

## Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

*Feri Pebrianto<sup>1</sup>, Herry Mulyono<sup>2</sup>*

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi  
Jl. Jend. Sudirman Thekok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093  
E-mail: [feripebrianto22@gmail.com](mailto:feripebrianto22@gmail.com)<sup>1</sup>, [herrymulyono@unama.ac.id](mailto:herrymulyono@unama.ac.id)<sup>2</sup>*

### Abstract

Jambi City Regional Personnel and Human Resources Development Agency is a government implementer who has the task of assisting the mayor in matters of staffing education and training where at this time the system running at the Jambi City Regional Personnel and Human Resources Development Agency still uses a manual system and is less effective as in the recording process of guest services is still not structured and well recorded There is no report format to superiors as a basis for monitoring and evaluating the guest service system, therefore the authors study the management system of customer data guest services that are currently running at the Jambi City Regional Personnel and Human Resources Development Agency as well as making problem-solving solutions contained in the Jambi City Regional Personnel and Human Resources Development Agency such as designing guest service systems and making reports. In designing this program as a researcher use research method *waterfall* that research starting from the analysis of the design using a tool, namely UML which is limited to only prototypes. Results and production of guest service information systems, there are, help officers in managing guestbook data and making reports easier. We Hope in guest system service Jambi City Regional Personnel and Human Resources Development Agency through relevant officials can develop this information system by adding features about guest satisfaction assessment guest service system.

*Keyword: Analysis, Design, Information system, Service, Guest*

### Abstrak

Kota Jambi merupakan suatu pelaksana pemerintahan yang memiliki tugas membantu walikota dalam urusan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, dimana pada saat ini sistem yang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi masih menggunakan sistem manual dan kurang efektif, seperti dalam proses pencatatan pelayanan tamunya masih belum terstruktur dan tercatat dengan baik, belum adanya format laporan kepada atasan sebagai dasar untuk monitoring dan evaluasi sistem pelayanan tamu, maka dari itu penulis mempelajari sistem pengolahan data pelayanan tamu yang sedang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi serta membuat solusi pemecahan masalah yang terdapat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi seperti perancangan sistem pelayanan tamu serta pembuatan laporan. Dalam perancangannya menggunakan metode penelitian *waterfall* dimana penelitian dimulai dari analisis, mendesain menggunakan alat bantu yaitu UML yang dibatasi hanya *prototype*. Hasil dari pembuatan *prorotype* sistem informasi pelayanan tamu ini antara lain, membantu petugas dalam mengelola data buku tamu dan mempermudah dalam pembuatan laporan. Diharapkan dengan berkembangnya teknologi dalam sistem pelayanan tamu, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi melalui pejabat terkait dapat mengembangkan sistem informasi ini dengan menambah fitur tentang penilaian kepuasan tamu.

*Kata Kunci: Analisis, Perancangan, Sistem Informasi, Pelayanan, Tamu*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Dampak dari perkembangan pada dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini terdapat peningkatan akses terhadap internet yang sangat mengubah gaya hidup manusia dalam berbagai aspek, sebagai contoh di dalam bidang ekonomi, politik, kehidupan sosial masyarakat hingga saat ini pada sistem pemerintahan pun sudah diwarnai dengan kecanggihan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dengan luas wilayah 205,58 KM<sup>2</sup> sampai saat ini Pemerintah Kota Jambi telah memiliki 5.892 Orang Pegawai Negeri Sipil dan 2.967 Orang Pegawai Kontrak Organisasi Perangkat Daerah / Non Pendidik yang tersebar di seluruh Dinas, Badan, UPTD, Sekolah dan Unit Kerja di Wilayah Pemerintah Kota Jambi dan untuk pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan di lingkungan Pemerintah Kota Jambi.

Dalam pelaksanaannya, Pelayanan tamu kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang terdiri dari pelayanan teknis meliputi pelayanan pengadaan dan mutasi pegawai, pelayanan pengembangan dan diklat pegawai, pelayanan data, informasi dan arsip kepegawaian, pelayanan pembinaan, disiplin dan kesejahteraan pegawai serta pelayanan non teknis atau kesekretariatan yaitu pelayanan umum yang hanya dilayani dalam satu ruangan khusus pelayanan seperti yang telah di atur dalam Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor : 179/BKPSDMD/2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Dengan sistem pelayanan satu pintu yang diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi saat ini, petugas yang bertanggung jawab dalam melayani tamu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Kontak ataupun masyarakat umum yang memiliki keperluan tentang kepegawaian sangat terbatas 2 (dua) Orang pegawai dan pencatatan data tamu serta keperluan tamu masih dicatat secara manual kedalam satu buku agenda dan belum adanya sistem antrian yang terstruktur, sehingga tidak terstrukturnya proses antrian pada tamu yang datang, menyulitkan dalam pencatatan ataupun pencarian data tamu dan keperluan tamu serta pembuatan laporan rekapitulasi tahunan ataupun periode dan grafik statistik jumlah tamu yang berurusan pada setiap bidang dalam pelaksanaan pelayanan tamu kepegawaian terpadu satu pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi pada saat dibutuhkan.

