

Sistem Informasi Layanan Pengaduan Berbasis Web Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Informasi Kecamatan Lubuk Begalung

Jumadhil Nur Padillah¹, M.Syahputra²

¹Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Kampus Padang, jumadhil3801@gmail.com

²Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Kampus Padang, syahputra@plb.com

Abstract

Web-Based Complaint Service Information System is a technological innovation that aims to improve public services in Lubuk Begalung District. In the era of digitalization, the use of information technology can simplify and accelerate the process of public complaints and provide wider access to information related to public services. This system is designed to facilitate an effective and efficient complaint process, thus minimizing barriers and obstacles in accessing public services. The research methods used are user needs analysis, system design, web-based application development, and user evaluation. It is hoped that with this web-based complaint service information system, the complaint process and solving public service problems in Lubuk Begalung District can be more transparent, fast, and accurate. Local governments can use the data collected from this system to analyze community needs and improve the quality of public services in the future.

Keywords: complaint service, information system, public services, web.

Abstrak

Sistem Informasi Layanan Pengaduan Berbasis Web adalah sebuah inovasi teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung. Dalam era digitalisasi, pemanfaatan teknologi informasi dapat mempermudah dan mempercepat proses pengaduan masyarakat serta memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi terkait pelayanan publik. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi proses pengaduan yang efektif dan efisien, sehingga meminimalisir hambatan dan kendala dalam mengakses pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, pengembangan aplikasi berbasis web, dan evaluasi pengguna. Diharapkan bahwa dengan adanya sistem informasi layanan pengaduan berbasis web ini, proses pengaduan dan penyelesaian masalah pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Begalung dapat lebih transparan, cepat, dan akurat. Pemerintah daerah dapat menggunakan data yang terkumpul dari sistem ini untuk melakukan analisis kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Kata kunci: layanan pengaduan, pelayanan publik, sistem informasi, web.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat^[1]. Pelayanan publik sampai saat ini nyatanya belum optimal untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu citra buruk pelayanan publik seperti lamban dan berbelit-belit masih melekat di kalangan masyarakat^[2]. Suatu laporan atau aspirasi yang diberikan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk menilai dan mempertimbangkan kebijakan atau peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah dan telah dilaksanakan oleh masyarakat serta membantu masyarakat dalam memberikan solusi dan jalan keluar atas permasalahan yang terjadi di lingkungannya^[3]. Pelayanan publik sejak dahulu selalu dijadikan bahan untuk mengevaluasi kinerja suatu pemerintahan. Sebab pada hakikatnya kualitas pelayanan publik adalah tugas bagi pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat. Ketepatan dan respon cepat dari pemerintah terhadap permasalahan yang terjadi selalu menjadi point penting. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini disebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang ada di masyarakat^[4]. Pelayanan publik sejak dahulu selalu dijadikan bahan untuk mengevaluasi kinerja suatu pemerintahan. Sebab pada hakikatnya kualitas pelayanan publik adalah

tugas bagi pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat. Ketepatan dan respon cepat dari pemerintah terhadap permasalahan yang terjadi selalu menjadi point penting. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal ini disebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang ada di masyarakat^[5]. Erat kaitannya antara pemerintah dengan pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Pelayanan publik meliputi kebutuhan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan dan pembangunan nasional^[6].

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pengamatan penulis dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data kualitatif yang diperoleh dari sumber-sumber seperti wawancara, observasi, dokumen, atau rekaman pada Kantor Camat Lubuk Begalung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebelum mengembangkan sistem yang baru dibuat maka terlebih dahulu dilakukan analisa terhadap sistem yang sedang berjalan, hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan, hambatan serta kebutuhan yang diharapkan dapat memberikan masukan baru dari sistem yang ada.

