

Penerapan Knowledge Management System Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Medan Barat Berbasis Web

Application of the Knowledge Management System of the Integrated Police Service Centra at the West Medan Police Sector Web-Based

Diki Ramanda^{a,1}, Edy Victor Haryanto^{b,2}, Rini Oktari Batubara^{c,3}, Wahyu Saptha Negoro^{d,4}

^{a,b,c,d} Program Studi Sistem Informasi,

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama

Jl. K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia Medan, Indonesia

Email : ¹ramanda846@gmail.com, ²edyvictor@gmail.com, ³rini.admmedan@gmail.com, ⁴wahyusaptha1707@gmail.com

ABSTRAK

Polsek Medan Barat merupakan salah satu pusat pelayanan masyarakat yang berada di wilayah Medan Barat. Kepolisian di bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) memberikan pelayanan kepolisian terpadu, bantuan dan pertolongan, serta pelayanan informasi pelaporan dan pengaduan di masyarakat. Dalam hal ini, petugas SPKT harus cepat tanggap terhadap laporan masyarakat yang terima. Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem Aplikasi KMS diharapkan dapat membantu Pihak Administrasi SPKT dengan layanan pengaduan kepada masyarakat, dan sistem yang mampu menyebarkan informasi knowledge secara online atau cepat tanggap. Disamping itu, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait tata cara melakukan pengaduan atau keluhan seperti pengaduan tindak pidana kriminal yang di dalamnya termasuk laporan penipuan, perampokan, penggelapan, pencurian, kehilangan barang berharga dan sebagainya. Aplikasi Knowledge Management System (KMS) akan dirancang berbasis website dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai basis datanya. Adapun sistem yang akan dibangun diharapkan akan menjadi wadah Sharing knowledge kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan informasi dokumen dari sentra pelayanan kepolisian terpadu dan terciptanya forum diskusi.

Kata Kunci : Knowledge Management System, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu, Website.

ABSTRACT

West Medan Police is one of the community service centers located in the West Medan area. The police in the field of SPKT (Integrated Police Service Center) provide integrated police services, assistance and assistance, as well as reporting and complaint information services in the community. In this case, SPKT officers must be quick to respond to community reports they receive. The purpose of this study is to build a KMS application system that is expected to help the SPKT Administration with complaint services to the public, and a system capable of disseminating knowledge information online or responding quickly. In addition, there is a lack of public knowledge regarding the procedures for making complaints or complaints such as complaints of criminal acts which include reports of fraud, robbery, embezzlement, theft, loss of valuables and so on. The Knowledge Management System (KMS) application will be designed based on a website using the PHP and MYSQL programming languages as the database. The system to be built is expected to be a forum for sharing knowledge with the public in accessing document information services from an integrated police service center and creating a discussion forum.

Keywords : Knowledge Management System, Integrated Police Service Center, Website.

Info Artikel :

Disubmit: 8 Nov 2022

Direview: 28 Nov 2022

Diterima : 15 Desember 2022

Copyright © 2022 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi sudah memicu transformasi data menjadi informasi berharga yaitu disebut pengetahuan. Saat ini, semakin banyak orang yang sadar akan nilai pengetahuan dan berbagai cara pengetahuan itu dapat diperoleh, melalui pengalaman atau pembelajaran dan digunakan untuk dibagikan ke semua orang [1]. Konsep sistem manajemen pengetahuan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan keunggulan pengetahuan dalam menyajikan dan menyimpan data, informasi, dan diskusi di instansi. Peran pengetahuan dalam instansi sangat diperlukan.

Saat ini, bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyadari pentingnya pengelolaan *knowledge management system* untuk memfasilitasi masalah pendokumentasian pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi SPKT. Namun, Polsek Medan Barat masih belum memiliki suatu sistem yang mampu menyebarluaskan informasi *knowledge* secara *online* atau cepat tanggap. Kegiatan administrasi SPKT yang di kelola oleh petugas yang berpengalaman, sulit di *transfer* atau di bagikan kepada masyarakat umum atau lembaga yang ada di dalam Polsek Medan Barat tersebut sebagai suatu *knowledge*. Sehingga petugas SPKT tidak memiliki pengetahuan untuk memahami pelayanan SPKT yang tepat. Masyarakat masih banyak yang tidak memahami hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan untuk membuat laporan atau permohonan STTLP dan ini menyebabkan banyak masyarakat yang kembali ke instansi. Disamping itu, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait tata cara melakukan pengaduan atau keluhan seperti pengaduan tindak pidana kriminal yang di dalamnya termasuk penanganan pertama laporan/pengaduan berharga dan sebagainya.

Melihat dari permasalahan diatas, perlu adanya sebuah solusi yang akan memecahkan masalah pada sistem yang sedang berjalan tersebut. Dalam hal ini, ialah membangun aplikasi pengelolaan pengetahuan yang ada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan menerapkan *Knowledge Management System* (KMS). Sehingga pengetahuan dalam layanan pengaduan dapat disalurkan kepada masyarakat dan terciptanya pelayanan pengaduan yang maksimal. Sistem yang akan dibangun diharapkan akan menjadi wadah *Sharing knowledge* kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan informasi dokumen dari sentra pelayanan kepolisian terpadu dan terciptanya forum untuk mendiskusikan dan menyelesaikan permasalahan di bagian administrasi SPKT.

