

Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kota Lubuklinggau Berbasis Website

Website-based Lubuklinggau City Public Complaint Information System

Syafi'ul Hamidani¹⁾, Endang Etriyanti²⁾

¹Sistem Informasi, STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau
Jl. Yos Sudarso No. 97 A, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan

Telp : (0733) 322307

E-mail : hamidanipertama@gmail.com¹⁾, endang.etriyanti@gmail.com²⁾

Abstract

Public complaints are a form of public service that pays attention to and corrects all kinds of public complaints, which aim to improve the performance or shortcomings of the activities of a government agency. Of course, this is very much noticed by the Lubuklinggau City Government, which at this time all forms of complaints by the public require the public to come to the agency and report the complaint. This is an obstacle for the community considering the distance and travel time to the relevant agencies which are far away, plus the lack of clarity in the complaint process if the complaint has been processed and the data on public complaints has not been digitized so far. The purpose of this research is to produce an online sistem information for complaints from the Lubuklinggau city community that can be used by the community and also related agencies for input and improvements in the future to make it better.

Keywords: complaint, public service, SDLC

Abstrak

Pengaduan masyarakat adalah suatu bentuk pelayanan publik yang memperhatikan dan memperbaiki segala macam aduan masyarakat, yang bertujuan memperbaiki kinerja atau kekurangan dari kegiatan suatu instansi pemerintah. Tentunya hal ini sangat diperhatikan oleh Pemerintah Kota Lubuklinggau yang pada saat ini segala bentuk pengaduan oleh masyarakat mengharuskan masyarakat datang ke tempat instansi dan melapor tentang aduannya tersebut. Hal ini menjadi hambatan bagi masyarakat mengingat jarak dan waktu tempuh ke instansi terkait yang jauh, ditambah lagi ketidakjelasan proses pengaduan apabila aduan telah diproses dan tidak terdigitalisasinya data aduan masyarakat selama ini. Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi pengaduan masyarakat kota lubuklinggau secara online yang dapat dimanfaatkan masyarakat dan juga instansi terkait untuk masukan dan perbaikan kedepannya agar menjadi lebih baik.

Kata kunci: Pengaduan, Pelayanan Publik, SDLC

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah sub bidang tata pemerintahan yang tentunya tugasnya adalah melayani kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang diamanatkan dalam (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009) Pelayanan Publik adalah suatu rencana tindakan atau gerakan berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan kebebasan sosial setiap penduduk dan yang berupa suatu benda, maupun bantuan administrasi. Setiap pelayanan publik atau fasilitas yang dapat digunakan masyarakat apabila tidak sesuai dengan keinginan masyarakat akan menimbulkan keluhan atau pengaduan masyarakat sebagai pernyataan ketidakpuasan terhadap fasilitas ataupun layanan yang telah diterima. [1]

Kota Lubuklinggau merupakan salah satu kota setingkat kabupaten yang letaknya paling barat dari wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan merupakan wilayah pemekaran dari Kabupaten Musi Rawas, kantor walikota berada di Jl. Garuda, Kayu Ara, Lubuklinggau Barat I, Kota Lubuklinggau. Sebagai instansi pemerintah yang mengutamakan pelayanan publik, tentunya Pemerintah Kota Lubuklinggau memiliki sistem pengaduan masyarakat sebagai bentuk evaluasi pemerintah terhadap kinerja dan atau kekurangan dari suatu kegiatan yang diselenggarakan pemerintah kota. Sistem pengaduan masyarakat Kota Lubuklinggau yang ada menggunakan beberapa metode diantaranya yaitu datang secara langsung dan mengisi formulir, melalui telepon, email atau SMS (*short message service*).