3.2 Perancangan Sistem

1. Actor

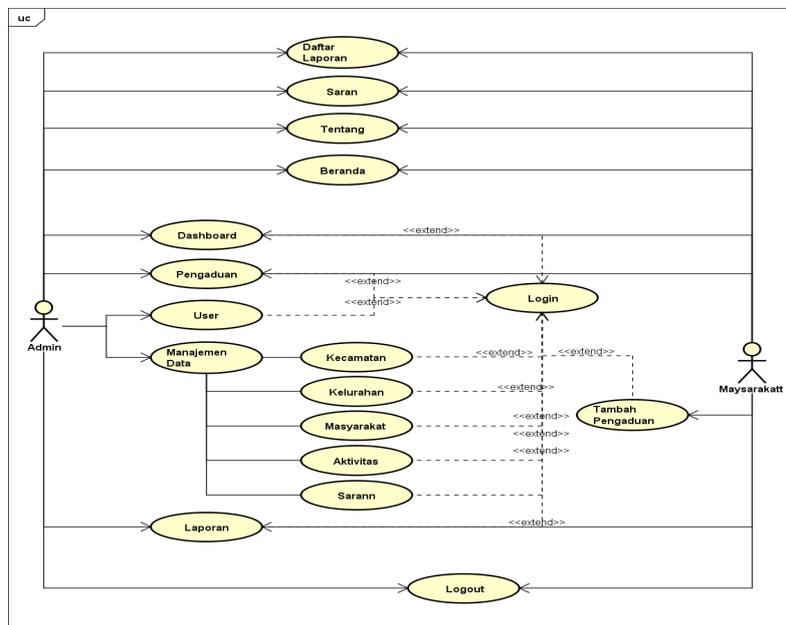
- a. Admin bertugas mengelola data pengguna yang akan mengakses website selanjutnya melakukan verifikasi terhadap anggaran yang diajukan oleh pengguna.
- b. Masyarakat sebagai pengguna system yang dapat melakukan pengaduan.

2. Use case Diagram

Menurut M.F. Manalu yang dikutip oleh Yunahar Heriyanto:

Use case diagram adalah sesuatu atau proses merepresentasikan hal-hal yang dapat dilakukan oleh aktor dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan^[7].

Use Case diagram perancangan sistem informasi layanan pengaduan berbasis web dalam peningkatan pelayanan publik informasi kecamatan Lubuk Begalung, dapat dilihat seperti berikut :



Gambar 1. Use Case Diagram

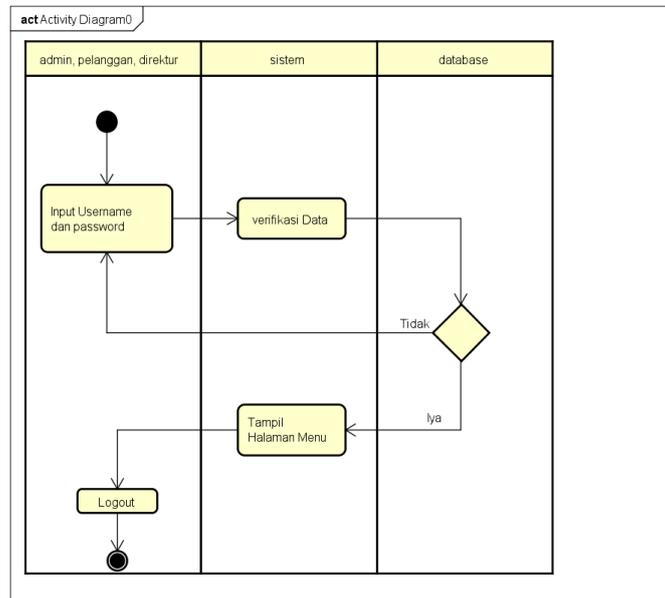
3. Activity Diagram

Menurut Rizky A. dan kawan-kawan:

Activity diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktifitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak^[8].

- a. Activity Diagram Login

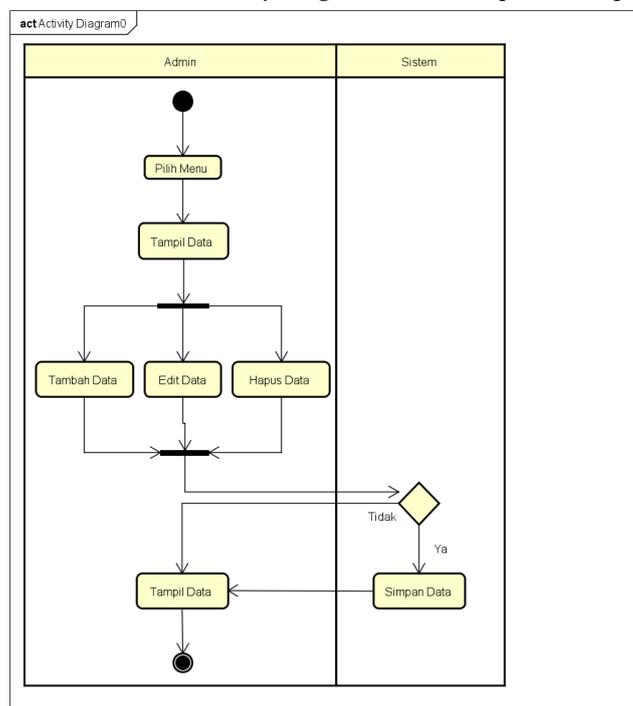
Activity diagram login admin menggambarkan aliran aktivitas atau aliran kerja yang dilakukan pengguna untuk memasuki sistem. Model *Activity diagram* tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Activity Diagram Login