Menurut penelitian yang dilakukan Evri Ekadiansyah yang membahas mengenai penerapan *knowledge management system* pada pengembangan sumber daya manusia. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menciptakan berbasis pengetahuan di dalam perusahaan dan memenangkan persaingan global. Dengan adanya pengetahuan (*knowledge*) setiap anggota pegawai terdokumentasi dengan baik dalam sistem manajemen pengetahuan untuk pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rofiqoh Dewi dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini menghasilkan *transfer* pengetahuan dalam bentuk studi kasus yaitu sistem informasi dengan IAPS 4.0. Desain penelitian ini masih normatif, dan ilmu yang dicurahkan masih bersifat umum dan tidak fokus pada universitas tertentu, sehingga tidak dapat disesuaikan dengan kondisi perguruan tinggi.[4]

Pada penelitian yang dilakukan Rahmi Ramadhani yang menghasilkan aplikasi manajemen pengetahuan sekolah menggunakan website untuk guru pada sekolah. Berdasarkan kegiatan tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan PKM yang telah dilaksanakan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terkait manajemen pembelajaran pengetahuan dan pemahaman guru di sekolah mitra sebesar 84,79% (kategori sangat baik). [5]

Penelitian yang dilakukan Sri wahyuni, yang menghasilkan Aplikasi KMS PT. Restu Hajj Haramain dapat digunakan untuk mengelola sumber pengetahuan karyawan mengenai pelatihan pengembangan diri dalam operasional instansi. [6]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ega Pratama, Safrizal, merupakan sistem *Knowledge Management System* sparepart honda matic telah dirancang menggunakan *software Visio* dan teks editor *Visual Studio Code* dengan berbasis website. Dan sistem ini telah mampu menambah pengetahuan mekanik bengkel mengenai sparepart honda matic dengan efisien dan terstruktur.[7]

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah pelayanan kepolisian bagi masyarakat umum berupa penerimaan dan pengolahan laporan dan pengaduan dari dukungan kepolisian, dengan pengamanan terkait kunjungan TKP sesuai dengan ketentuan dan tindakan hukum [8].

Website adalah keseluruhan halaman web yang terdapat dalam domain yang berisi informasi. Sebuah situs web biasanya terdiri dari banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya disebut *hyperlink*, dan teks yang digunakan

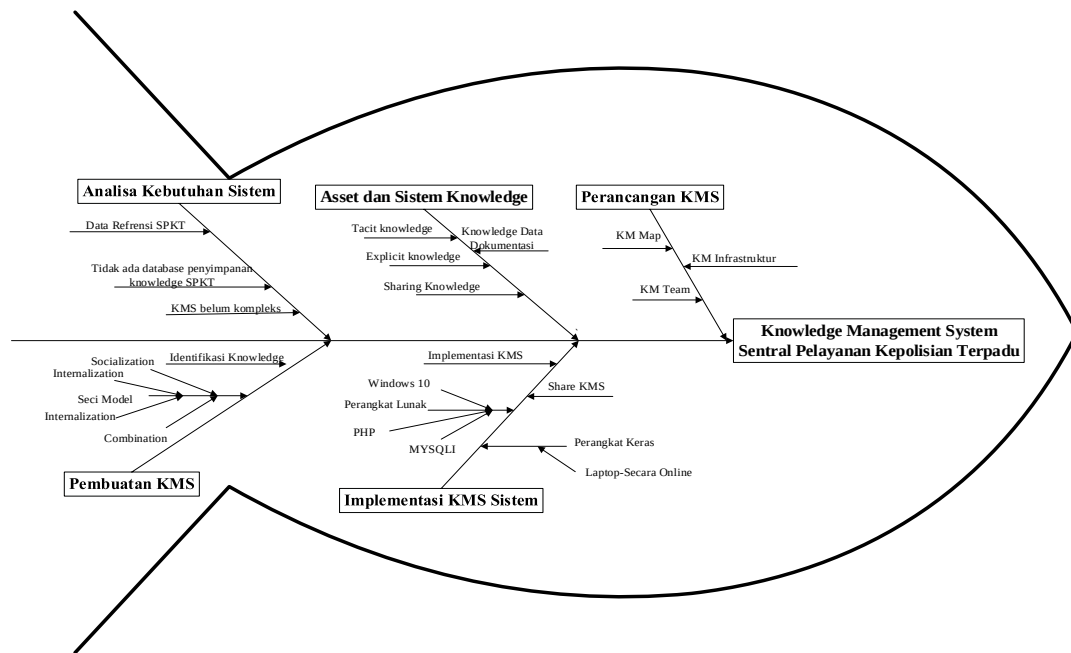
sebagai media koneksi disebut *hypertext*. [9].

2. METODE

A. Tahapan Analisis Penelitian

Metode penelitian ini dimulai dari Analisa kebutuhan sistem yakni sesuai cara melakukan penelitian langsung ke Polsek Medan Barat untuk mendapatkan data yang akurat untuk sistem yang akan dibangun dimana penulis bisa melakukan pengamatan secara langsung untuk dapat lebih mengetahui masalah apa saja yang sedang terjadi pada sistem yang sedang berjalan.

Dalam diagram tulang ikan karena bentuknya seperti ikan dengan hidung mengarah ke kanan. Diagram *Fishbone* ini menunjukkan dampak sebab akibat masalah karena berbagai penyebab. Efek dan dampak ditulis sebagai moncong kepala [10]. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1..



Gambar 1. Diagram Fishbone.