Meskipun telah memiliki sistem pengaduan masyarakat dengan beberapa metode tersebut, namun dirasa sistem tersebut masih belum maksimal. Misalnya masyarakat diharuskan datang secara langsung untuk membuat suatu laporan, tentu hal ini akan membebani masyarakat karena ada biaya, waktu, tenaga dan keberanian yang harus dicurahkan. Sedangkan pada metode pelaporan menggunakan sms dan email ada kemungkinan tidak terbaca. Ditambah lagi ketidakjelasan proses pengaduan apakah pengaduan telah diproses atau belum. Serta belum terdigitalisasinya data pengaduan masyarakat selama ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis menawarkan solusi yaitu perlu adanya suatu sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, serta memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk dapat mengolah pengaduan yang diterima. Karena tujuan dari pengaduan adalah sebagai penyedia sistem, prosedur dan mekanisme supaya pengaduan atau keluhan dari masyarakat bisa ditangani dan ditanggapi dengan baik. [2]

Seperti pada beberapa penelitian sebelumnya, penelitian pertama menyatakan pentingnya sistem informasi pengaduan masyarakat pada desa Sumberanyar Kecamatan Paiton Berbasis Android terkait pelayanan publik agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan tentang bantuan sosial, infrastruktur dan lain-lain. [3] Penelitian selanjutnya oleh [4] memberikan contoh bahwa pada Kantor Kecamatan Pancalungan telah menerapkan metode pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun menggunakan pesan teks. Namun metode-metode tersebut masih belum efektif dalam penanganan pengaduan masyarakat. Sehingga dibutuhkan adanya aplikasi pengaduan masyarakat yang dapat mengolah pengaduan masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh [5] dalam penelitiannya membuat sistem informasi pengaduan berbasis web di Jepara yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sistem dapat dibuka melalui perangkat seluler atau komputer. Dan penelitian yang telah dilakukan oleh [6] yang mengatakan bahwa manfaat dari sistem informasi pengaduan yakni masyarakat dapat dengan mudah melaporkan kegiatan pungutan liar dengan keakuratan lokasi kegiatan pungutan liar.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengaduan Masyarakat

Menurut [7] pengaduan masyarakat merupakan wujud keikutsertaan/partisipasi dalam peningkatan pelayanan publik untuk menciptakan *Good Government*. Sedangkan

tujuan dari pengaduan ialah memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang telah dilakukan pemerintah. [8]

2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi ialah prosedur-prosedur yang digunakan dalam organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan serta untuk mengendalikan organisasi. [9]

Menurut [3] sistem informasi yaitu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang mengendalikan organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

2.4 Website

Website ialah media kumpulan informasi dalam halaman web yang menjadi bagiannya nama domain sedangkan *Web-Service* merupakan bentuk akhir dari sebuah aplikasi komputer yaitu berupa layanan yang menjalankan suatu tugas atau proses khusus. [10]

2.5 SDLC

SDLC merupakan methodology klasik yang digunakan untuk mengembangkan, memelihara dan menggunakan sistem informasi yang meliputi sejumlah *fase* atau tahapan. SDLC biasa dikenal dengan pendekatan metode *waterfall* [4] dan juga sebagai model klasik yang menyediakan aliran hidup perangkat lunak sekuensial linier. [3]

2.6 DFD (*Data Flow Diagram*)

Data flow diagram adalah diagram aliran data yang secara visual mempresentasikan proses yang dilakukan oleh sistem. [2]

DFD Level 0 (*Context Diagram*) ialah penggambaran sistem secara keseluruhan meliputi hubungan antara input dan output dengan entitas luar. Sedangkan DFD Level 1 ialah penggambaran modul-modul proses pembuatan sistem yang akan dikembangkan. [9]

3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan publik di kota Lubuklinggau dan memperhatikan metode mana yang paling cocok digunakan untuk penelitian ini.

