

# **Sistem Informasi Aplikasi Pengaduan Berbasis Web (Studi Kasus : Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur)**

**Ivan Alam Sancoko**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia, ivanalam85@gmail.com

## ***Abstract***

*Public complaints are an important factor in the institute. Public complaints are useful to find out the performance of the institute, deficiency of service and the community can provide a suggestion of the tasks that have been carried out. The target of the community in making complaints refers to public facilities and services handled by the Social Service. Public complaints that have not been conveyed make people confused should report complaints. So this study discusses the development of a web-based public complaints application at the Social Service in order to facilitate the public in making complaints and requesting requests for social services.*

**Keywords:** *Public Complaints, Web*

## ***Abstrak***

*Pengaduan masyarakat merupakan faktor penting pada instansi. Pengaduan masyarakat berguna untuk mengetahui kinerja instansi tersebut, dan mengetahui kekurangan dalam melayaninya serta masyarakat dapat memberikan sebuah saran dari tugas - tugas yang sudah dijalankan. Sasaran masyarakat dalam melakukan pengaduan mengarah pada fasilitas - fasilitas dan pelayanan umum yang ditangani oleh Dinas Sosial. Pengaduan masyarakat yang belum tersampaikan membuat masyarakat bingung harus melaporkan keluhan kepada siapa. Maka penelitian ini membahas pengembangan sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web pada Dinas Sosial guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan serta meminta permintaan pelayanan sosial.*

**Kata kunci:** *Pengaduan Masyarakat, Web*

## 1. PENDAHULUAN

Dinas Sosial Provinsi Jawa-Timur memiliki banyak tugas pokok dan fungsi, diantaranya pengelolaan hubungan masyarakat dan rumah tangga (dinas sosial, 2016). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah membuat sistem pengaduan berupa keluhan, saran ataupun kritik yang membangun tentang pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan kegiatan dan memberikan masukan untuk memperbaiki kekurangan yang terjadi. Selama ini permasalahan yang dihadapi adalah keterlambatan penanganan oleh dinas terkait, yang dikarenakan kurangnya informasi dalam pengaduan.

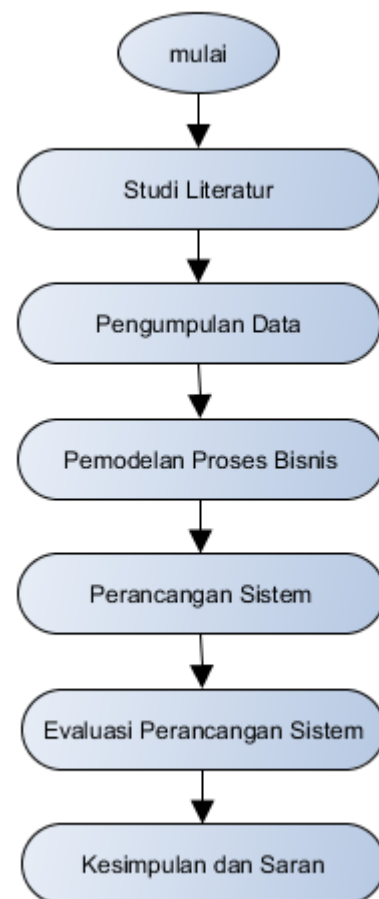
Penelitian ini berfokus terhadap pelaporan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, pengaduan keluhan yang berkaitan dengan sarana umum dan pelayanan sosial sesuai dengan tugas Dinas Sosial, sehingga penelitian ini mengimplementasikan sebuah aplikasi pengaduan masyarakat untuk melaporkan keluhan pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan dapat membantu Dinas Sosial dalam menindaklanjuti keluhan dengan baik.

Penelitian ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan berupa keluhan,

kritik, dan saran pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan pentingnya akan wadah pengaduan masyarakat tentang sarana umum dan layanan social yang diperlukan suatu aplikasi untuk menjembatani masyarakat dengan Dinas Sosial.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam sistem informasi aplikasi pengaduan berbasis web sesuai dengan masalah yang ada.



Gambar 1. Metode Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang pernah dibuat

sebelumnya. Penelitian terdahulu dapat menjadi referensi maupun tolok ukur suatu penelitian. Studi literatur didapat dengan cara mempelajari, mencari dan menyusun dari semua jurnal-jurnal yang berkaitan.