b. Activity Diagram Kelola Data

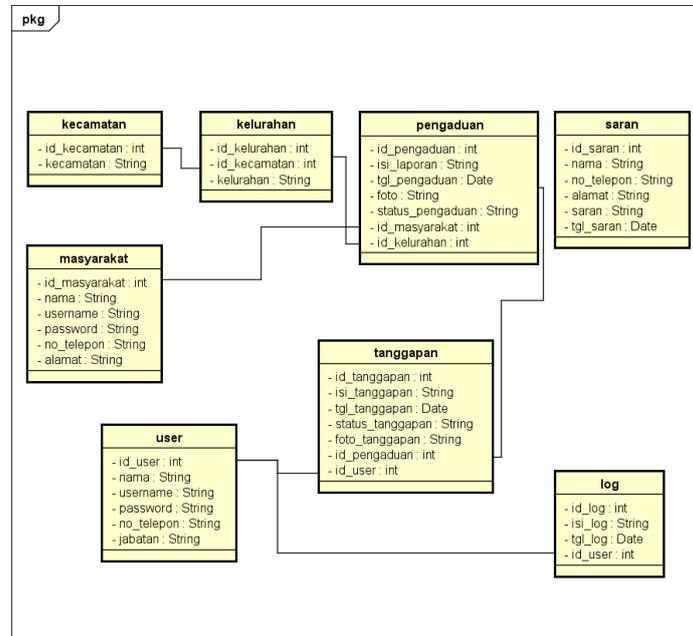
Activity diagram data staff menggambarkan aliran aktivitas atau aliran kerja yang dilakukan admin dalam mengelola data. Model *Activity diagram* tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Activity Diagram Data Staff

4. Class Diagram

Class diagram atau diagram kelas menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem^[9]. Class diagram pada sistem ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7. Class Diagram

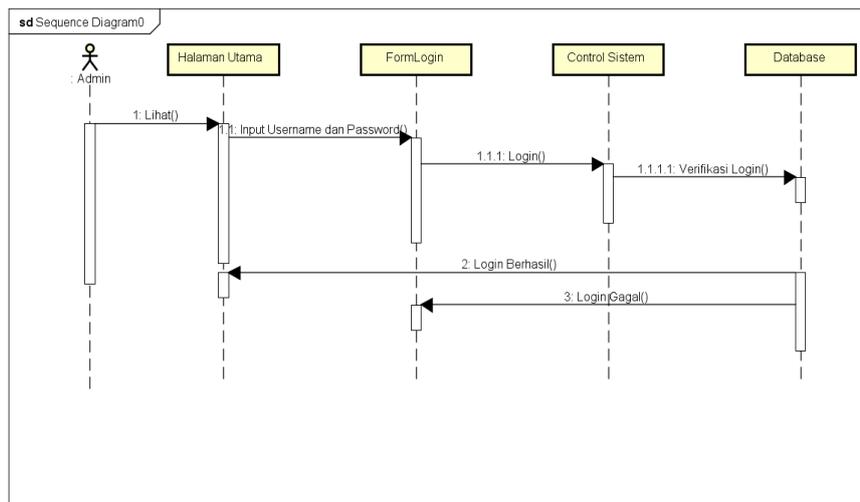
5. Sequence Diagram

Menurut Fitri Ayu dan Nia P.:

Sequence diagram adalah diagram yang dibuat untuk mengetahui alur dari interaksi antar objek^[10].