Oleh karena itu, Dengan menempatkan metode berbasis *web* penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi” guna mengatasi kelemahan sistem berjalan saat ini dan untuk meningkatkan pelayanan urusan kepegawaian yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang muncul, diantaranya adalah:

1. Bagaimana menganalisis Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?

2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah dan tercapai sesuai dengan tujuan dan tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, seperti:

1. Penelitian ini membahas mengenai sistem informasi pelayanan tamu yang terdapat data nomor antrian, data tamu, informasi statistik tamu, dan pembuatan laporan yang dibutuhkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi khususnya untuk laporan dari data semua tamu yang telah dilayani.
2. Model perancangan sistem yang dibuat menggunakan *UML (Unified Modeling Language)* yaitu: *use case diagram, class diagram, activity diagram*.
3. Perancangan yang dilakukan dalam penelitian hanya sebatas *prototype*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, Maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis sistem yang sedang berjalan dalam proses pelayanan urusan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
2. Merancang sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan terdapat manfaat yang berguna dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dapat memanfaatkan hasil penelitian dan rancangan sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* untuk dikembangkan dan diterapkan nantinya.
2. Memberikan kemudahan kepada petugas yang bertanggung jawab pada pelayanan tamu dalam mencari dan melaporkan data tamu pada saat dibutuhkan.
3. Memberikan alternatif metode pelayanan baru guna mendukung perkembangan teknologi serta mengurangi penggunaan kertas dalam pencatatan data tamu.

## 2. Tinjauan Pustaka

Dari penelitian yang penulis lakukan di dalam pembuatan tesis, penulis melakukan perbandingan dengan tesis ataupun jurnal yang pernah dibuat penulis lainnya yang mengangkat masalah sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* yang meliputi:

### 2.1 Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Berbasis Web (Studi Kasus Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Batanghari)

Pada penelitian tesis ini memiliki latar belakang yaitu Pegawai Negeri Sipil yang tersebar pada unit kerja yang ada pada Pemerintah Kabupaten Batanghari yang membutuhkan pelayanan kepegawaian seperti usul kenaikan pangkat, usul mutasi dan usul izin belajar dengan sistem yang berjalan saat ini masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi persyaratan dan persetujuan status usul kepegawaian yang mereka lakukan. Peneliti tersebut dalam melakukan penelitian menggunakan alat bantu perancangan sistem dengan metode berorientasi proses yang terdiri dari *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, Kamus Data dan Bagan Alir (*Flow Chart*). Dan metode yang digunakan dalam penelitian, pengambilan data salah satunya yaitu *interview*. Kesimpulan dengan adanya Sistem informasi pelayanan tamu yang dikembangkan dengan berbasis *web* ini dapat membantu Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kabupaten Batanghari untuk dapat mengetahui kelayakan usul kenaikan pangkat, mutasi dan izin belajar agar dalam usul tersebut dapat disetujui dan seluruh persyaratan dokumen terpenuhi.

## 2.2 Analisis, Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web (Studi Kasus Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kab. Tanjung Jabung Timur)

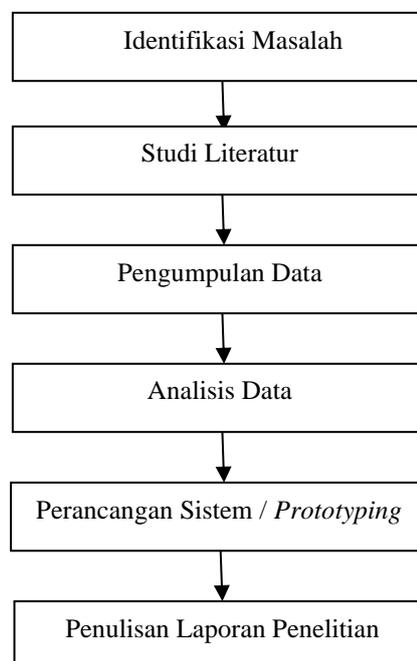
Pada penelitian tesis ini memiliki latar belakang yaitu demi menyikapi undang-undang tentang pelayanan yang telah diatur oleh pemerintah dan untuk memperbaiki kekurangan dari Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam segi pelayanan agar lebih professional, karena selama dalam sistem yang sedang berjalan telah menggunakan komputer namun masih menggunakan *Ms. Office* sehingga *Output* yang dihasilkan dirasa kurang memuaskan bagi masyarakat yang mengurus izin-izin pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Dalam proses pengembangan sistem, penulis menggunakan metode *waterfall* dan alat bantu *UML (Unified Modeling Language)*. Kesimpulan dari penelitian tersebut dengan adanya aplikasi E-KPPT masyarakat akan lebih dimudahkan dengan tidak perlu datang langsung untuk mencari informasi tentang peizinan dan para petugas juga tidak perlu melakukan pelayanan secara manual karena telah diseleksi oleh aplikasi berdasarkan *database* yang ada.

Dari dua penelitian tesis yang penulis baca, penelitian yang dilakukan dengan kedua penelitian diatas yaitu terdapat keseragaman dalam meneliti tentang sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web*, dan pada tinjauan pustaka tersebut terdapat permasalahan yang sama yaitu belum ada sistem informasi pelayanan tamu yang mempermudah proses pelayanan dan untuk pemberian informasi. Dari penelitian yang penulis angkat disini menitikberatkan pada sistem informasi pelayanan tamu yang mana dapat mempermudah petugas dalam melakukan pelayanan.