Pemetaan observasi menggunakan *fishbone diagram* dapat diartikan sebagai berikut :

- Data Refrensi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Bagian Analisa Kebutuhan Sistem
Kebutuhan sistem yang diperlukan penulis mencari data yang relevan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan menelusuri jurnal-jurnal referensi yang ada. Kemudian untuk database penyimpanan Aplikasi *Knowledge SPKT* agar nantinya aplikasi lebih kompleks yang telah di buat untuk Polsek Medan Barat.
- Penentuan Asset dan Sistem *Knowledge*
Penentuan asset pengetahuan merupakan basis pengetahuan atau keahlian manusia yang disimpan dalam bentuk Aplikasi. Penentuan kapasitas pengetahuan harus fokus pada penciptaan dan penyebaran pengetahuan.
- Perancangan KMS SPKT
Proses bagian perancangan *knowledge SPKT* merupakan pemetaan dan pengorganisasian pengetahuan serta inti organisasi seputar KM infrastruktur *knowledge Map* yang di dalam pengetahuan tim di komunitas, sistem yang membantu membuat kategori, indeks, dan label untuk basis pengetahuan tersebut.

d. Pembuatan KMS SPKT

Dalam pembuatan KMS proses penciptaan sistem manajemen pengetahuan Tahap merancang sistem manajemen pengetahuan menggunakan model SECI. Penerapan Model SECI membuat proses penciptaan pengetahuan semakin mudah dipahami dan memberikan titik awal untuk penelitian lebih lanjutan. Unsur yang termasuk dalam model SECI adalah *Socialization* (sosialisasi), *Externalization* (eksternalisasi), *Combination* (kombinasi), *Internalization* (internalisasi). Pengembangan dan penciptaan yakni tiga aspek untuk sumber pengetahuan, penggunaan pengetahuan dan hasil output.

e. Implementasi *Knowledge Management System*

Dalam proses penerapan aplikasi KMS mengenai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Untuk rancangan aplikasi ini yakni laptop untuk membuat program aplikasi dan perangkat lunak nya *PHP* dan *Mysqli* untuk mengimplementasikan hasil dari aplikasi yang dibuat.

f. Finalisasi

Dalam Finalisasi yang akan ditampilkan hasil-hasil perancangan Aplikasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu menggunakan *Knowledge Management* dengan kelebihan dan kekurangan desain aplikasi, sehingga finalisasi dapat ditarik kesimpulan tentang penambahan fitur atau fitur tertentu pada aplikasi KMS sesuai kebutuhan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

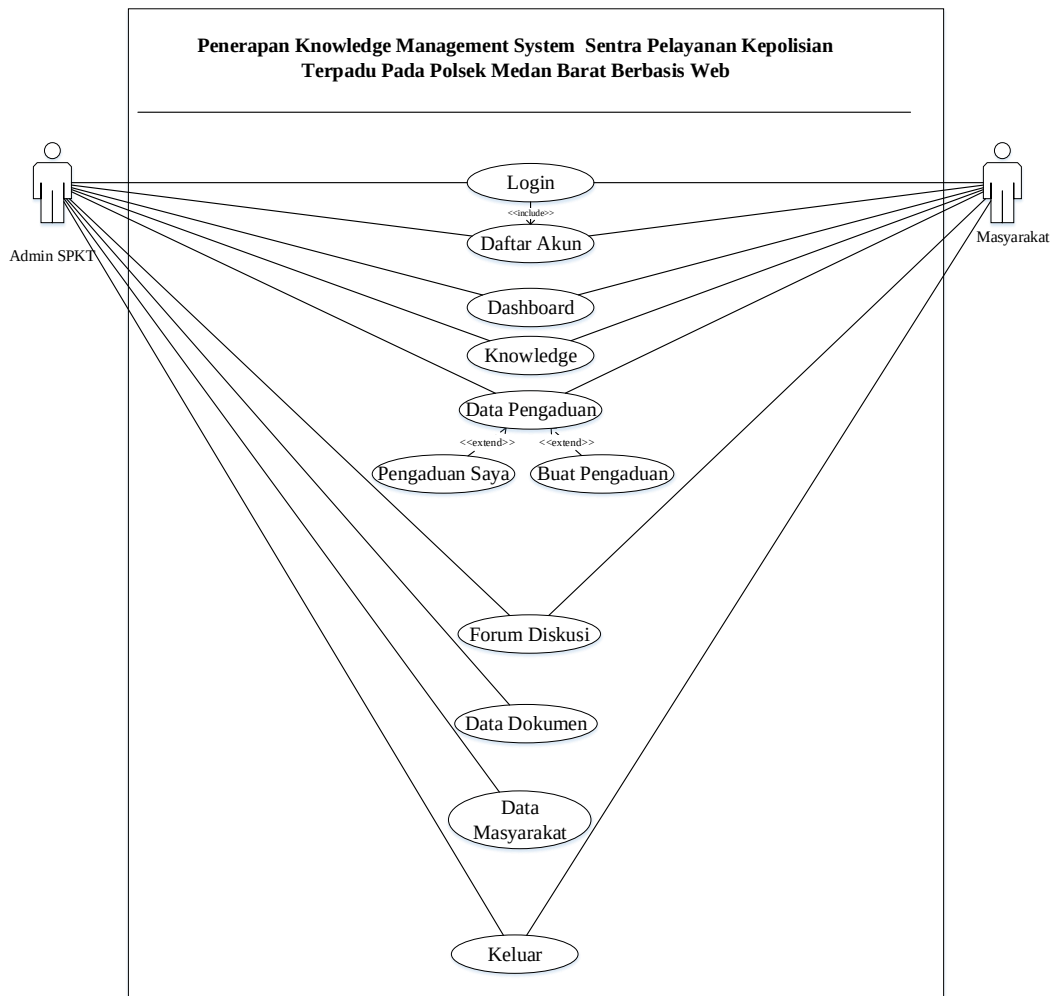
A. Pembahasan

1) Penerapan *Knowledge Management*

Saat ini, bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyadari pentingnya pengelolaan *knowledge management system* untuk memfasilitasi masalah pendokumentasian pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi SPKT. Namun, Polsek Medan Barat masih belum memiliki suatu sistem yang mampu menyebarluaskan informasi *knowledge* secara *online* atau cepat tanggap. Kegiatan administrasi SPKT yang di kelola oleh petugas yang berpengalaman, sulit di transfer atau di bagikan kepada masyarakat umum atau lembaga yang ada di dalam Polsek Medan Barat tersebut sebagai suatu *knowlegde*. Sehingga petugas SPKT tidak memiliki pengetahuan untuk memahami pelayanan SPKT yang tepat.

