

SISTEM INFORMASI MONITORING PELAYANAN DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA CIMAHI

Sindy Salma^{1*}, Tacbir Hendro Pudjiantoro², Fajri Rakhmat Umbara³

¹²³ Program Studi Informatika, Fakultas Sains dan Informatika, Universitas Jenderal Achmad Yani

Jalan Terusan Jenderal Sudirman, PO Box 148, Cimahi, Jawa Barat 40285

*Email: sindysalma15@ gmail.com

Abstrak

Badan Pertanahan Nasional kota Cimahi merupakan salah satu Instansi Pemerintah Negara yang berperan dalam mengelola pelayanan terhadap masyarakat yaitu di bidang Pertanahan yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan dan tata ruang. Dari laporan hasil yang didapat Badan Pertanahan Nasional di Kota Cimahi ini memiliki kendala atau masalah dalam melayani masyarakat untuk memberikan informasi mengenai proses pelayanan yang diberikan oleh kantor BPN yaitu diantaranya keinginan masyarakat yang ingin mengetahui permohonan proses pengerjaannya sudah selesai sampai tahapan mana, oleh karena itu setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik untuk dapat memenuhi kebutuhannya melalui kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi. Pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai BPN kiranya belum dapat memenuhi kepuasan pelayanan terhadap masyarakat, kesulitan menangani pelayanan terhadap masyarakat dalam estimasi waktu yang cukup lama, akibat dari belum adanya sistem yang digunakan oleh pihak administrasi yang memasukan data pada aplikasi excel, permasalahan tersebut dengan sistem yang masih manual menyebabkan penguluran waktu pengerjaan pihak administrasi untuk memberikan pelayanan serta memonitoring semua hak milik tanah dengan ketentuan pajak bumi dan bangunan yang dimiliki. Hal tersebut berdampak pada pengambilan keputusan oleh pihak administrasi yaitu ketua seksi tata usaha yang tidak dapat melakukan pelayanan informasi kepada masyarakat yang seharusnya ditargetkan dalam kurun waktu tertentu. Maka dari itu dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengelola semua data mengenai monitoring kegiatan jenis penerimaan pelayanan di BPN Kota Cimahi serta memberikan keluaran berupa informasi yang dapat direpresentasikan dalam bentuk grafik untuk memudahkan setiap bagian kelola pengerjaan melakukan pencarian dampak yang sering menjadi masalah di BPN tersebut sehingga harus dilakukan Monitoring sistem.

Kata kunci: *Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi; Monitoring; Sistem Informasi.*

1. PENDAHULUAN

Badan Pertanahan Nasional adalah Instansi Pemerintah Negara di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPN dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria. Badan Pertanahan Nasional diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015. Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pertanahan dan tata ruang untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Monitoring adalah pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran (*awareness*) tentang apa yang ingin diketahui, pemantauan berkadar tingkat tinggi dilakukan agar dapat membuat pengukuran melalui waktu yang menunjukkan pergerakan ke arah tujuan atau menjauh dari itu. *Monitoring* akan memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi yang diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, pemantauan umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan

Sistem informasi bertujuan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Sistem informasi dapat dikatakan sebagai sebuah kegiatan pengolahan data yang dimulai dari mengumpulkan, memproses, menganalisis, menyimpan, dan menyebarkan suatu informasi demi untuk kemajuan atau kepentingan suatu organisasi.

2. METODOLOGI

Metode penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Metode juga merupakan analisis teoretis mengenai suatu cara atau metode. Metode yang digunakan yaitu metode *waterfall*. Metode ini menggambarkan pendekatan sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak, dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut melalui tahapan-tahapan perencanaan, pemodelan konstruksi, serta penyerahan sistem ke pelanggan, dan diakhiri dengan dukungan pada perangkat lunak lengkap yang dihasilkan. Dengan metode seperti dibawah ini.

2.1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, proses pengumpulan data dilakukan dengan cara studi literatur dari buku maupun jurnal yang menunjang pencarian informasi dari artikel-artikel yang mendukung penelitian ini. Selain itu pengumpulan data dilakukan dengan cara mewawancarai pihak yang terkait yaitu Kepala Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi.

2.2. Analisis Sistem Berjalan

Proses penentuan dalam menangani pelayanan di BPN yang dilakukan meliputi menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan sistem informasi pajak bumi dan bangunan di BPN.