### 3. Metodologi

#### 3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian merupakan urutan langkah-langkah kerja dalam melakukan penelitian agar penulisan lebih terarah dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun tahapan alur penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. Alur Penelitian

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Gambaran umum Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi adalah sebuah instansi yang merupakan bagian dari Provinsi Jambi yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, Pendidikan dan pelatihan.

Adapun visi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi adalah “Terwujudnya Sumber Daya Aparatur yang Profesional”.

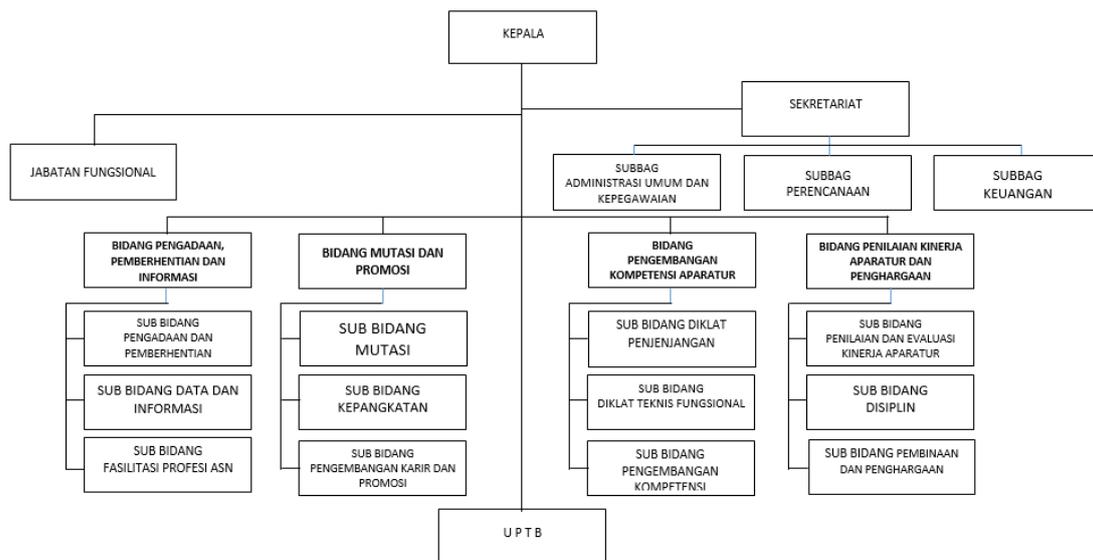
Dan misi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi adalah “Mewujudkan Sumber Daya Aparatur yang Profesional” dengan indikator :

1. Berwawasan yang luas;
2. Memiliki kompetensi di bidangnya;
3. Kreatif;
4. Memiliki daya saing;
5. Inovatif;
6. Menjunjung tinggi etika profesi.

Didalam organisasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi memiliki pegawai yang selalu siap melayani dan memberikan informasi yang diperlukan oleh ASN atau Non ASN saat jam kerja. Untuk melaksanakan tugas yang dimiliki, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi mempunyai fungsi, antara lain:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan (pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian daerah);Peningkatan sumber daya manusia
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian;
3. Pembinaan, dan pelaksanaan tugas bidang Pengadaan, pemberhentian dan informasi dan promosi, pengembangan kompetensi aparatur, dan penilaian kinerja aparatur dan penghargaan;
4. Pelaksanaan penyiapan penyusunan peraturan perundang-undangan daerah di bidang kepegawaian daerah sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan pemerintah;
5. Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian daerah;
6. Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi kepegawaian daerah;
7. Pengkoordinasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan di bidang kepegawaian;
8. Pelaksanaan supervisi manajemen kepegawaian yang meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat, pengembangan kompetensi, data, penilaian prestasi kerja dan disiplin pegawai;
9. Pelaksanaan urusan kesekretariatan (Perencanaan, keuangan, ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan); dan;
10. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut ini struktur organisasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

## 4.2. Analisis Sistem

### 4.2.1. Analisis sistem yang sedang berjalan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dalam memberikan layanan kepada tamu ASN ataupun Non ASN masih menggunakan bantuan buku dan pelaporan masih harus membutuhkan waktu yang cukup lama. Berikut ini sistem layanan kepegawaian yang sedang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, antara lain :