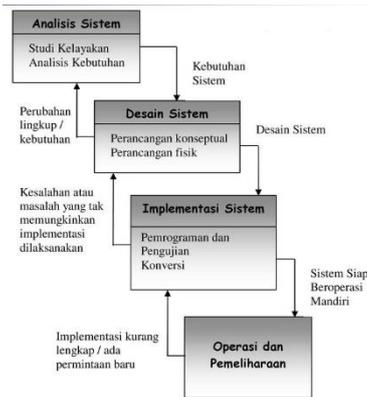
3.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan teknik observasi untuk mendapatkan data primer sehingga diperoleh informasi tentang pelayanan publik dan proses pengaduan masyarakat. Sedangkan data

sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yang sesuai dan berkaitan dengan penelitian.

3.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Model air terjun (SDLC) yang juga dikenal sebagai metode siklus linier atau klasik yang menyediakan pendekatan analisis, desain, pengkodean, pengujian dan perawatan system. Tahapan metode SDLC ditunjukkan pada gambar berikut:

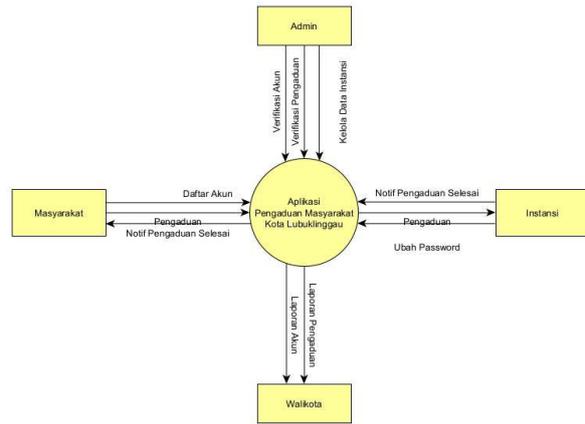


Gambar 1 Tahapan SDLC

Tahap pertama analisis sistem, pada tahap ini yang dilakukan adalah menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun dan diterapkan. Kedua desain sistem, pada tahap ini dilakukan perancangan perangkat lunak, struktur data dan perancangan antar muka pengguna. Tahap ketiga implementasi sistem, pada tahap ini dilakukan pembuatan kode program berdasarkan desain yang telah dibuat sebelumnya. Tahapan terakhir adalah operasi dan pemeliharaan, pada tahap ini dilakukan pengujian atau pemakaian sistem yang telah dihasilkan serta dilakukan pemeliharaan sistem (maintenance) berdasarkan evaluasi pengguna selama pemakaian sistem.

3.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 0

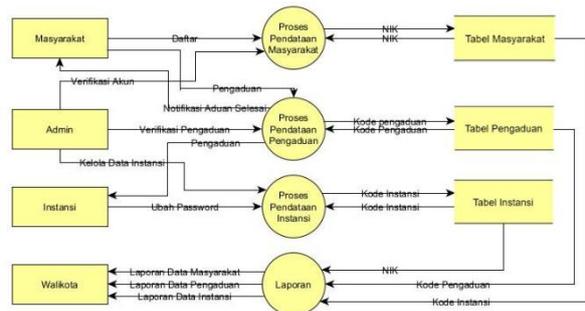
Dalam pembuatan DFD diawali dengan menggunakan DFD Level 0, atau yang sering disebut context diagram. Dalam dfd level 0 ini menggambarkan sistem secara keseluruhan dalam aplikasi ini:



Gambar 2. DFD Level 0

3.4 Data Flow Diagram (DFD) Level 1

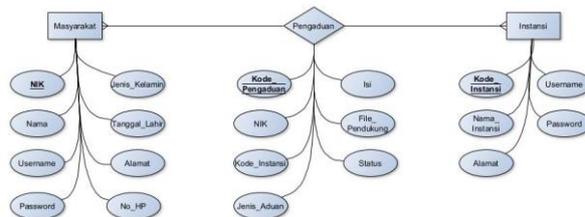
Pada DFD Level 1 merupakan pengembangan sub proses dari DFD Level 0 yang telah dibuat sebelumnya. DFD Level 1 digunakan untuk menggambarkan modul-modul proses pembuatan sistem yang akan dikembangkan.



