

## Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dikantor Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Barat

Aghe Erlangga<sup>1</sup>, Abrar Hadi<sup>2</sup>, M. Syahputra<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Politeknik LP3I, Manajemen Informatika Kampus Kota Padang, [abrarhadi05@gmail.com](mailto:abrarhadi05@gmail.com), [syahputra@plb.ac.id](mailto:syahputra@plb.ac.id)

### Abstract

Public complaint service is the submission of complaints by the community to related parties for what is not in accordance with standards or neglect of obligations or violations. The research method used is a qualitative method which explains the analysis, describes, and summarizes various conditions, and situations from the various data collected. The data collection uses interview techniques or direct observation of the problems studied that occur in the field. Therefore the author analyzes a public complaint service system at the West Pasaman Social Service by designing a programming application using PHP with a MYSQL database. The conclusion that can be obtained is that the public complaint service system is one of the efforts in utilizing technological developments, so that it will improve the quality of service to the community more effectively and efficiently by being done online.

**Keywords:** Application Programming, Complaint Service System, PHP, MYSQL

### Abstrak

Layanan pengaduan masyarakat merupakan penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pihak terkait atas apa yang tidak sesuai dengan standar atau pengabaian kewajiban atau pelanggaran. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang menjelaskan analisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan. Pengumpulan data tersebut menggunakan teknik wawancara atau pengamatan secara langsung mengenai masalah yang diteliti yang terjadi dilapangan. Maka dari itu penulis menganalisa suatu sistem layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Pasaman Barat dengan merancang sebuah aplikasi pemrograman menggunakan PHP dengan database MYSQL. Kesimpulan yang dapat diperoleh bahwa sistem layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya dalam pemanfaatan perkembangan teknologi, sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang lebih efektif dan efisien dengan dilakukan secara online.

**Kata Kunci :** Aplikasi Pemrograman, Sistem Layanan Pengaduan, PHP, MYSQL

### PENDAHULUAN

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional. Dimana, hal tersebut merujuk pada sebuah hubungan yang tercipta berdasarkan interaksi manusia, data, informasi, teknologi, dan algoritma.

Pemanfaatan teknologi informasi pada bidang pemerintahan diantaranya adalah penggunaan sistem informasi dalam mengolah informasi tentang layanan pengaduan dalam bentuk pengembangan sistem layanan informasi masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi tentunya akan membawa dampak positif bagi kehidupan manusia.

Menurut Jurnal Andi Riyanto (2018), Pelayanan adalah salah satu bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pengaduan merupakan permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang, untuk menindak menurut hukum dan perundang-undangan seseorang yang telah melakukan tindakan yang merugikannya.

Sistem informasi layanan pengaduan masyarakat merupakan sistem yang mempunyai peran sangat penting dalam upaya pemerintahan terutama berkaitan dengan informasi tentang layanan pengaduan.

Pada Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Barat pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual yaitu dengan cara bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat, atau dilakukan melalui Sms, Surat, E-mail, Telepon, atau juga bisa dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Sosial. Dalam prosesnya dengan sistem manual seperti ini petugas sangat lambat merespon dan menanggapi pengaduan tersebut. Tentunya hal ini sangat kurang praktis bagi masyarakat, serta akan banyak memakan waktu, tenaga, dan biaya sehingga kurang efektif dan efisien. Untuk meningkatkan pelayanan publik maka akan dibuatlah suatu sistem pengaduan. Pengaduan ini dapat berupa keluhan, saran, ataupun kritik yang membangun tentang pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode “kualitatif”. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **A. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

#### **1. Pengamatan (Observasi)**

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

#### **2. Wawancara (Interview)**

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh informasi, Informasi yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk tulisan, atau direkam secara audio, visual, ataupun audio visual.

#### **3. Studi Kepustakaan**

Studi pustaka yaitu mencari bahan pendukung dalam penyelesaian masalah melalui buku-buku, majalah dan internet yang erat kaitannya dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian.

### **B. Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan populasi dan sampel yaitu:

#### **1. Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diteliti, dan satuan-satuan tersebut dinamakan unit analisis, dan dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, benda-benda, dan seterusnya.

#### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan juga karakteristik dari sebuah populasi. Pengambilannya hanya beberapa angka saja sehingga tidak melibatkan seluruh bagian.