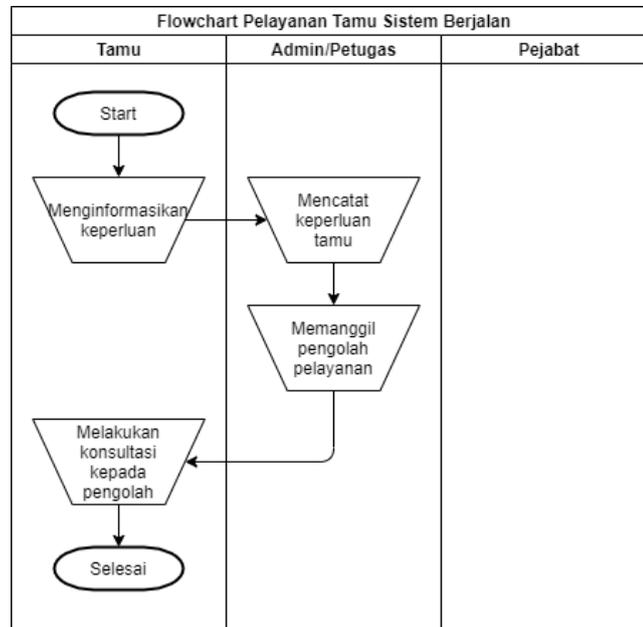
- a. Tamu ASN/Non ASN datang ke kantor untuk konsultasi dan menyelesaikan urusan tentang kepegawaian
- b. Pegawai bagian pelayanan menanyakan asal dan keperluan tamu
- c. Tamu menjelaskan data diri dan keperluan yang dituju
- d. Pegawai bagian pelayanan mencatat data dan keperluan tamu kedalam buku agenda serta menghubungi pejabat/pegawai yang dituju oleh tamu
- e. Pegawai pengolah yang dituju oleh tamu datang ke ruang pelayanan untuk melayani keperluan tamu tentang kepegawaian

Sebagai gambaran yang menjelaskan pelayanan kepengurusan tentang kepegawaian yang sedang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, dalam hal ini penulis mendefinisikan beberapa aktor yang terlibat dalam pengembangan sistem baru ini antara lain:

1. Petugas  
Merupakan aktor pada sistem pelayanan dengan hak akses hanya dapat mengelola menambah, mengubah dan menghapus data buku tamu;
2. Pejabat  
Merupakan aktor yang sebagai pengguna sistem pelayanan dengan hak akses yang dapat melihat statistik pergerakan pelayanan tamu serta dapat melihat dan mencetak laporan pelayanan tamu sesuai kebutuhan;
3. Tamu  
Merupakan aktor yang hanya memiliki akses untuk terlibat dalam fungsi pada sistem menambahkan nomor antrian dan hasil konsultasi. serta;
4. Admin

Merupakan *user* dengan hak akses tertinggi yang dapat mengelola segala fitur yang ada pada sistem pelayanan tamu.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *flowchart* dokumen sistem berjalan sedang berjalan dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. *Flowchart* Dokumen Pelayanan Sistem Berjalan

Setelah mengetahui sistem yang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, maka ditemukan beberapa kelemahan-kelemahan dalam menjalankan kegiatan, diantaranya yaitu:

1. Petugas yang bertanggung jawab dalam melayani tamu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Kontak ataupun masyarakat umum yang memiliki keperluan tentang kepegawaian sangat terbatas 2 (dua) Orang pegawai
2. Belum adanya sistem yang memudahkan dalam melakukan pelayanan kepada tamu ASN ataupun Non ASN ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi karena pencatatan data tamu serta keperluan tamu masih dicatat secara manual kedalam satu buku agenda, Sehingga menyuatlitkan dalam pencatatan ataupun pencarian data tamu dan keperluan tamu serta pembuatan laporan rekapitulasi tamu yang berurusan pada setiap bidang dalam pelaksanaan pelayanan tamu kepegawaian terpadu satu pintu pada saat dibutuhkan.

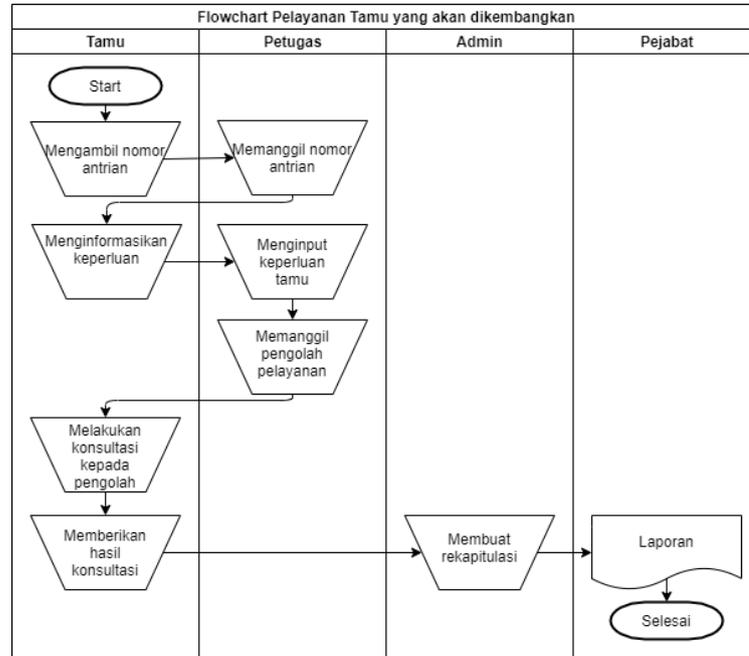
#### 4.2.2. Solusi pemecahan masalah

Berdasarkan analisis sistem yang berjalan dan kelemahan yang ditemukan, maka penulis ingin merancang sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi berbasis dengan solusi yang diberikan antara lain :

1. Didalam sistem informasi pelayanan tamu tersebut dirancang dengan menu *input* yang langsung membedakan tamu ASN, TKK dan atau tamu selain pegawai.
2. Penulis merancang sebuah sistem dimana setiap data yang diolah akan disimpan ke dalam sebuah *database* dengan *file-file* yang lebih terstruktur sehingga mampu membuat data tersusun dengan rapi.
3. Keamanan sistem juga menjadi perhatian penulis, sehingga diberikan sistem login dalam sistem ini untuk meningkatkan sistem keamanan.