2) *Use Case Diagram*

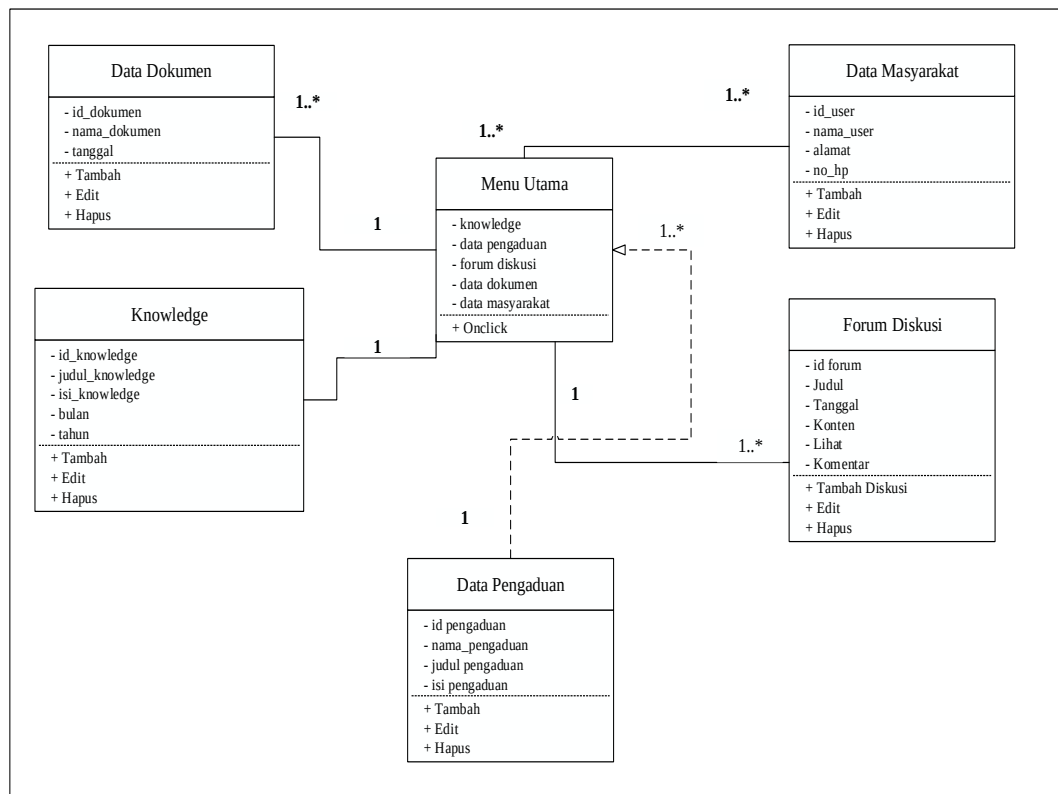
Use case diagram dirancang untuk secara grafis mewakili beberapa atau semua aktor, dan interaksi sistem antara aktor. Adapun *usecase* Penerapan *Knowledge Management System* Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Berbasis Web dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Use Case Diagram.

3) Class Diagram

Class diagram dibuat untuk menggambarkan kelas-kelas yang dibuat untuk membangun sistem. Berikut merupakan *class diagram* Aplikasi KMS Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Berbasis Web dapat dilihat pada Gambar 4.



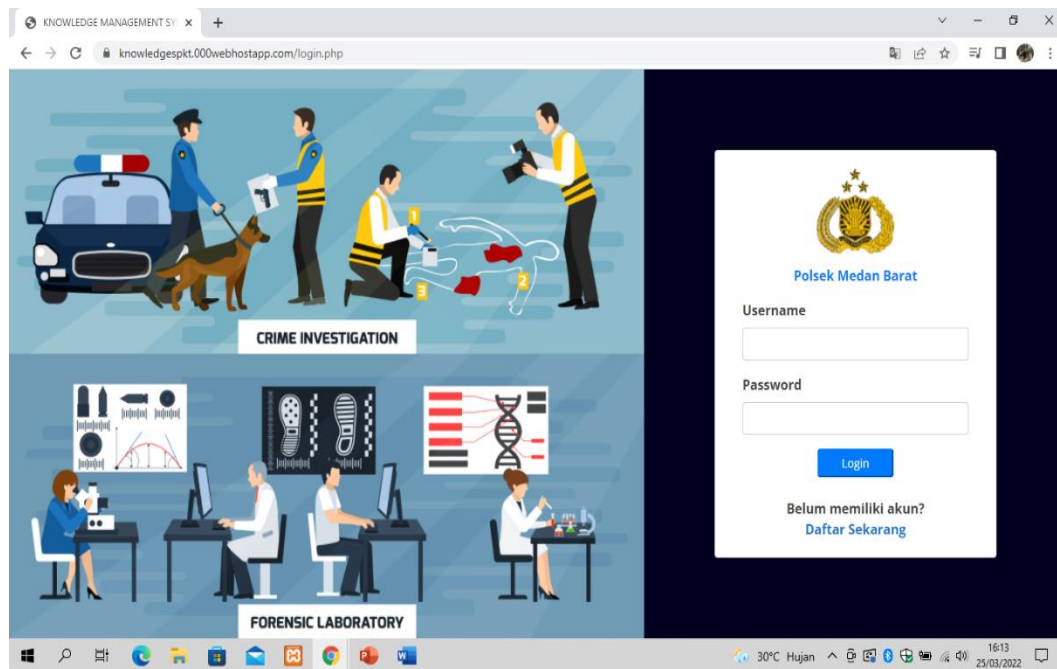
Gambar 4. Class Diagram

B. Implementasi Sistem

Hasil dari Perancangan Aplikasi KMS Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada yang dibangun dapat dilihat pada gambar-gambar dibawah ini:

1. Tampilan Form Login

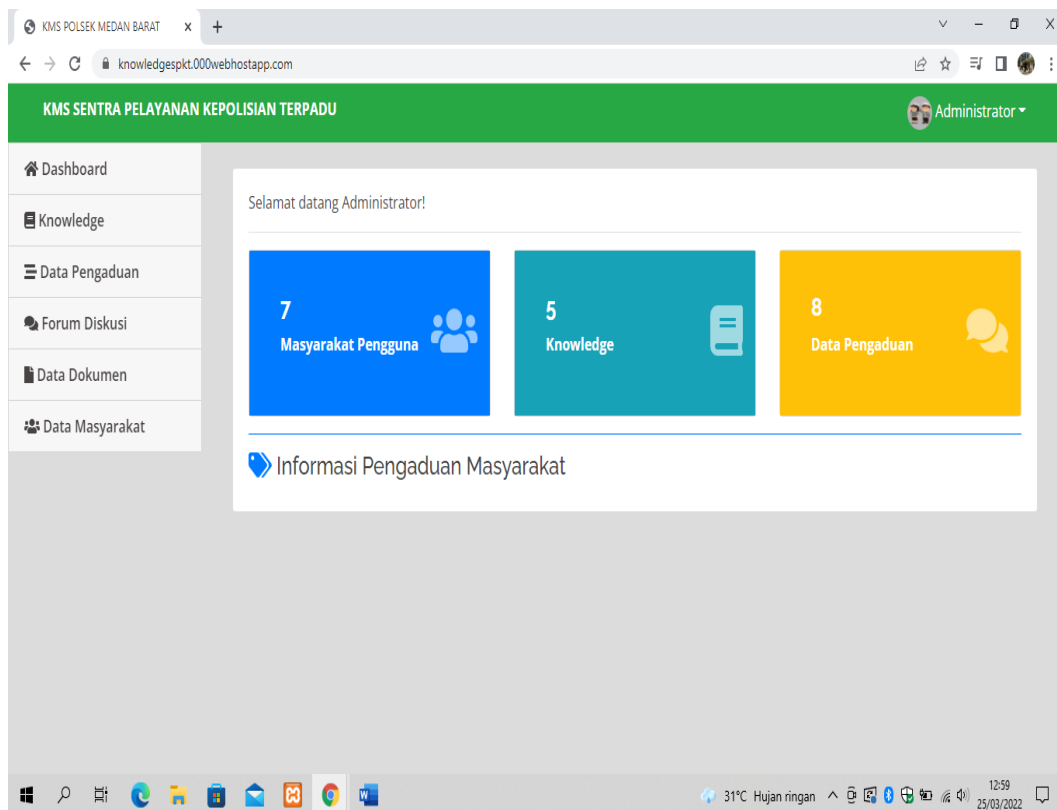
Tampilan Login merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password* admin program. Adapun bentuk tampilan form login dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan *Form Login*

2. Tampilan Form Dashboard

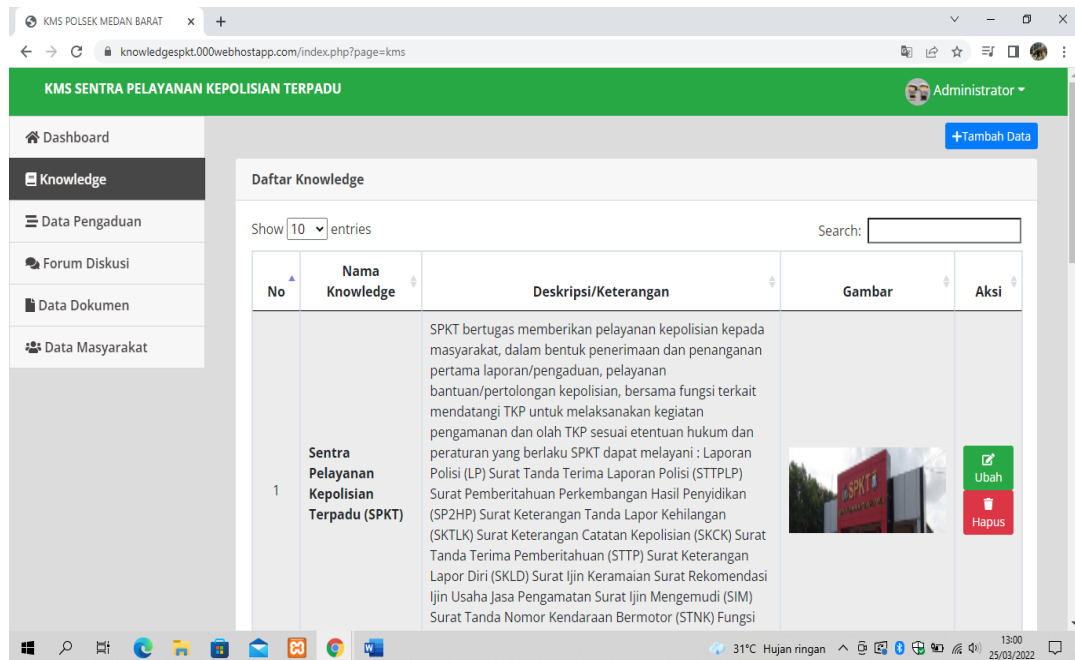
Halaman form dashboard serupa dengan menu utama yang menampilkan menu-menu apa saja yang ada didalam Aplikasi KMS Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan form dashboard dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Tampilan *Form Dashboard*.