### **C. Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Dinas Sosial kabupaten Pasaman Barat. Objek penelitian yang dimaksud adalah sarana yang dijadikan unit pengamatan. Penelitian ini dilakukan dalam rangka memperoleh data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang menyangkut objek penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN A. Analisis Sistem**

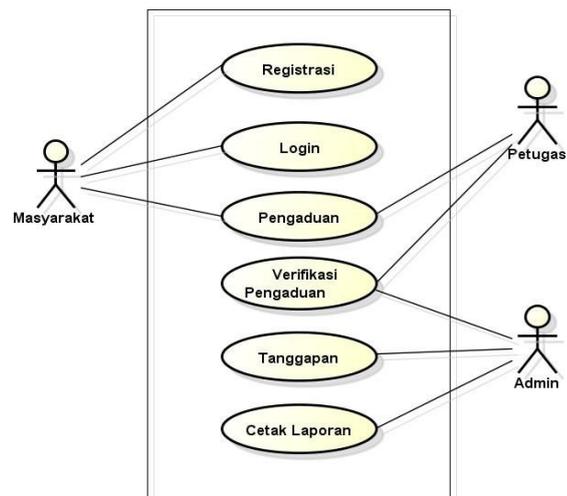
Analisis Sistem atau *System Analysis* adalah suatu teknik atau metode pemecahan masalah dengan cara menguraikan system ke dalam komponen-komponen pembentuknya untuk mengetahui bagaimana komponen-komponen tersebut bekerja dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan sistem.

### **B. Unified Modelling Language (UML)**

*Unified Modelling Language (UML)* merupakan metode permodelan yang disajikan secara visual yang bertujuan untuk menunjukkan perancangan sistem berorientasi objek. *UML* juga dapat dikatakan sebagai alat yang menjadi standar dalam visualisasi, perancangan, dan dokumentasi sistem aplikasi. Saat ini, *UML* juga telah menjadi bahasa standar yang digunakan dalam penulisan arsitektur. Adapun diagram pada *UML* adalah sebagai berikut :

#### **1. Use Case**

*Use case diagram* adalah proses penggambaran yang dilakukan untuk menunjukkan hubungan antara pengguna dengan sistem yang dirancang.



Gambar 1. Use Diagram

2. Activity Diagram

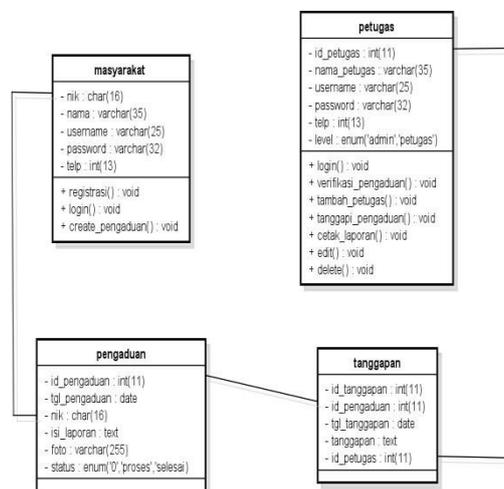
Activity diagram adalah pemodelan yang dilakukan pada suatu sistem dan menggambarkan aktivitas sistem berjalan. Activity diagram di gunakan sebagai penjelelasan aktivitas program tanpa melihat koding atau tampilan.

3. Sequence Diagram

Sequence diagram merupakan suatu penyajian perilaku yang tersusun sebagai langkah-langkah percontohan dari waktu ke waktu. Sequence diagram digunakan untuk arus pekerjaan, pesan yang disampaikan dan bagaimana elemen-elemen di dalamnya bekerja sama dari waktu ke waktu untuk mencapai suatu tujuan.

4. Class Diagram

Class diagram adalah salah satu jenis diagram yang paling berguna di UML, hal ini karena dapat dengan jelas memetakan struktur sistem tertentu dengan memodelkan kelas, atribut, operasi serta hubungan antar objek.



Gambar 2. Sequence Diagram Logout

C. Tampilan Program 1. Tampilan Home

Halaman ini merupakan tampilan umum website ketika pertama kali dibuka, pada tampilan ini juga berisi beberapa form untuk akses masuk kedalam website, seperti form home, tentang (sejarah, visi- misi, struktur organisasi), registrasi, login, dan kontak.