4. Sistem dapat membuat rekapitulasi laporan pelayanan tamu secara otomatis sehingga memudahkan pengguna untuk mencetak laporan yang diperlukan seperti laporan jumlah tamu setiap layanan berdasarkan periode waktu yang dibutuhkan .

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *flowchart* dokumen yang menjelaskan pelayanan kepengurusan tentang kepegawaian yang akan dikembangkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. *Flowchart* Dokumen Pelayanan Sistem Baru

#### 4.2.3. Kebutuhan fungsional sistem

Pemodelan fungsional sistem menggambarkan proses atau aktivitas layanan yang diberikan oleh sistem berdasarkan prosedur atau fungsi bisnis yang harus dikerjakan oleh sistem untuk melayani kebutuhan pengguna (*user*). Pada penelitian ini berdasarkan kebutuhan, maka fungsi utama yang harus dilakukan oleh sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sebagai berikut :

1. Petugas
  - a. Fungsi *login*  
Fungsi ini digunakan petugas untuk mengakses sistem
  - b. Fungsi mengelola buku tamu  
Fungsi ini digunakan oleh petugas untuk menambah data pribadi tamu dan data keperluan tamu berdasarkan status ASN atau Non ASN.
  - c. Fungsi *logout*  
Fungsi ini digunakan oleh petugas untuk keluar dari sistem.
2. Pejabat
  - a. Fungsi *login*  
Fungsi ini digunakan petugas untuk mengakses sistem
  - b. Fungsi melihat statistik  
Fungsi ini digunakan oleh pejabat untuk melihat statistik jumlah kedatangan tamu sesuai dengan kebutuhan.
  - c. Fungsi melihat dan mencetak laporan  
Fungsi ini digunakan oleh pejabat untuk melihat dan mencetak laporan data tamu sesuai dengan kebutuhan.

- d. Fungsi *Logout*  
Fungsi ini digunakan oleh pejabat untuk keluar dari sistem.
3. Tamu  
Fungsionalitas sistem untuk tamu adalah mengelola data nomor antrian dan mengelola data buku tamu dengan menambahkan hasil konsultasi yang ada pada sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
4. Admin  
Fungsionalitas sistem untuk admin adalah mengelola semua data (data buku tamu dan data *user*), melihat statistic dan laporan yang ada pada sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

#### 4.2.4. *Kebutuhan non fungsional sistem*

Kebutuhan non fungsional sistem mendefinisikan *properties* dan *constraints* dari sistem. Kebutuhan non fungsional sistem dapat menjadi lebih kritis dari fungsional sistem, dimana jika tidak terpenuhi maka sistem tidak dapat digunakan. Berdasarkan kebutuhan fungsional sistem yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan sistem yang dirancang mampu memiliki hal-hal tersebut berikut :

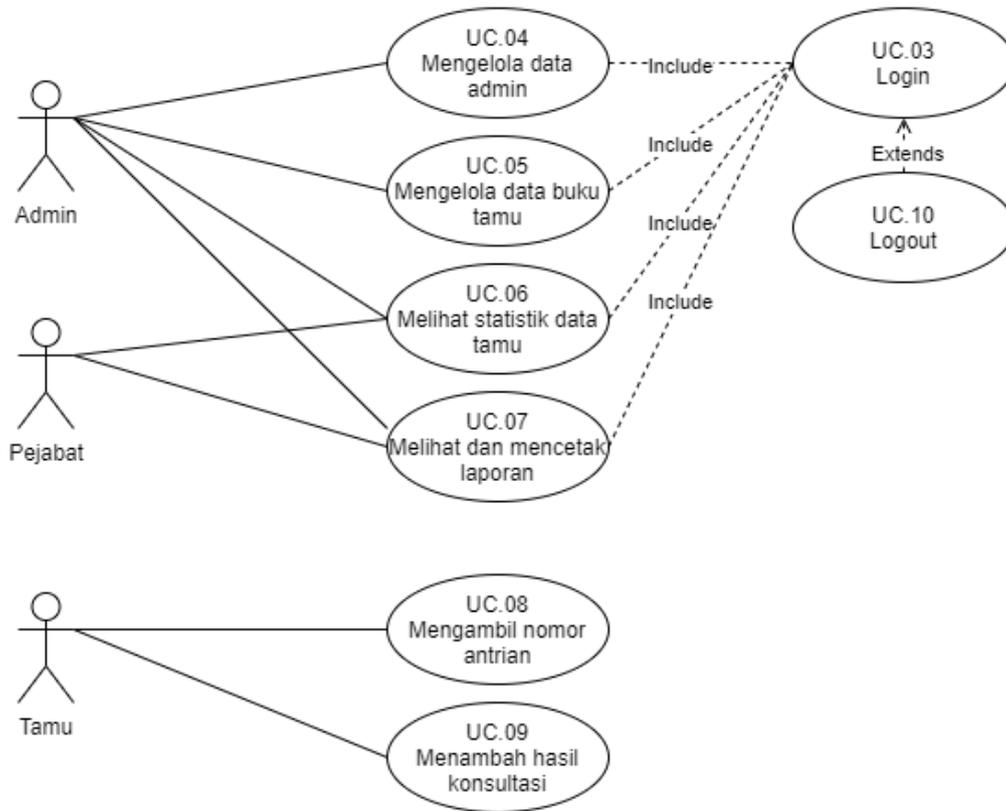
1. *Usability*
  - a. Mudah digunakan oleh petugas, pejabat dan admin dalam mengakses.
  - b. *Form input* yang hanya data penting untuk pengolahan data.
2. *Functionality*
  - a. Mempermudah akses informasi berdasarkan *keyword*.
  - b. Sistem mudah diakses oleh pengguna.
  - c. Sistem dapat diakses dalam 24 jam sehari
3. *Security*
  - a. Data tamu bersifat privasi dan tidak ditampilkan ke *public*.
  - b. Setiap *user* (petugas, pejabat dan admin) diberi *username* dan *password*.