## 2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Hal ini berguna untuk mengetahui masalah yang ada dan mengulas kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh sistem. Sistem pengaduan dan permintaan layanan di dinas sosial provinsi jawa timur masih menggunakan manual, dan masyarakat harus datang ke dinas sosial untuk melakukan pengaduan dan permintaan pelayanan.

## 2.3 Pemodelan Proses Bisnis

Pada tahap ini dilakukan pemodelan proses bisnis yang didapatkan pada pengumpulan data yang didapatkan alur dari pengaduan masyarakat dan permintaan pelayanan masyarakat. Dengan adanya tahap ini pemodelan proses bisnis mempermudah dalam menata setiap fungsi-fungsi pada setiap bagian.

## 2.4 Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan beberapa pemodelan dengan menggunakan *Unifying Modeling Language* (UML) bersumber dari pemodelan *use case*. Perancang sistem menghasilkan pemodelan objek diantaranya *use case scenario*, pemodelan *sequence diagram*, pemodelan *activity diagram*, pemodelan berbasis data menghasilkan *Conceptual Data Model* (CDM) dan *Physical Data Model* (PDM). Perancangan *user interface* dilakukan guna untuk mempermudah dalam pembuatan website nantinya.

## 2.5 Evaluasi Perancangan Sistem

Pada tahap ini melakukan evaluasi pada perancangan sistem, menggunakan *Usability Testing*. Metode *usability testing* bertujuan untuk mengetahui fungsi-fungsi pada sistem sudah berjalan dengan baik atau tidak.

## 2.6 Kesimpulan dan Saran

Bagian ini merupakan penarikan kesimpulan dan saran yang didapatkan melalui penelitian ini. Penarikan kesimpulan dan saran berguna untuk mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem sehingga dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap analisis merupakan tahap dari semua permodelan dan perencanaan sistem yang sudah dibuat.

### 3.1 Tahap Analisis

Pada bagian ini hasil yang didapatkan pada perancangan sistem yaitu berupa tiga aktor utama yaitu : Super Admin, Admin Instansi (Petugas) dan Masyarakat. Dari tiga aktor menghasilkan rencana proses yang akan di lakukan. Rencana proses dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rencana Proses

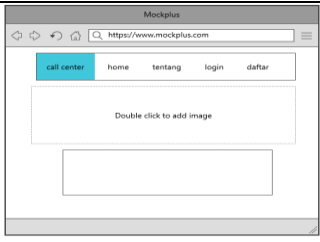
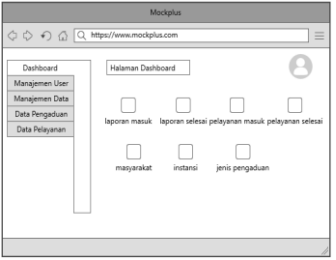
| No | Fitur          | Deskripsi  |
|----|----------------|--|
| 1  | Login          | Role<br>Super Admin<br>Admin Instansi<br>Masyarakat<br>Dapat login sesuai otoritas |
| 2  | Pengelola Akun | Super Admin dapat membuat akun baru Admin Instansi<br>Super Admin dapat            |

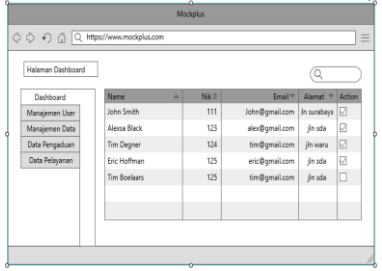
|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
|   |                    | membuat Instansi baru<br><br>Masyarakat dapat membuat akun baru   |
| 3 | Permintaan Service | Masyarakat dapat membuat aduan kepada Instansi<br><br>Instansi dapat memberikan tanggapan kepada masyarakat |