Gambar 3. DFD Level 1

3.5 Entity Relationship Diagram (ERD)

Pada penelitian ini terdapat tiga tabel yang saling berelasi antara satu tabel dengan tabel lainnya. Dalam penelitian ini ERD digunakan untuk membuat relasi antar tabel. Adapun ERD yang dimaksud dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Entity Relationship Diagram

3.6 Perancangan tabel

Berikut ini adalah struktur tabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memberi kemudahan dalam desain sistem yang dikembangkan. Tabel pertama yaitu Tabel Masyarakat, yang akan digunakan sebagai tempat untuk menyimpan data masyarakat yang membuat pengaduan. Adapun *field-field* dari tabel masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Tabel Masyarakat

No	Nama	Type Data	Ukuran	Keterangan
1	Nik	Varchar	10	Primary key
2	Nama	Varchar	50	Nama akun
3	Username	Varchar	50	Username
4	Password	Varchar	50	Password
5	Jenis_ Kelamin	Varchar	50	Jenis Kelamin
6	Tanggal_ Lahir	Date		Tanggal Lahir
7	Alamat	Varchar	150	Alamat
8	No_Hp	Varchar	15	No HP

Tabel kedua yaitu tabel pengaduan yang akan digunakan sebagai tempat untuk menyimpan data pengaduan masyarakat yang berupa isi pengaduan, file-file pendukung dan lain-lain. Adapun *field-field* dari tabel pengaduan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Pengaduan

No	Nama	Type Data	Ukuran	Keterangan
1	Kode_ pengaduan	Varchar	10	Primary key
2	NIK	Varchar	50	Foreign key
3	Kode_ instansi	Varchar	50	Foreign key
4	Jenis_ Aduan	Varchar	2	Jenis Aduan
5	Isi	Varchar	50	Isi
6	File pendukung	Varchar	10	File pendukung
7	Status	Varchar	2	Status

Tabel ketiga yaitu tabel instansi yang akan digunakan sebagai tempat untuk menyimpan data instansi terkait pengaduan. Adapun *field-field* dari tabel instansi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Tabel Instansi

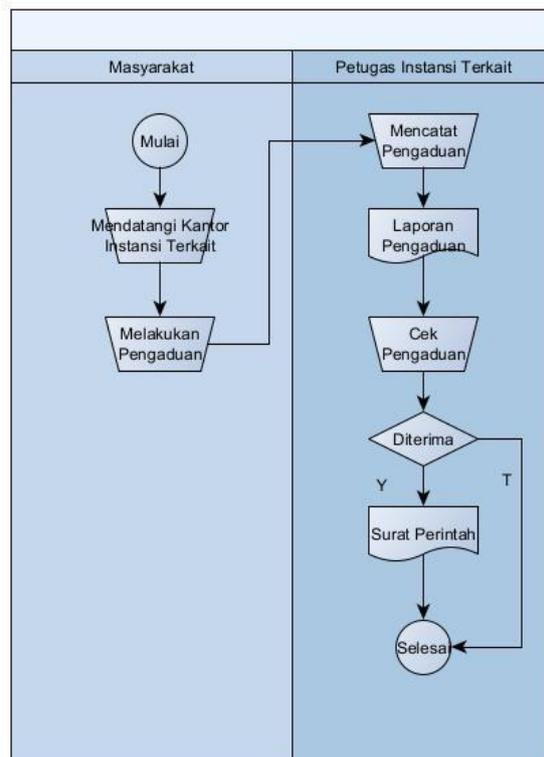
No	Nama	Type Data	Ukuran	Keterangan
1	Kode_ Instansi	Varchar	10	Primary key
2	Nama_ Instansi	Varchar	50	Nama akun
3	Username	Varchar	50	Username
4	Password	Varchar	50	Password
5	Alamat	Varchar	50	

4. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini berisi penjelasan ilmiah dari hasil penerapan metode penelitian yang telah ditetapkan pada sub bab 3.