Gambar 3. Tampilan *Home* Umum

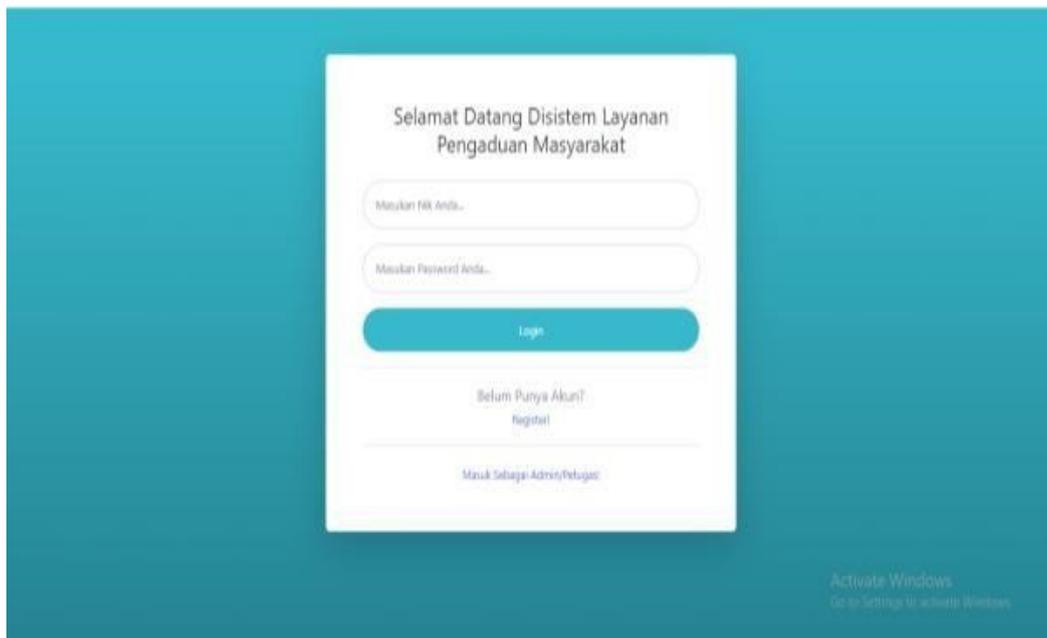
## 2. Tampilan *Registrasi Masyarakat*

Tampilan ini merupakan halaman *registrasi* masyarakat, ketika masyarakat akan mengakses sistem ini maka harus *melakukan registrasi* terlebih dahulu supaya bisa masuk ke dalam system layanan pengaduan.

Gambar 4. Tampilan *Registrasi Masyarakat*

## 3. Tampilan *Login*

Tampilan ini merupakan halaman *login*, dalam *website* ini terdapat dua tampilan *login* yaitu *login masyarakat* dan *login petugas/admin*.