Dengan adanya rencana proses dapat disimpulkan

### 3.2 Tahapan Desain

Tabel 2. Rancangan *User Interface Web*

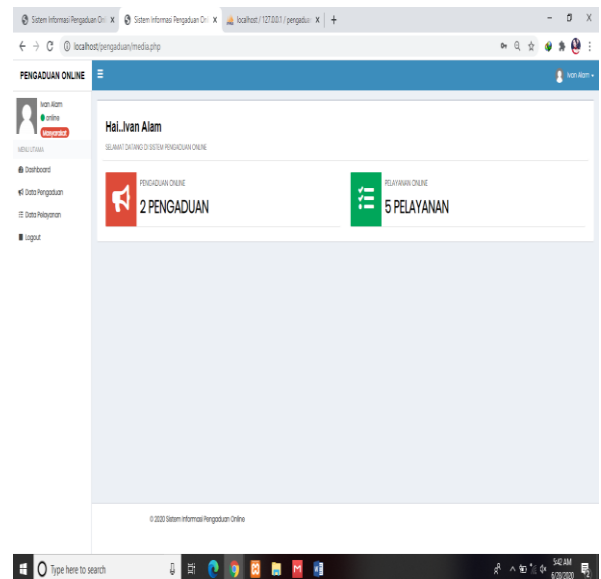
| Keterangan   | User Interface  |
|--|---|
| Pada tampilan halaman home ini terdapat form login, daftar, dan tentang                  |  |
| Tampilan halaman dashboard setelah melakukan login, terdapat menu yang berada di sidebar |  |

|  |   |
|--|---|
| Tampilan pada menu pengaduan, yang berisikan tambah data pengaduan dan cetak pengaduan |  |
|--|---|

### 3.3. Tahap Implementasi

Setelah perancangan dan pembuatan program selesai. Pada tahap ini di aplikasikan kedalam hasil yang sebenarnya.

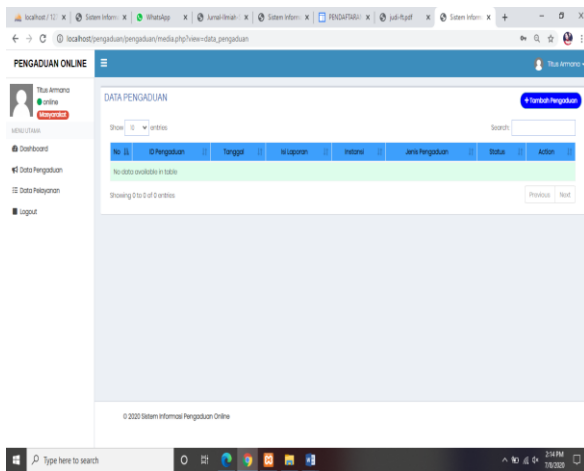
#### a. Tampilan Dashboard Masyarakat



Gambar 2. Tampilan Dasboard Masyarakat

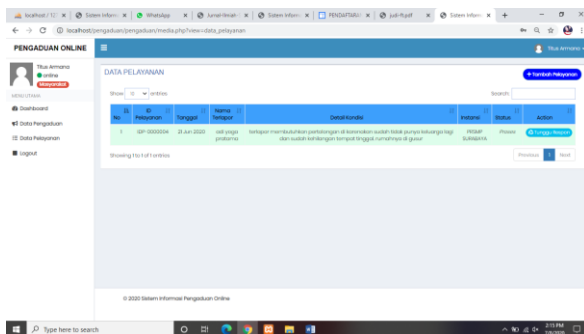
Pada halaman ini terdapat pengaduan dan pelayanan, di setiap bagaian masyarakat dapat menambah data pengaduan dan data pelayanan, serata masyarakat dapat mencetak bukti dari pengaduan dan pelayanan.

b. Tampilan Data Pengaduan Masyarakat



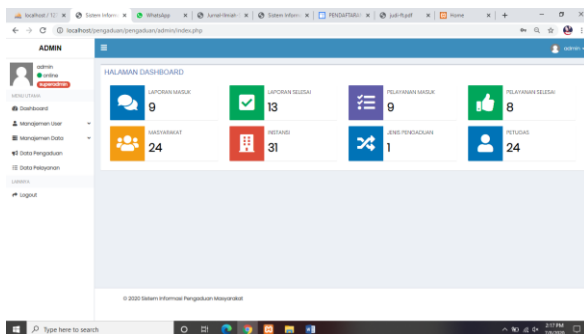
Gambar 3. Tampilan Data Pengaduan Masyarakat