a. *Sequence Diagram Login*

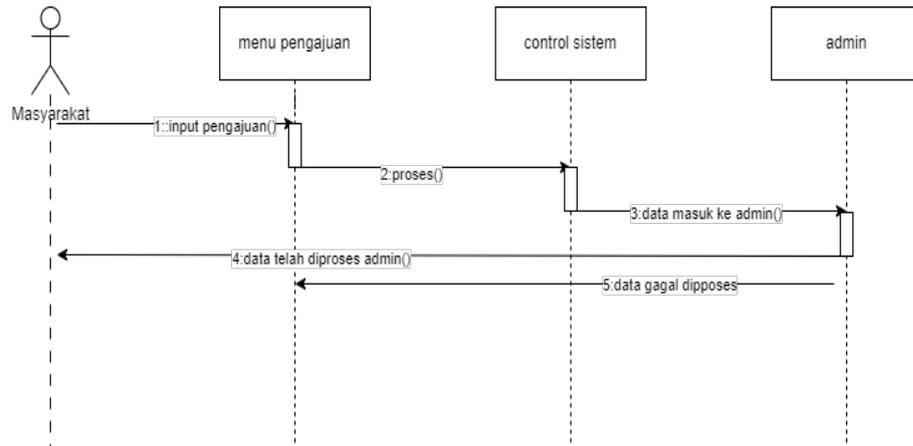
Interaksi dari objek yang disusun dalam suatu urutan waktu/kejadian tertentu dalam suatu proses, dapat digambarkan dengan *sequence diagram*. *Sequence diagram* pada saat melakukan *login* dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 8. Sequence Diagram Login

b. *Sequence Diagram Kelola Data*

Sequence diagram data dengan cara admin melakukan pengolahan data. Model *sequence diagram* tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

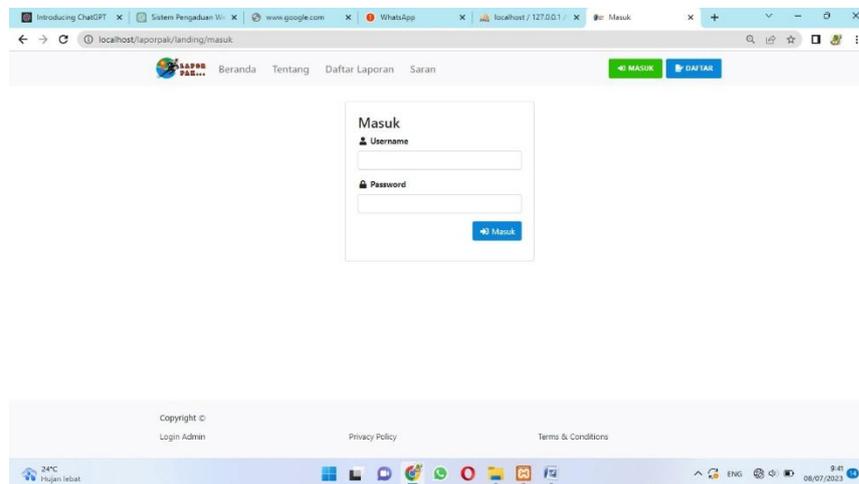


Gambar 9. Sequence Diagram Data Staff

6. Tampilan Program

a. Tampilan Login

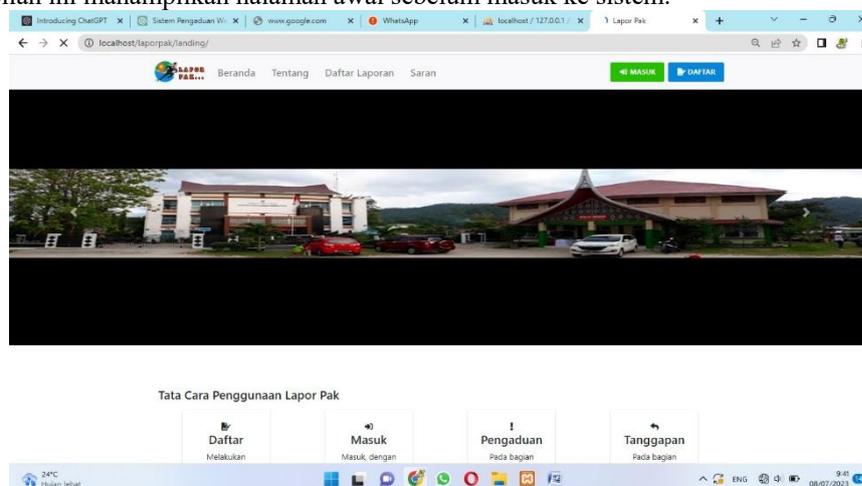
Tampilan halaman login merupakan tampilan awal website berisi informasi login admin seperti pada gambar sebagai berikut:



Gambar 13 Tampilan Halaman Login Admin dan Pengguna

b. Tampilan Halaman Dashboard

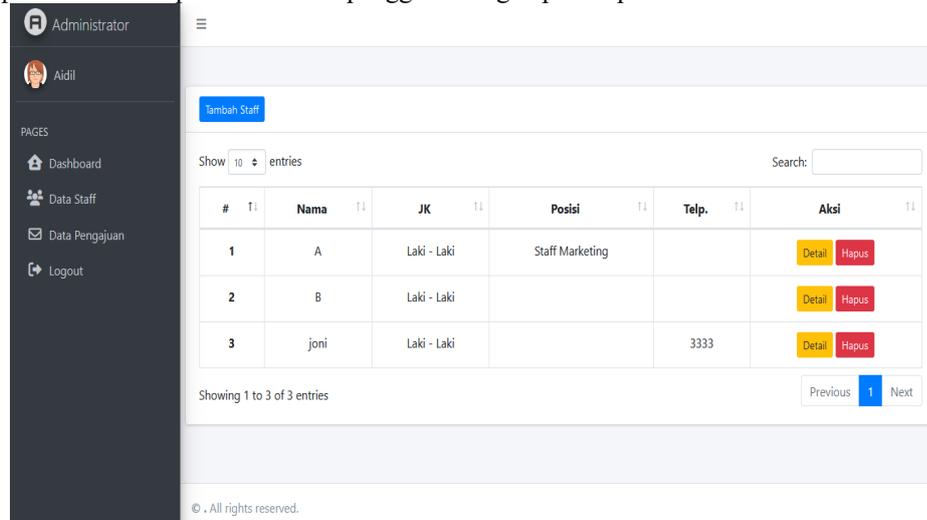
Tampilan ini menampilkan halaman awal sebelum masuk ke sistem.



Gambar 14. Tampilan Halaman Dashboard

c. Tampilan Registrasi

Tampilan ini menampilkan halaman pengguna dengan proses pendaftaran ke sistem.



Gambar 15. Tampilan Registrasi

SIMPULAN

Berikut adalah beberapa simpulan mengenai sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web:

1. Aksesibilitas yang lebih baik: Dengan adanya sistem informasi berbasis web, masyarakat dapat mengajukan pengaduan dan memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja. Mereka tidak perlu datang langsung ke kantor pemerintahan atau menghubungi pihak terkait secara langsung. Ini memberikan kemudahan akses dan menghemat waktu bagi masyarakat.
2. Efisiensi dalam pengelolaan pengaduan: Sistem ini membantu dalam mengelola pengaduan dengan lebih efisien. Pengaduan yang masuk dapat dicatat, ditugaskan kepada pihak yang berwenang, dan dipantau statusnya secara real-time. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk menangani pengaduan dengan lebih cepat dan memberikan solusi yang tepat waktu.
3. Peningkatan transparansi: Sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web memungkinkan masyarakat untuk melacak dan memantau status pengaduan mereka. Ini menciptakan transparansi dalam proses penanganan pengaduan dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat bahwa pengaduan mereka diperlakukan secara adil dan segera.
4. Pemantauan kinerja: Dengan sistem informasi ini, pemerintah dapat memantau kinerja pelayanan mereka dalam menangani pengaduan masyarakat. Data pengaduan yang tercatat dapat digunakan untuk menganalisis tren, mengidentifikasi masalah yang sering muncul, dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Setriyani, W.A., 2022. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*. 16(2). 90-96.
- [2]Valentino, R., *et.al.*, 2022. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Interaktif Terpadu (Lapsit) Terhadap Penanganan Gangguan Ketertiban dan Keamanan Masyarakat di Satpol PP Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4(4).
- [3]Romadona, S., 2020. Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Menggunakan Metode Extreme Programming (XP) Berbasis Web.
- [4]Setiawati, N.A., 2018. Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 6(1).
- [5]Dwi Anggraeni, B.P., 2018. Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Ombudsman Republik Indonesia Dalam Mensosialisasikan Layanan Aspirasi Pengaduan Praktik Maladministrasi.
- [6]Laibah, D.L., 2019. Efektivitas Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung Tahun 2019.
- [7]Fatimah, Samsudin. 2019. Perancangan Sistem Informasi E-jurnal Pada Prodi Sistem Informasi Di UNIVERSITAS Islam Indragir. *Jurnal Perangkat lunak*. 1(1)

- [8]Heriyanto, Y. 2018. Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT. APM Rent Car. *Jurnal Intra-Tech*. 2(2): 64-77.
- [9]Amarudin & Sofiandri, A. 2018. Perancangan dan Implementasi Aplikasi Ikhtisar Kas Masjid Istiqomah Berbasis Dekstop. *Jurnal Tekno Kompak*. 12(2). 53. Bandar Lampung:Universitas Teknokrat Indonesia.
- [10]Ayu, F, & Permatasari, N. 2018. Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data PKL Di Devisi Humas Pada PT. Pegadaian. *Jurnal Intra-Tech*. 2(2).