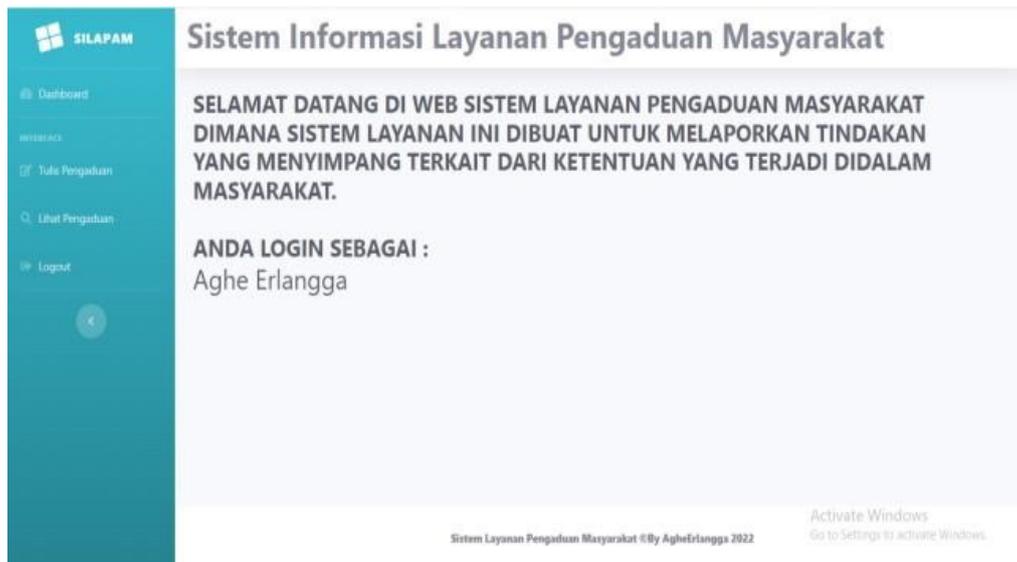
Gambar 5. Tampilan *Login Masyarakat*



Gambar 29. Tampilan *Login Petugas/Admin*

#### 4. Tampilan Halaman Masyarakat

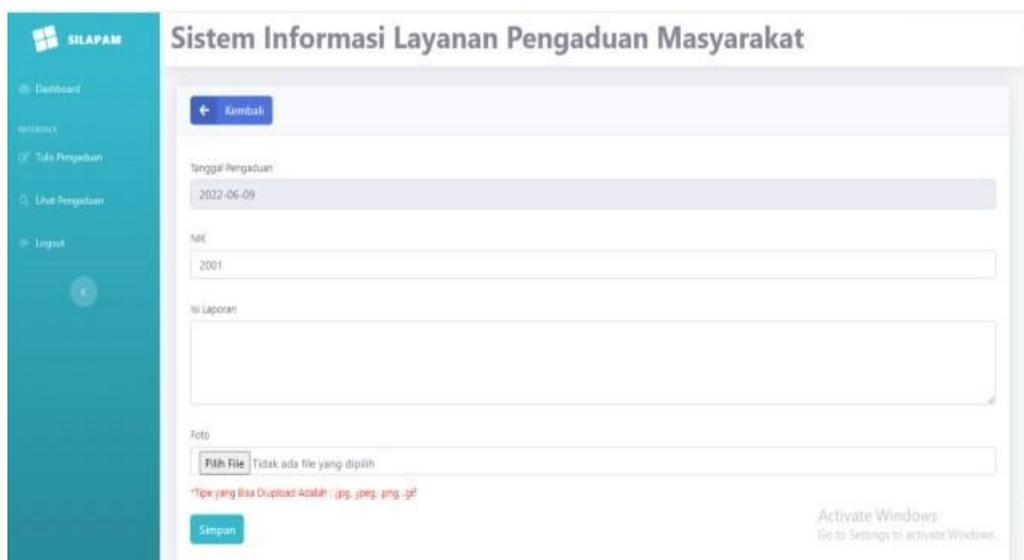
Tampilan ini merupakan halaman masyarakat, ketika masyarakat telah melakukan *registrasi* dan *login* maka akan diarahkan ke tampilan halaman masyarakat.



Gambar 30. Tampilan Halaman Masyarakat

#### 5. Tampilan Halaman Membuat Pengaduan

Tampilan ini merupakan halaman untuk membuat pengaduan, jadi setelah masyarakat *login* dan masuk di menu tampilan masyarakat, akan ada pilihan menu tulis pengaduan



Gambar 31. Tampilan Halaman Membuat Pengaduan

#### 6. Tampilan Halaman Petugas

Tampilan ini merupakan halaman dari petugas, ketika petugas telah melakukan *login* maka akan diarahkan ke tampilan halaman petugas.



Gambar 32. Tampilan Halaman Petugas

#### 7. Tampilan Halaman Verifikasi Petugas

Tampilan ini merupakan halaman *verifikasi* petugas, jadi setelah masyarakat melakukan pengaduan, maka akan keluar notifikasi di tampilan halaman petugas, lalu petugas akan segera memverifikasi pengaduan dari masyarakat tersebut, sebelum nantinya akan ditanggapi oleh admin.



Gambar 33. Tampilan Halaman Verifikasi Petugas

#### 8. Tampilan Halaman Admin

Tampilan ini merupakan halaman dari admin, ketika admin telah melakukan *login* maka akan diarahkan ke tampilan halaman admin.