3. Tampilan Form Knowledge

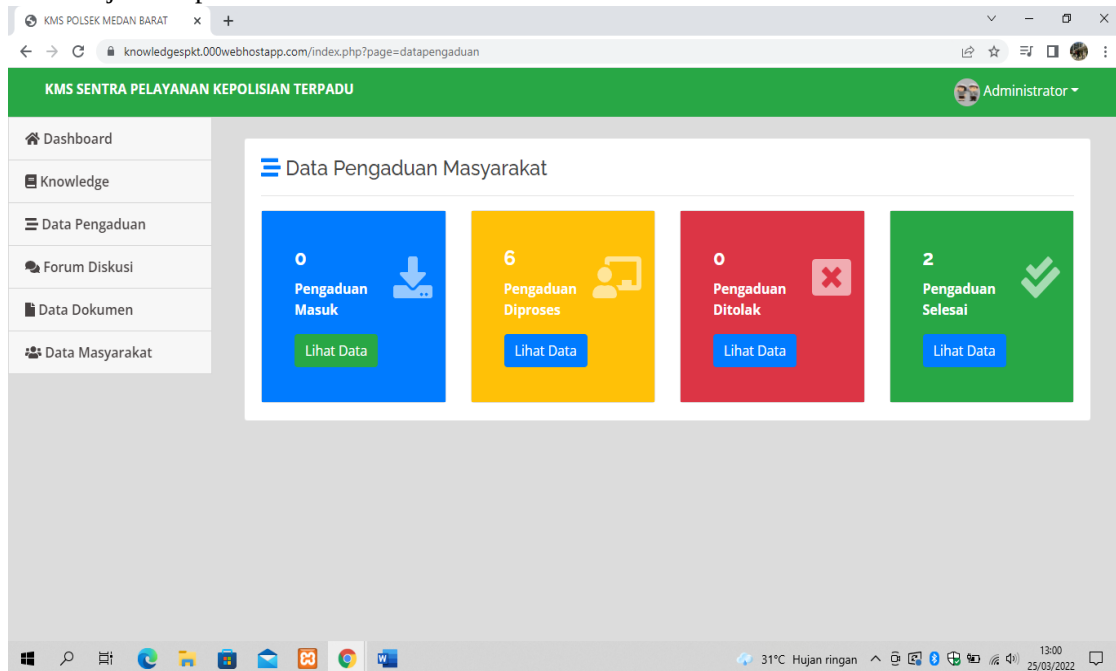
Tampilan halaman untuk menampilkan informasi tentang daftar pengetahuan yang dimasukkan oleh administrator. Berikut adalah tampilan daftar pengetahuan. Gambar tampilan Daftar Knowledge dapat ditunjukkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Tampilan *Form Knowledge*.

4. Tampilan Form Data Pengaduan Masyarakat

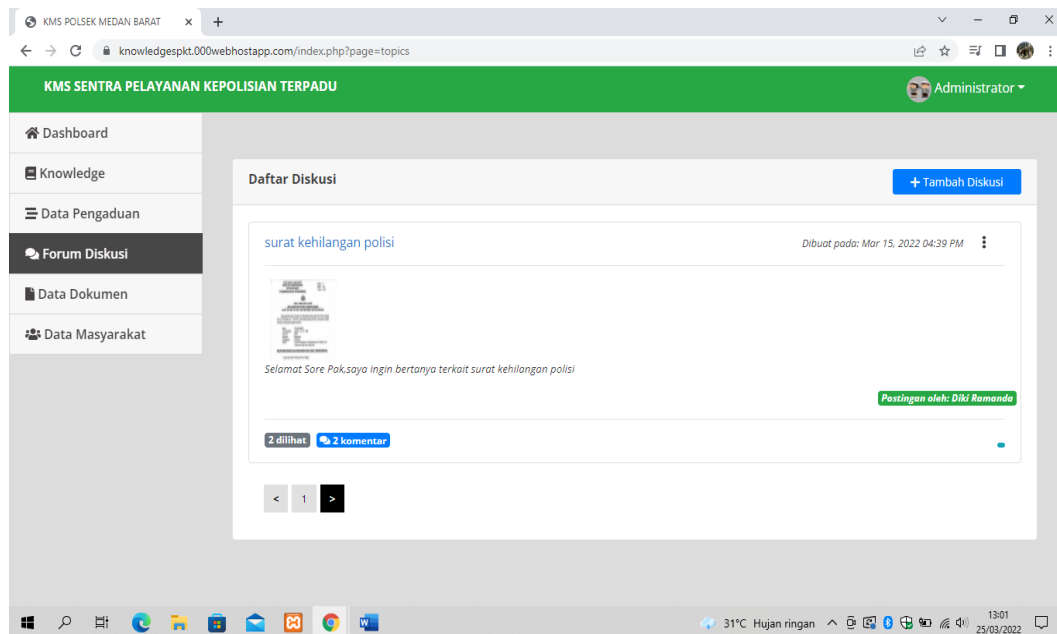
Tampilan Data Pengaduan merupakan halaman yang akan menampilkan proses masuk nya pengaduan yang telah yang dibuat oleh Masyarakat. Gambar tampilan Data Pengaduan dapat ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 8. Tampilan *Form Data Pengaduan Masyarakat*.