2.3. Perancangan Sistem

Perancangan sistem ini terdiri dari analisis metode, membuat rancangan sistem menggunakan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*), membuat rancangan *database* serta *interface*.

2.4. Implementasi Perangkat Lunak

Pada pembuatan perangkat lunak ini akan memproses masukkan yang diberikan oleh kepala BPN. Pada aplikasi ini inputan yang diberikan berupa data pelayanan yang pada akhirnya sistem akan memberikan solusi atas permasalahan pelayanan berdasarkan pekerjaan.

2.5. Pengujian

Setelah diimplementasikan, akan dilakukan pengujian terhadap aplikasi tersebut pada pengguna, sehingga akan diperoleh kesesuaian hasil implementasi dengan hasil dari analisis. Pada tahap ini juga akan diperoleh kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh sistem ini.

2.6. Pelaporan dan Publikasi

Pelaporan dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang diimplementasikan kedalam sebuah perangkat lunak, untuk pembuatan laporan dilakukan selama penelitian berlangsung, dan dipublikasikan pada seminar yang telah ditentukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil atau keluaran dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat mempermudah pihak Kepala Kantor dan Kepala bidang tata usaha agar dapat melakukan permintaan pelayanan dari masyarakat Kota Cimahi. Dengan pelayanan yang cepat dan akurat sehingga dapat memudahkan petugas dengan menggunakan sistem informasi ini.

3.1. Sistem Informasi

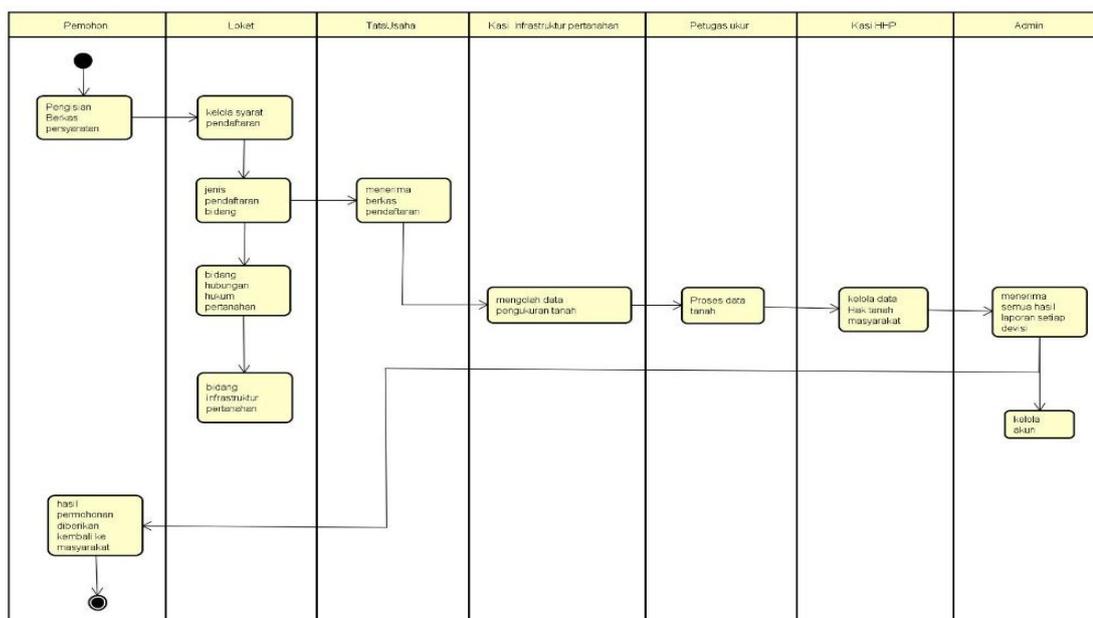
Sistem informasi merupakan serangkaian komponen berupa manusia, prosedur, data, dan teknologi (seperti komputer) yang digunakan untuk melakukan sebuah proses untuk pengambilan keputusan guna menunjang keberhasilan bagi setiap organisasi (dalam pencapaian tujuan). Sistem informasi adalah kumpulan atau susunan yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak serta tenaga pelaksananya yang bekerja dalam sebuah proses berurutan dan secara bersama-sama saling mendukung untuk menghasilkan suatu produk.