#### 4.3. *Analisis Permodelan Sistem*

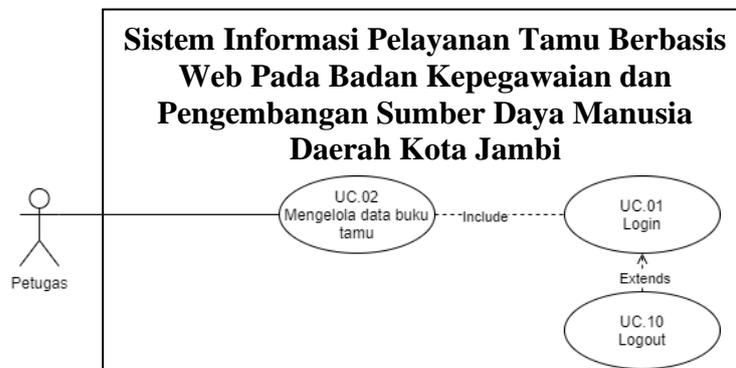
##### 4.3.1. *Use Case Diagram*

*Use case diagram* adalah gambaran interaksi antara pengguna sistem atau *user (actor)* dengan kasus (*use case*) yang telah disesuaikan dengan sistem yang sedang dikembangkan. Perancangan *use case diagram* menggambarkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi sistem dari sudut pandang *user* dapat dilihat pada gambar 6.

**Sistem Informasi Pelayanan Tamu  
Berbasis Web Pada Badan  
Kepegawaian dan Pengembangan  
Sumber Daya Manusia Daerah Kota  
Jambi**



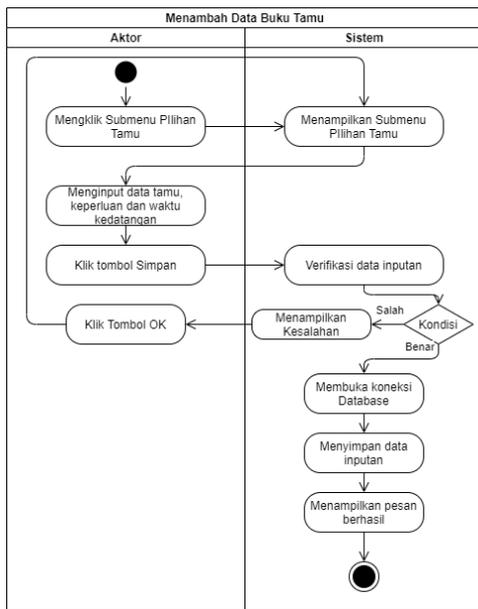
Gambar 6. Use Case Diagram Admin, Pejabat dan Tamu



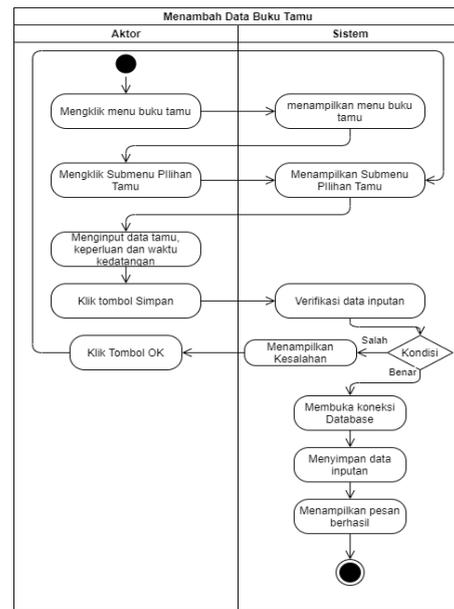
Gambar 7. Use Case Diagram Petugas

4.3.2. Activity Diagram

Activity diagram digunakan untuk menggambarkan proses alur logika sistem dari program. Berikut ini adalah activity diagram yang digunakan dalam merancang sistem informasi pelayanan tamu berbasis web pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, antara lain:



Gambar 8. Activity Diagram Menambah Data Buku Tamu (Petugas)



Gambar 9. Activity Diagram Menambah Data Buku Tamu (Admin)