5. Tampilan Form Forum Diskusi

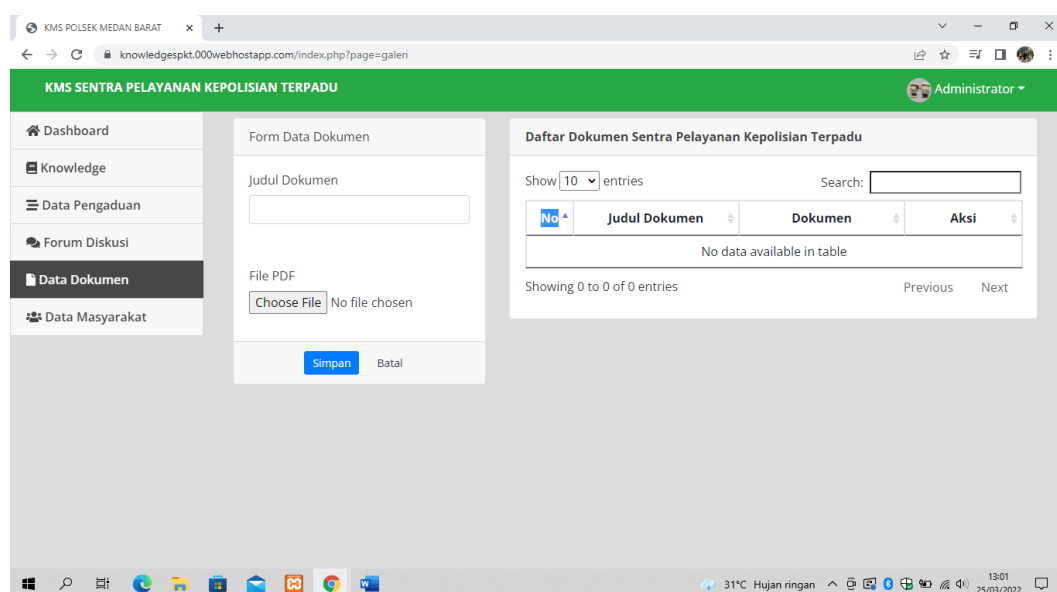
Tampilan forum diskusi merupakan halaman yang menampilkan kotak dialog daftar diskusi. Forum Diskusi ini dapat digunakan admin SPKT dan Masyarakat sebagai forum diskusi yang ingin berkomunikasi dan berdiskusi. Berikut merupakan gambar dari tampilan forum diskusi. Gambar tampilan Forum Diskusi dapat ditunjukkan pada Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan *Form* Forum Diskusi

6. Tampilan Data Dokumen

Tampilan data dokumen merupakan halaman yang menampilkan data dokumen Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Data dokumen ini dapat digunakan admin SPKT. Gambar tampilan data dokumen dapat ditunjukkan pada Gambar 10:



Gambar 10. Tampilan Data Dokumen.

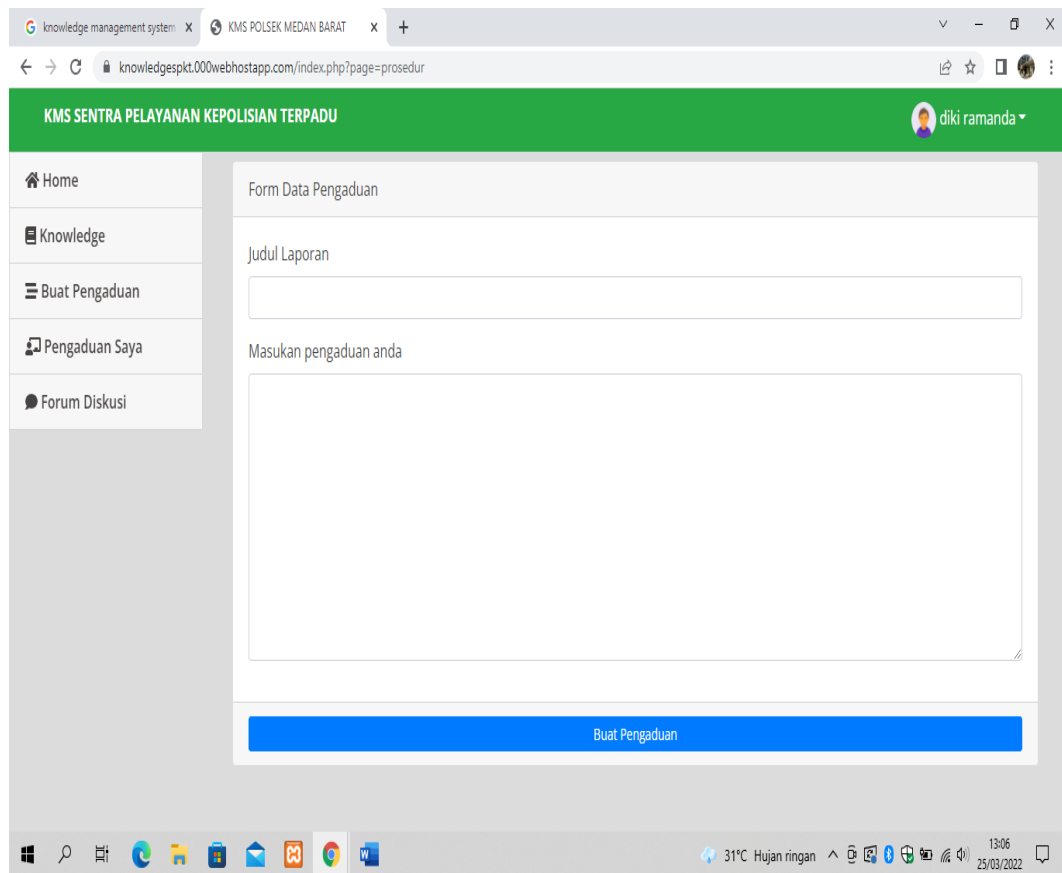
7. Tampilan Daftar Akun

Daftar Akun untuk user merupakan tampilan untuk Masyarakat saat ingin masuk ke sistem dengan cara melakukan penginputan nama lengkap dan alamat, no handphone, username dan password agar dapat mengelola data-data di sistem. Gambar tampilan daftar akun dapat ditunjukkan pada Gambar 11.

Gambar 11. Tampilan Daftar Akun.