3.2. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

3.3. Perancangan Sistem

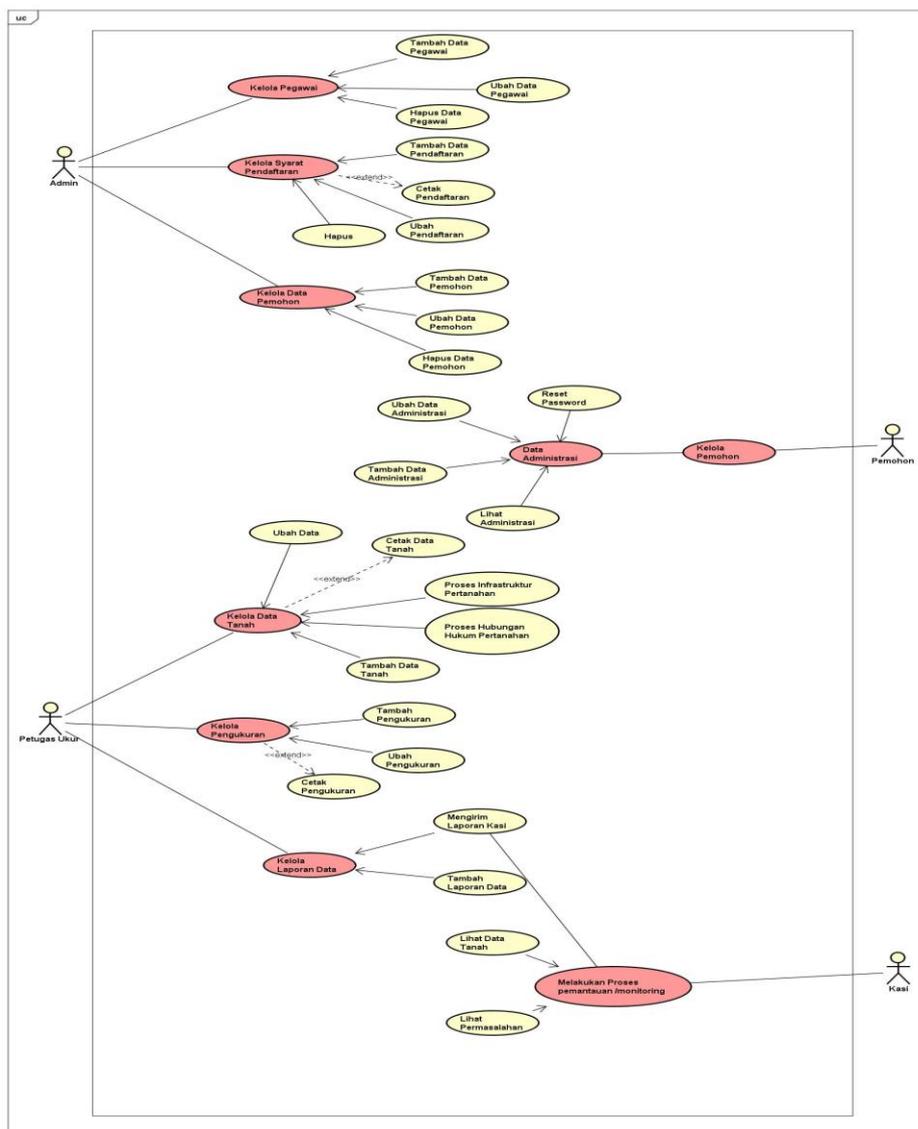
Pengguna dalam Sistem Monitoring ini merupakan salah satu sistem yang dapat membantu suatu proses pemantauan untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan mengenai pelayanan kegiatan yang tersedia di Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi. Sistem ini digunakan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kegiatan pelayanan yang tersedia di BPN. Fokus monitoring pemantauan pada suatu sistem pelayanan, bukan pada hasilnya. Tetapi fokus monitoring adalah pada komponen proses sistem pelayanan, baik menyangkut proses pengambilan keputusan, pengelolaan data, pengelolaan program, maupun pengelolaan proses jenis pelayanan yang ada. Evaluasi merupakan suatu proses untuk mendapatkan informasi tentang hasil sistem pelayanan. Dengan perangkat computer yang optimal akan membantu mempercepat pekerjaan pengguna sistem. Jadi, fokus memonitoring pada hasil sistem pelayanan, informasi hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan tersebut dikatakan efektif jika hasil sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan, sebaliknya, jika tidak sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, sistem pelayanan dianggap tidak efektif (gagal). Untuk menentukan sebuah diagnosa dan solusi dari kategori dan gejala yang ada dalam kegiatan pelayanan jenis pengukuran tanah yang terdapat di Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi. Berikut adalah gambaran sistem yang akan di bangun:



Gambar 1. Gambaran umum sistem

3.2.1 Use Case Diagram

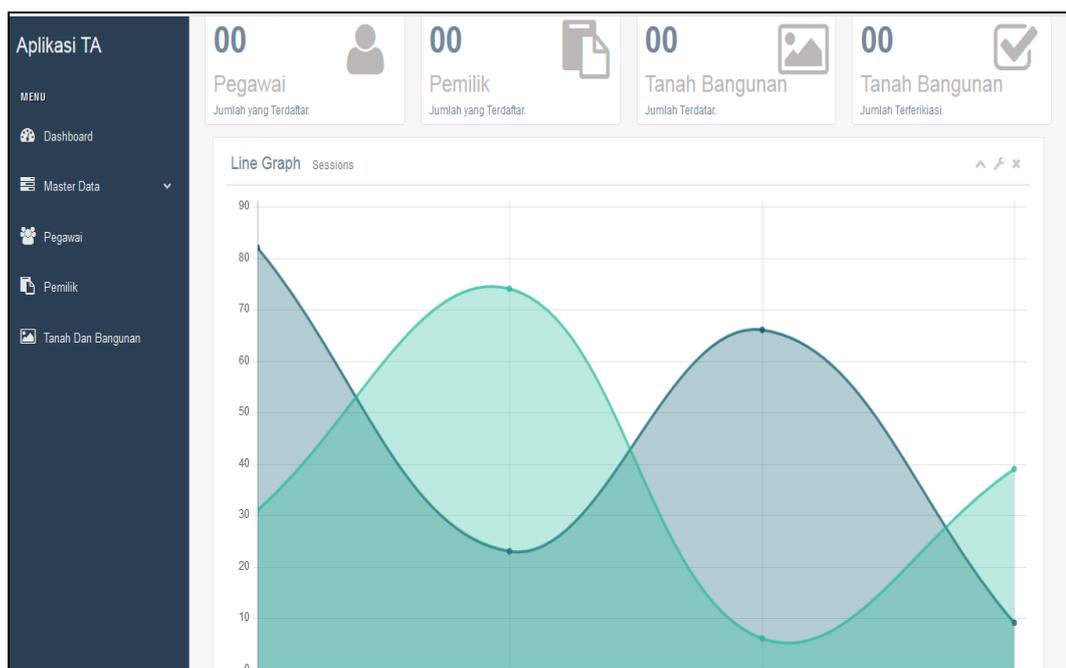
Use Case diagram adalah diagram yang menunjukkan bagaimana pengguna berhubungan dengan sistem melalui fungsi-fungsi yang ada. Usecase dibuat berdasarkan analisa sistem yang sedang berjalan, *business actor* dan *business use case*. *Business actor* menggambarkan pengguna yang terdapat di dalam sistem, dan *business use case* menggambarkan fungsi-fungsi apa saja yang dapat dilakukan oleh setiap aktor di dalam sistem tersebut. Terdapat tujuh aktor yang terlibat langsung dengan sistem yaitu Admin, Petugas Loker, Tata Usaha, Petugas Infrastuktur, petugas hubunan hukum pertanahan dan Petugas Pengukuran setiap devisi lapangan. Diagram use case Apa saja layanan yang diberikan sistem dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Use case diagram

3.2.2 Hasil Implementasi

Hasil Implementasi didapatkan dari hasil perancangan yang telah dilakukan sebelumnya. Implementasi mencakup antarmuka halaman sistem yang dapat digunakan oleh aktor, berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat empat aktor yang terlibat yaitu admin, petugas loket, petugas lapangan setiap divisi, dan pemohon. Berikut ini merupakan halaman antarmukan dari Sistem Informasi Monitoring Pelayanan Di Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi.