4.4. Analisis Output

Analisis *output* menjelaskan *output* yang akan dihasilkan oleh perangkat lunak terhadap sistem yang sedang berjalan. Dimana *output* yang dihasilkan berbentuk laporan-laporan yang menjelaskan sistem yang sedang berjalan dan *output* yang dihasilkan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi berupa buku agenda yang sekaligus sebagai laporan petugas pada saat ini dengan format yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Format Laporan Petugas

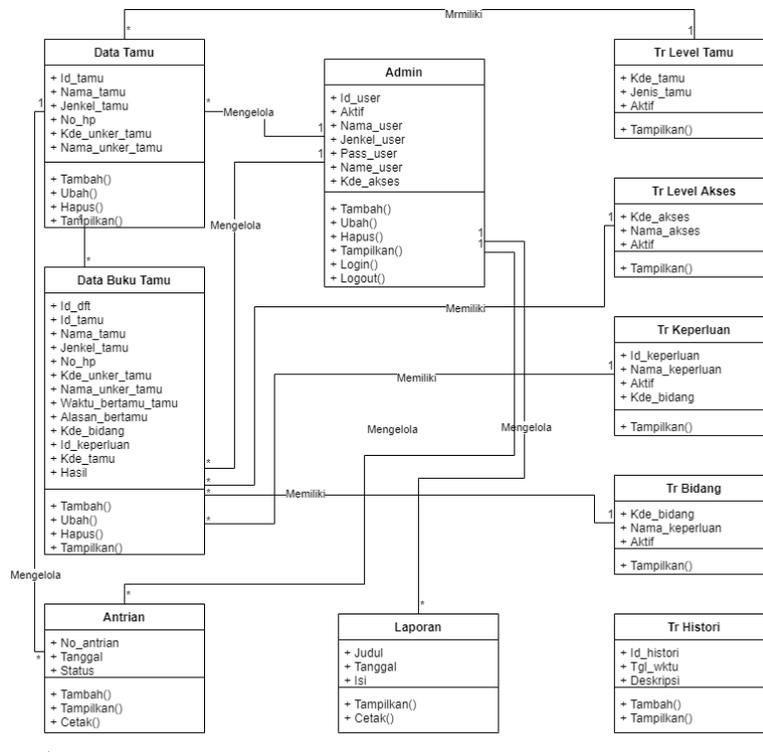
No.	Nama	Tanggal	Instansi	Bidang	Keperluan	Pengolah	Kode
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

Keterangan tabel:

- Nama Keluaran : Buku agenda tamu masuk
- Fungsi : Menampilkan informasi data tamu sekaligus laporan
- Media : Kertas
- Frekuensi : Setiap ada kedatangan tamu baru
- Struktur data : Nama, Tanggal, Instansi Asal, Bidang yang dituju, Tujuan, Pengolah yang dituju.
- Hasil Analisa : Informasi yang tertera pada buku agenda tamu masuk belum lengkap dan perlu ditambahkan nomor kontak dan status kepegawaiannya.

4.5. Analisis Kebutuhan Data

Analisis kebutuhan data di gambarkan dengan *class diagram* yang tiap kelas memiliki masing-masing atribut dan operasi. Lebih lengkapnya dapat dilihat di gambar 10.

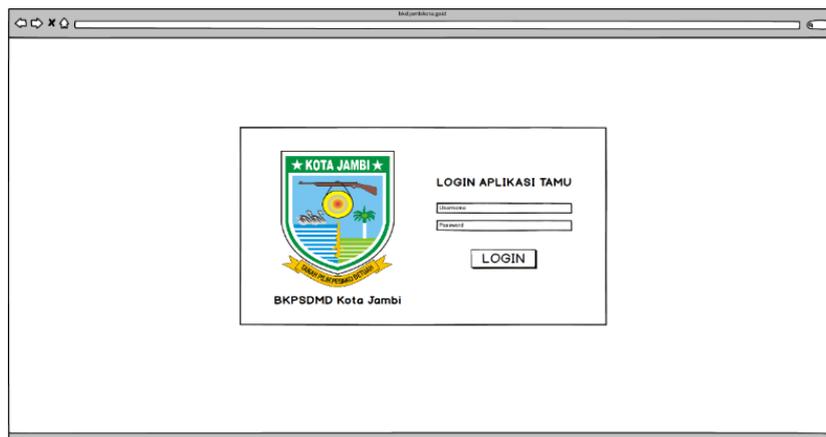


Gambar 10. *Class Diagram*

4.6. *Rancangan Input*

1. *Rancangan Halaman Login*

Rancangan halaman *login* merupakan rancangan yang menampilkan *form* untuk *user* dapat masuk ke halaman utama dengan mengisi data pada kolom yang tersedia. Adapun rancangan halaman *login* dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. *Rancangan Halaman Login*

## 2. Rancangan Halaman Buku Tamu

Rancangan halaman buku tamu merupakan rancangan yang menampilkan *form* yang digunakan petugas dan admin untuk mengelola data buku tamu di dalam sistem. Adapun rancangan halaman buku tamu dapat dilihat pada gambar 12.

Gambar 12. Rancangan Halaman Buku Tamu

## 4.7. Rancangan Output

### 1. Rancangan Halaman Informasi Statistik

Rancangan halaman informasi statistik merupakan rancangan yang menampilkan *form* yang digunakan pejabat atau admin untuk menampilkan data informasi statistik tamu. Adapun rancangan halaman informasi statistik dapat dilihat pada gambar 13.