8. Tampilan Form Buat Pengaduan

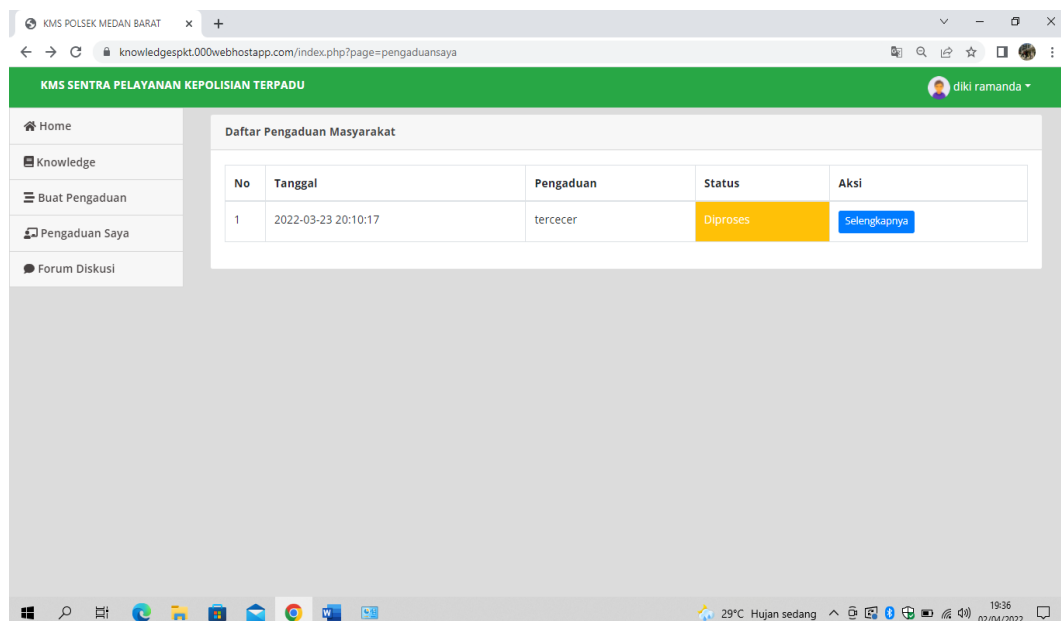
Tampilan buat pengaduan masyarakat merupakan halaman yang menampilkan inputan dengan masukan pengaduan anda. Berikut merupakan gambar dari tampilan data pengaduan. Gambar tampilan data pengaduan user dapat ditunjukkan pada Gambar 12.



Gambar 12. Tampilan *Form* Buat Pengaduan

9. Tampilan Form Pengaduan Saya

Tampilan pengaduan saya merupakan halaman yang menampilkan inputan dengan masukan pengaduan anda. Berikut merupakan gambar dari tampilan pengaduan saya. Gambar tampilan data pengaduan user dapat ditunjukkan pada pada Gambar 13.



No	Tanggal	Pengaduan	Status	Aksi
1	2022-03-23 20:10:17	tercecer	Diproses	Selengkapnya

Gambar 13. Tampilan *Form* Pegaduan Saya.

4. KESIMPULAN

Setelah penulis melakukan analisis, perancangan, implementasi dan pengujian system pada penelitian yang berjudul : Penerapan *Knowledge Management System* Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Medan Barat Berbasis Web maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem yang telah di bangun telah mampu mendistribusikan *knowledge* SPKT dari petugas berpengalaman kepada petugas yang awam dan masyarakat umum karena sistem mudah untuk di akses secara *online*.
2. Sistem telah di bangun berbasis website menggunakan bahasa pemrograman *php* dan *MySql* sebagai basis datanya. Sistem Aplikasi juga dapat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan informasi dokumen pengaduan tindak pidana kriminal.
3. Dengan adanya sistem informasi *knowledge management system* Pada Polsek Medan Barat ini, pengetahuan layanan informasi SPKT menjadi mudah untuk di transfer/di bagikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis agar menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah dapat diambil ilmu dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mamuaya, S., Harisno, H., Mihuandayani, M., & Arundaa, R. (2020). Perencanaan knowledge management system untuk tata kelola perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Terapan*, 7(1), 6-15.
- [2] Usino, W., & Hadi, R. U. (2018, July). Knowledge Management System berbasis Web Dengan Pendekatan SECI pada Kantor Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pandeglang. *In Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 1, No. 1, pp. 699-703).
- [3] Ekadiansyah, E. (2013). Implementasi Knowledge Management System pada Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Journal*, 5(2), 102-117.
- [4] Dewi, R. (2021). Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap IAPS 4.0 Berbasis Knowledge Management System. *INFOSYS (INFORMATION SYSTEM) JOURNAL*, 5(2), 143-151.
- [5] Ramadhani, R., Mazaly, M. R., Setiawati, T., & Meizar, A. (2021). Implementasi Sistem Manajemen Sekolah Berbasis Knowledge Management System Dalam meningkatkan Kemampuan Techno-Pedagogical Guru Sekolah Menengah. *Jmm (jurnal masyarakat mandiri)*, 5(5), 2727-2739.
- [6] Wahyuni, S., Ekadiansyah, E., & Setiawan, A. (2018). Knowledge Management System Dalam Pengembangan Kinerja Karyawan Pada Pt. Restu Hajj Haramain Travel Umroh & Haji Plus. *IT (INFORMATIC TECHNIQUE) JOURNAL*, 6(1), 79-88.
- [7] PRATAMA, E. (2021). Penerapan Knowledge Management System Pada Sparepart Honda Matic Berbasis Online.
- [8] Fadhli, M., & Marion, A. (2022). Penerapan Metode Prototyping Pada Aplikasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Berbasis Web. *Journal of Applied Computer Science and Technology*, 3(1), 127-133.
- [9] Mayangky, N. A., & Suharyanto, S. (2018). Perancangan Sistem Informasi Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Citeur
- [10] R., & Haryanto, E. V. (2020). Rancang Bangun Aplikasi E-meeting Menggunakan WebRTC (Web Real time Communication). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(1), 220-228.