c. Tampilan Data Pelayanan Masyarakat



Gambar 4. Tampilan Data Pelayanan Masyarakat

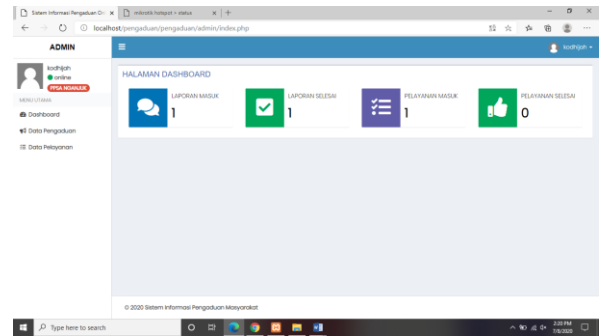
d. Tampilan Dashboard Super Admin



Gambar 5. Tampilan Dashboard Super Admin

Pada tampilan dashboard super admin, super admin bertugas untuk membuat instansi baru, admin instansi baru, validasi pengaduan, validasi pelayanan serta dapat menghapus akun instansi dan akun admin instansi.

e. Halaman Admin Instansi



Gambar 6. Tampilan Dashboard Admin Instansi

Admin Instansi bertugas untuk merespon pengaduan maupun pelayanan dari masyarakat.

3.4. Pengujian

Pada tahap ini aplikasi pengaduan di uji menggunakan *black box testing*. Pengujian dilakukan untuk menguji fungsi yang ada pada sistem.

Tabel 3. Pengujian sistem

| Pengujian                     | Keterangan                                   | Hasil  |
|-------------------------------|--|--------|
| Tombol Login                  | Ketika tombol di klik login                  | Sukses |
| Tombol Daftar                 | Memasukkan inputan sesuai yang diinginkan    | Sukses |
| Tombol Edit Profil Masyarakat | Ketika di klik akun lalu pilih edit profil   | Sukses |
| Tombol Logout Masyarakat      | Jika di klik maka akan keluar dan kembali ke | Sukses |

|                               |  |        |
|-------------------------------|--|--------|
|                               | halaman home   |        |
| Login Super Admin             | Ketika login menggunakan akun Super Admin                  | Sukses |
| Login Petugas                 | Ketika login menggunakan akun petugas                      | Sukses |
| Tombol Tambah Data di Petugas | Jika di klik akan masuk ke halaman tambah data petugas     | Sukses |
| Tombol Edit di Data Petugas   | Jika di klik akan menampilkan ke halaman edit data petugas | Sukses |
| Tombol Hapus di Data Petugas  | Jika di klik akan menghapus file yang pilih                | Sukses |

#### 4. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan permasalahan dan perancangan sistem pada Sistem Informasi Aplikasi Pengaduan adalah sebagai berikut :

- a. Sistem berjalan yang digunakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dalam menangani pengaduan dan permintaan pelayanan masih menggunakan manual dan harus datang ke dinas dahulu, sehingga mempersulit masyarakat dalam melaporkan pengaduan.
- b. Setiap bagian dari aplikasi berjalan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Aang alim Murtopo, Devi Cici Angesti (2017). Sistem Informasi Pelayanan Tagihan Rekening dan Pengaduan Pelanggan Berbasis SMS Gateway di PDAM Kota Tegal, Program Studi Teknik Informatika, STMIK YMI Tegal.
- [2]. Andy Fernando, Erwin Zulkarnain, Iis Pradesan (2016). Rancang Bangun Sistem Informasi Tanggap darurat Divisi Masyarakat Berbasis Android Di Kota Palembang, Jurusan Sistem Informasi, STMIK GI MDP, Palembang.
- [3]. Joko S Dwi Rahardjo, Teddy Setiady, Teguh Sugiarto (2020). Sistem Informasi Pengaduan dan Aspirasi Warga Sekolah Pada SMK negeri 53 Jakarta, STMIK Bina Sarana Global
- [4]. Sofya C. Sitompul, Jamaluddin, Roni J. Simamora, Resianta Perangin Angin (2019). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web Di Kecamatan Tarutung, Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Methodist Indonesia.
- [5]. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 85 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur