaman Penindakan

Pada gambar 6 merupakan daftar pengaduan yang telah ditindak oleh pihak pengelola layanan pengaduan

4.6 Daftar Pengaduan

Kode Kasus	NIK	Nama	Email	Tanggal Pengaduan	Isi	Lokasi	Bukti
P-001	1673056804960001	Cici handika	cici11@gmail.com	2021-06-14	sejauh yang saya ketahui saya telah melakukan pengaduan ini kepada pihak dinas terkait namun belum ada tanggapan dari pihak dinas terkait	Dinas	pengaduan_7663.jpg
P-002	1673056804960001	Cici handika	cici11@gmail.com	2021-06-14	pengaduan ini sudah saya sampaikan ke dinas terkait namun belum ada tanggapan dari pihak dinas terkait	Dinas	Kuala_28088.jpg
P-004	1673056812990001	Nety Yolda	nety01@gmail.com	2021-06-14	pengaduan ini sudah saya sampaikan ke dinas terkait namun belum ada tanggapan dari pihak dinas terkait	Dinas	Hydrangas_16036.jpg

Gambar 7. Daftar Pengaduan Masyarakat

4.7 Daftar Penindakan

Kode Penindakan	Kode Kasus	Tanggal Penindakan	Isi Penindakan
PEN-001	P-001	2021-06-21	Pengaduan Anda telah Kami terima dan akan ditindak lanjut oleh pihak kami, terimakasih
PEN-002	P-004	2021-06-21	Pengaduan Anda Sedang kami Proses dan akan ditindak lanjut

Gambar 8. Daftar Penindakan Pungutan Liar

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa

1. Sistem informasi layanan pengaduan pungutan liar (PUNGLI) ini dibangun dengan tujuan dapat menjadi sebuah wadah untuk melakukan pengaduan, apabila terjadi pungli yang dialami oleh masyarakat pada instansi pemerintah Kota Lubuklinggau.
2. Sistem informasi ini dibangun berbasis website yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan, serta bisa melihat perkembangan kasus yang dilaporkan dengan sistem ini, tanpa harus bertatap muka dengan pihak pemerintahan yang bergerak dalam bidang pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI).

5.2 Saran

Penerapan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pungutan Liar (PUNGLI) masyarakat Kota Lubuklinggau ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu peneliti memberikan saran yang berhubungan dengan penerapan sistem informasi ini yaitu

1. Sistem informasi layanan pengaduan pungutan liar (PUNGLI) masyarakat kota Lubuklinggau ini, pada penelitian selanjutnya bisa bekerjasama dengan dinas kependudukan dan catatan sipil dengan menghubungkan nomor induk kependudukan (NIK) setiap pengguna.
2. Sistem informasi layanan pengaduan pungutan liar ini bisa dikembangkan lagi menjadi sistem informasi yang tidak hanya menangani masalah yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat, namun juga bisa sebagai forum masyarakat untuk bertanya jawab dengan pemerintah secara langsung

Daftar Rujukan

- [1] Asmara, R. (2016). sistem informasi pengolahan data penanggulangan bencana pada kantor badan penanggulangan bencana daerah kabupaten padang pariaman. j-click , 83
- [2] Muhammad Ikhlas Dermawan, I. A., 2019. pengembangan sistem informasi penangannan keluhan warga desa berbasis Web. teknologi informasi dan ilmu komputer , 1558.
- [3] Sitohang, H. T. (2018). Sistem Informasi Pengagendaan Surat Berbasis Web Pada Pengadilan Tinggi Medan. Journal Of InformaticPelitaNusantara , 7,8.
- [4] Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. ilmu administrasi , 4.
- [5] Rubiati, N. (2018). Aplikasi Informasi Pelayanan Fitness Pada Golden Fitness Center Dumai Dengan Bahasa Pemrograman Php. informatika, manajemen dan computer.
- [6] Solahuddin, M. T. (2016). Pungutan Liar (PUNGLI) dalam perspektif tindak pidana korupsi. - , 2,3.
- [7] Ramanda, R., 2019. strategi tim sapu bersih pungutan liar dalam upaya memberantas pungutan liar. journal of education on social science , 172
- [8] Muhammad Tabrani, E. P. (2017).Penerapan metode Waterfall Pada Sistem Informasi Inventori PT.Pangan Sejahtera. Jurnal Inkofar, 33
- [9] A.S, Rossa dan m. Shalahuddin., 2013.Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek. Bandung :Penerbit Informatika.
- [10] Mara Destiningrum, Q. J., 2017. Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter(Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre). jurnal teknoinfo , 33.
- [11] Ermatita., 2016. Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan. sistem Infromasi , 967.