Gambar 34. Tampilan Halaman Admin

### 9. Tampilan Tanggapi Pengaduan

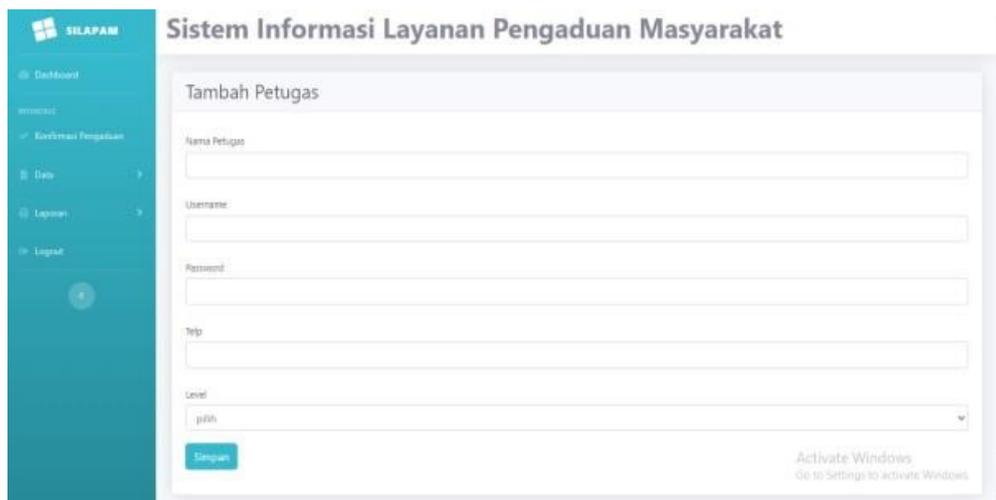
Tampilan ini merupakan halaman tanggapi pengaduan, jadi setelah petugas melakukan *verifikasi* terhadap aduan masyarakat, maka akan keluar notifikasi di tampilan halaman admin, lalu admin akan masuk ke *form* konfirmasi pengaduan dan segera melihat detail pengaduan serta segera menanggapi laporan masyarakat tersebut.



Gambar 35. Tampilan Tanggapi Pengaduan

### 10. Tampilan Tambah Petugas

Tampilan ini merupakan halaman tambah petugas, dimana tampilan ini terletak di *form* data, dimenu data petugas. Dimenu ini admin dapat menambahkan beberapa petugas/admin baru.



Gambar 36. Tampilan Tambah Petugas

### 11. Tampilan Halaman Cetak Petugas

Tampilan ini merupakan halaman cetak laporan, Ketika pengaduan dari masyarakat sudah ditangani admin, maka data tanggapan tersebut akan masuk kedalam *form* laporan, data laporan tersebut juga dapat langsung dicetak oleh admin di halaman tampilan ini.



Gambar 37. Tampilan Halaman Cetak Laporan

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada perancangan sistem layanan pengaduan masyarakat ini dibuat menggunakan pemrograman *PHP native* dan *database MYSQL*, *database* digunakan untuk menyimpan data laporan didalam sistem ini.
2. Sistem layanan pengaduan ini dibuat secara online untuk mempermudah masyarakat dalam membuat suatu laporan pengaduan. Selain itu penerapan teknologi dilingkungan Dinas Sosial Pasaman Barat akan menambah efisiensi layanan kepada masyarakat.
3. Dengan adanya penyimpanan data berupa *database*, data akan lebih aman, akurat dan teratur, sehingga dapat diakses dengan cepat apabila data tersebut perlu dirubah dan dilihat suatu saat jika diperlukan. Sistem layanan pengaduan masyarakat yang dibangun ini dapat diakses oleh masyarakat, petugas, dan admin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afriansyah, D., Rahim, R., & Noviardianto, D. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kecamatan Kelapa Lima). *Jurnal Rekayasa Informatika*, 14(2), 113-120.
- [2] Aziz, A., & Muhammad, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan PHP dan MySQL. *Jurnal Teknologi Informasi*, 18(1), 57-64.
- [3] Azwar, S., & Hasan, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 6(2), 101-107.
- [4] Dewi, L. A. P., & Dewi, N. R. L. (2020). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Dinas Sosial Provinsi Bali). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(6), 796-803.
- [5] Firmansyah, M., & Abdullah, D. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Sosial Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 84-91.
- [6] Rahayu, Y., & Wulandari, R. D. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 94-100.
- [7] Setiawan, F. E., & Firmansyah, M. (2020). Analisis Kebutuhan dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Dinas Sosial Kabupaten Cianjur. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 4(2), 69-77.
- [8] Sitorus, N. N., & Pratama, D. P. (2021). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Sosial Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 7(2), 81-88.
- [9] Susanto, B., & Rahmat, A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Dinas Sosial Kabupaten Lampung Tengah). *Jurnal Informatika*, 13(1), 57-64.
- [10] Wahyudi, R., & Bintoro, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(1), 52