Gambar 3. Halaman antar muka system

4. KESIMPULAN

Sistem Informasi Monitoring Pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi merupakan sistem yang dapat mempermudah dalam monitoring pelayanan. Berdasarkan analisis sistem berjalan dan analisis sistem fungsional yang telah dilakukan sebelumnya, perangkat ini dapat membantu dalam menangani proses pelayanan di Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi. Sistem Informasi Monitoring Pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam masalah yang berkaitan dengan Badan Pertanahan Nasional Kota Cimahi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perangkat lunak ini dapat mempermudah masyarakat dalam pendaftaran yang dapat dilakukan dimana saja secara *online* sehingga tidak adanya antrian pendaftaran dalam ruangan loket tata usaha, selain itu dapat mengetahui potensi setiap pelayanan, sehingga dapat menjadi sumber informasi yang baru, meminimalisir waktu pelayanan, dan mengorganisasi informasi yang ada dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selalu mendukung, mendorong dan membagi pengetahuan yang dimiliki dalam menyelesaikan skripsi ini, ucapan terima kasih diberikan kepada:

- (1) Yth. Ibu Wina Witanti, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Informatika Universitas Jenderal Achmad Yani.
- (2) Yth. Bapak Tacbir Hendro P., S.Si., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan ide solusi, waktu, dan sumbangan pikiran yang sangat berharga dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan penelitian ini.
- (3) Yth. Bapak Fajri Rakhmat Umbara, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan petunjuk yang sangat berguna kepada penulis selama penyusunan penelitian ini.
- (4) Semua dosen beserta staf karyawan di Jurusan Informatika Universitas Jenderal Achmad Yani yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

Di lain pihak penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- (1) Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran

- (2) Orang Tua Ibu Suki Isnawati dan Papah Dede Supriatna dan Adik beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan motivasi serta do'a yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
- (3) Sahabat dari kecil yang selalu mendengarkan keluh kesah Chory Rahmawati, Wulandari Mastur, Putri Nurwulansari
- (4) Teman-teman yang menemani, mendukung, dan membantu saya selama masa perkuliahan Asri Sondari, Ratih Mutiara Syaida, Desty Ivana, Dheniar Harfayani, Utheu Budhi, dan Adit Saputra.
- (5) Teman hidup Galih P. Martakusumah yang selalu ada

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi seluruh pihak yang berkepentingan pada umumnya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia-Nya pada kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- A. M. Kadadia, J. J. Sondakh and T. Runtu, "Penerapan Sistem Informasi Objek Pajak Sarana Peningkatan Pelayanan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buol," pp. 31-40.
- A. Oktarino, "Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Pasien pada Klinik Bersalin Kasih Ibu menggunakan Metode Waterfall," *SCIENTIA Jurnal*, vol. 4, pp. 239-247, 2015
- A. and S. Monalisa, "Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Perkembangan Proyek berbasis Web (Studi Kasus:PT Inti Pratama Semesta)," *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 1, pp. 49-54, 2015.
- D. R. Aprianty and R. Lambey, "Evaluasi Sistem Informasi Objek Pajak (Sismiop) terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bitung," *EMBA*, vol. 4, pp. 781-790, 2016.
- G. T. Mardiyani, "Sistem Monitoring Data Aset dan Inventaris PT Telkom Cianjur Berbasis Web," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, vol. 2, pp. 35-40, 2013.
- I. and S. Martha, "Pembangunan Aplikasi Sistem Informasi Pajak Bumi Bangunan," pp. 99-107, 2015.
- I. Sidartha and M. Wati, "Pembangunan dan Implementasi Sistem Informasi Urutan Desa (URDES) berdasarkan pada Pajak Bumi dan Bangunan," *Jurnal Competec dan Bisnis*, vol. 9, pp. 95-107, 2015.
- L. S. Napitupulu and N. Budiarmo, "Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB) sebagai pajak daerah dan implikasinya terhadap pencatatan akuntansi pada pemerintahan Kota Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 3, pp. 463-472, 2015.
- M. Rangga, E. H. Laoh and M. Ratulangi, "Perbandingan Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Perumahan Griya berdasarkan Nilai Jual Objek Pajak Petazona Nilai Tanah," vol. 13, pp. 143-156, 2017.
- M. Ridwan, H. Suyono and M. Sarosa, "Penerapan Data Mining untuk Evaluasi Kinerja Akademik Mahasiswa menggunakan Algoritma Bayes Classifier," *Jurnal EECCIS*, vol. 7, pp. 59-64, 2013.
- R.S. and P., Waterfall Process Model (Online) Tersedia di: <https://tonyjustinus.wordpress.com/2017/11/11/waterfall-process-model/>.
- S. and M. Fathoni, "Pengantar Analisa Perancangan "Sistem"," *Jurnal SAINTIKOM*, pp. 1-19, 2010.