4.1 Analisis Sistem yang berjalan

Sistem yang berjalan saat ini belum menggunakan sistem informasi terkomputerisasi sehingga jika masyarakat ingin menyampaikan pengaduan kepada walikota atau ke instansi tertentu harus mendatangi kantor Pemerintah Kota atau instansi tersebut dan petugas mencatat pengaduan masyarakat tersebut. Kemudian masyarakat harus menunggu beberapa hari untuk laporannya ditanggapi dilapangan, ditambah lagi masyarakat yang tidak mendapat kepastian tentang pengaduannya tentu saja membuat masyarakat enggan melakukan pengaduan kepada pemerintah atau instansi terkait.



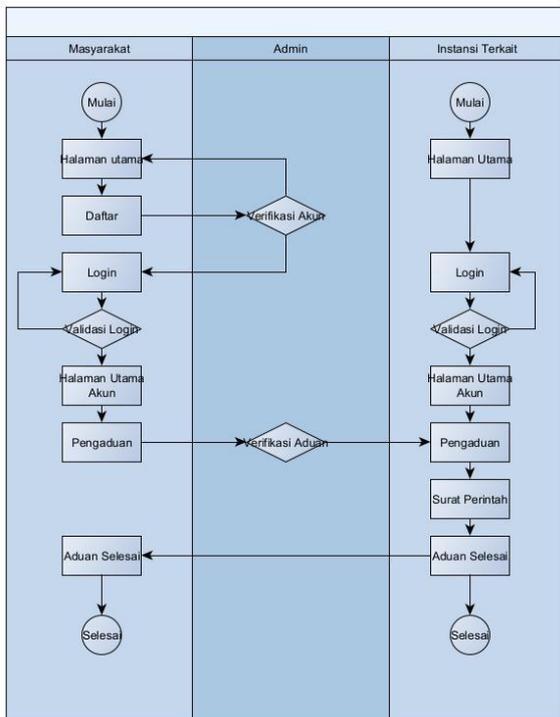
Gambar 5. Flowchart Sistem Yang Berjalan

4.2 Analisis Sistem yang ditawarkan

Berdasarkan analisis sistem yang berjalan maka peneliti menawarkan sebuah sistem yang dimana masyarakat, pemerintah dan instansi terkait disatukan dalam satu sistem informasi. Pada sistem ini masyarakat dapat melakukan atau membuat pengaduan, yang kemudian diverifikasi oleh admin sistem informasi pengaduan yang jika lulus akan diteruskan ke instansi terkait untuk

dilakukan perbaikan atau diberikan tanggapan. Kemudian jika perbaikan telah selesai instansi terkait akan melakukan konfirmasi dengan memberikan notifikasi pada sistem informasi pengaduan bahwa pengaduan telah selesai dan diteruskan kepada masyarakat. Dengan demikian masyarakat yang telah menyampaikan pengaduan mendapatkan informasi sampai sejauh mana pengaduannya telah diproses.

Pada website sistem informasi pengaduan masyarakat ini juga akan terdapat informasi tentang pengaduan masyarakat yang bersifat umum. Yang ditampilkan di halaman beranda website sebagai informasi bagi masyarakat tentang apa saja pengaduan yang sudah masuk ke website ini. Berikut ini adalah gambaran Flowchart Sistem yang ditawarkan:



Gambar 6. Flowchart Sistem yang Ditawarkan

4.3 Implementasi

a. Halaman Utama



Gambar 7. Halaman Utama

b. Halaman Login

Pada halaman ini terdapat fungsi login untuk masyarakat yang telah mendaftarkan, admin sistem informasi pengaduan masyarakat, dan instansi terkait. Tampilan dari masing-masing level ini akan berbeda sesuai dengan fungsinya.