Gambar 13. Rancangan Halaman Informasi Statistik

### 2. Rancangan Halaman Tampil Laporan

Rancangan halaman tampil laporan merupakan rancangan yang menampilkan tabel data laporan siap cetak sesuai dengan kriteria. Adapun rancangan halaman tampil laporan dapat dilihat pada gambar 14.

**LAPORAN** LOGOUT

Hasil Pencarian Daftar Tamu Tanggal : xx - xx - xxxx

[Copy](#) | [Download CSV](#) | [Download Excel](#) | [Download PDF](#) | [Print](#)

No	NIP/Identitas	Nama	No Telp	Jenis Tamu	Bidang	Keperluan	Waktu
1	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
2	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
3	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
4	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
5	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
6	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
7	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
8	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

Gambar 14. Rancangan Halaman Tampil Laporan

### 3. Rancangan Cetak Laporan

Rancangan cetak laporan merupakan rancangan yang menampilkan halaman lembar tabel data laporan siap cetak sesuai dengan kriteria. Adapun rancangan halaman tampil laporan dapat dilihat pada gambar 15.

**LAPORAN TAMU**  
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

No	NIP/Identitas	Nama	No Telp	Jenis Tamu	Bidang	Keperluan	Waktu	Keterangan
1	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
2	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
3	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
4	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
5	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
6	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
7	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
8	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

Gambar 15. Rancangan Cetak Laporan

## 5. Kesimpulan

### 5.1 Simpulan

Dari semua pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan tentang sistem informasi pelayanan tamu untuk Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sebagai sarana manajemen pelayanan tamu adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang lama terdapat beberapa kekurangan yaitu masih dengan proses pelayanan cukup menyulitkan petugas dan belum adanya sistem pelaporan dari petugas kepada atasan, maka dibutuhkan media sistem informasi yang mampu melakukan manajemen pelayanan tamu dengan lebih baik.
2. Pada penelitian ini penulis berhasil merancang suatu *prototype* program aplikasi berbasis *website* sebagai penunjang kerja petugas dalam melayani tamu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

## 5.2 Saran

Dalam kesempatan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada kegiatan pembuatan laporan serta program tugas akhir ini. Saran yang bisa penulis sampaikan dalam program tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Agar sistem dapat bekerja dengan baik, diharapkan admin dapat senantiasa memantau dan mengupdate informasi layanan pada *database* serta secara rutin dilakukan *back-up* data sebagai antisipasi terhadap serangan virus yang mungkin saja dapat mengakibatkan program tidak berjalan dengan baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan sistem pelayanan dengan fitur kepuasan tamu agar lebih menjangkau kepuasan terbaik dalam pelayanan.

## 6. Daftar Rujukan

- [1] A. S, Rosa; & Shalahuddin, M. 2011. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung : Modula.
- [2] Connolly, Thomas; & Begg, Carolyn. 2015. *Database systems A Practical Approach to Design, Implementation, and Management, Sixth Edition, Global Edition*. England: Pearson Education Limited.
- [3] Dennis, Alan; & Wixom, Barbara Haley; & Tegarden, David. 2015. *System Analysis And Design An Object-Oriented Approach With UML 5<sup>th</sup> Edition*, Hoboken : John Wiley & Sons.
- [4] Harsanto, Budi. 2014. *Inovasi Pembelajaran Di Era Digital Menggunakan Google Sites dan Media Sosial*. Bandung : UNPAD PRESS.
- [5] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63. 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [6] Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor 179. 2017. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi*.
- [7] Laudon, Kenneth C; & Laudon, Jane P. 2014. *Managements Information Systems Managing the Digital Firm*. England: Pearson Education Limited.
- [8] Lubis, Adyanata. 2016. *Basis Data Dasar Untuk Mahasiswa Ilmu Komputer*. Yogyakarta : Deepublish.
- [9] Marakas, George M; & O'brien, James A. 2013. *Introduction to Information Systems, Sixteenth Edition*. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [10] Marakas, George M; & O'Brien, James A. 2011. *Management Information Systems 10<sup>th</sup> Edition*. New York : McGraw-Hill/Irwin Companies, Inc.
- [11] Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang : UB Press.
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96. 2012. *Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- [13] Pressman, Roger S; & Maxim, Bruce R. 2015. *Software Engineering A Practitioner's Approach, Eight Edition*. United States of America: McGraw-Hills Education.
- [14] Shelly, Gary B; & Rosenblatt, Harry J. 2012. *System Analysis and Design, Ninth Edition*. United States of America: Cengage Learning.
- [15] Stair, Ralph M; & Reynolds, George W. 2016. *Fundamentals of Information Systems, Eighth Edition*. United States of America: Cengage Learning.
- [16] Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- [17] Ulum, M Chazienu. 2018. *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press.
- [18] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25. 2009. *Tentang Pelayanan Publik*.
- [19] Widodo, Prabowo Pudjo; & Herlawati, 2011, *Menggunakan UML – UML Secara Luas Digunakan Untuk Memodelkan Analisis & Desain Sistem Berorientasi Objek*. Bandung : Informatika Bandung.