Gambar 8. Halaman Login

c. Halaman Pengaduan Masyarakat

Halaman pengaduan masyarakat, pada halaman ini masyarakat yang telah login dapat mengisi pengaduan yang berisi judul pengaduan, jenis pengaduan, instansi tujuan, isi pengaduan dan file pendukungnya.



Gambar 9. Halaman Pengaduan Oleh Masyarakat

d. Halaman Admin

Pada halaman admin terdapat fungsi verifikasi masyarakat yang mendaftar, dan verifikasi pengaduan masyarakat sebelum diteruskan ke instansi terkait.



Gambar 10. Halaman Verifikasi Aduan Oleh Admin

e. Halaman Instansi terkait.

Pada halaman ini, instansi terkait dapat melihat pengaduan mana saja yang sudah masuk kepada instansi tersebut, disini terdapat fungsi jawab bila pengaduan sudah dilaksanakan perbaikannya oleh instansi terkait.



Gambar 11. Halaman Aduan Oleh Instansi

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa telah dihasilkan sebuah sistem informasi pengaduan bagi masyarakat kota lubuklinggau. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat menjadi sarana yang dapat dimanfaatkan bagi masyarakat kota lubuklinggau dalam melaksanakan pengaduan, dan bagi instansi terkait dapat mengetahui pengaduan masyarakat lebih cepat, efektif, dan efisien. Sistem informasi pengaduan ini dibangun dengan menggunakan *php* sebagai bahasa pemrograman dan database *mysql* sebagai penampung data.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan tentu masih banyak kekurangan, berikut beberapa saran yang dapat diperbaiki oleh penulis selanjutnya yaitu perlu adanya keterangan lokasi terkini kejadian, sehingga masyarakat lebih akurat dalam memberikan informasi pengaduan Serta perlu penambahan fitur status aduan, sehingga masyarakat mengetahui proses terkini aduan tersebut

Daftar Rujukan

- [1] T. Sumarno and A. Mubarak, "APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTRUKTUR BERBASIS ANDROID PADA DESA SINDANGSARI," vol. 16, pp. 80–86, 2021.
- [2] C. Firmansya and C. S. Tohir, "Sistem layanan pengaduan masyarakat lingkup desa gununganjung berbasis web dan sms gateway dengan metode antrian fifo 1," vol. 1, no. 1, pp. 201–210, 2021.
- [3] R. Mutaqin, A. Yusrotun, and W. Sya'roni, "Sistem Infomasi Pengaduan Masyarakat Desa Berbasis Android," vol. 14, no. 3, pp. 461–465, 2021.
- [4] S. J. Prasetiono, M. F. Kurniawan, and J. N. Irawan, "PECALUNGAN DENGAN MENGGUNAKAN WEB SERVICE BERBASIS ANDROID," 2019.
- [5] S. Rohmatun, I. Widiastuti, and M. Khosyi'in, "'Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jepara Berbasis Web,' Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)," pp. 111–123, 2017.
- [6] A. Y. Pratama, I. A. Prabowo, and A. Normassari, "APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MELAPORKAN KEJADIAN PUNGUTAN LIAR DI KABUPATEN KUDUD BERBASIS ANDROID," vol. 8, no. 2, pp. 399–404, 2017.
- [7] A. Ridwan, Asri, and H. Hamrul, "Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Kantor Harian Palopo Gambar 1 . Use Case Diagram," pp. 161–172, 2017.
- [8] S. C. Sitompul, R. J. Simamora, and R. P. Angin, "APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE WEB DI," vol. 3, no. 2, pp. 136–142, 2019.
- [9] Ahmadi and H. Juliansa, "'Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis WEB Responsive,'" *J. Ilm. Inform. Glob.*, pp. 20–25, 2019.

- [10] Suaidah and Lathifah, “Analisis Penerimaan Aplikasi Web Engineering Pelayanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Technology Acceptance Model,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 299–311, 2021.