

SISTEM INFORMASI PENGAJUAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KECAMATAN SUMBER WRINGIN

Fitradyah Ika wahyudi¹, Ahmad Lutfi, M.kom², Nur Azise, M.kom³

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Sains & Teknologi, Universitas Ibrahimy

e-mail: fitradyah12@gmail.com¹, Ahmadlutfi14@gmail.com², nurazisahdiamond@gmail.com³

Received : March, 2024

Accepted : April, 2024

Published : April, 2024

ABSTRACT

The Information System for Public Submissions and Complaints (SIPPM) is a program designed to facilitate the process of submitting and submitting complaints from the public in the Sumber Wringin sub-district. The use of technology currently has a big impact on the sub-district office to find out current public complaints. At the Sumber Wringin sub-district office, they still use the old method, namely recording in a book and the data is easily lost or damaged. Therefore, the researcher created a public submission and complaint system in the Sumber Wringin sub-district to increase community involvement and satisfaction in the administrative process in the Sumber Wringin sub-district, as well as to increase the accountability and efficiency of the sub-district government in handling public complaints.

Keywords: Information Systems

ABSTRAK

Sistem Informasi Pengajuan dan Pengaduan Masyarakat (SIPPM) merupakan sebuah program yang dirancang untuk memfasilitasi proses pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan sumber wringin. Pemanfaatan teknologi saat ini sangat berpengaruh kepada kantor kecamatan untuk mengetahui keluhan masyarakat yang terjadi saat ini. Pada kantor kecamatan sumber wringin masih menggunakan cara yang munal yaitu mencatat pada sebuah buku dan data tersebut mudah hilang atau rusak. Maka dari itu peneliti membuat sistem pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan sumber wringin untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan masyarakat dalam proses administrative di kecamatan sumber wringin, serta untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintah kecamatan dalam menangani pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: sistem informasi

1. PENDAHULUAN

Perkembangan suatu teknologi informasi berkembang dengan cepat diberbagai aspek kehidupan, meliputi bidang pendidikan, ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Dengan perkembangan teknologi dbutuhkan suatu sistem yang dapat mempermudah pekerjaan dalam suatu bidang. Internet salah satu wujud dari perkembangan teknologi yang menjadi ajang interaksi dan sebagai media informasi. [1]

Dalam bidang pemerintahan pengelolaan data yang cepat, akurat, dan efisien diperlukan untuk menunjang dan mempermudah proses kerja dalam melayani masyarakat. Pada kantor kecamatan Sumber Wringin proses pengajuan dan pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual, hal tersebut kurang efektif dikarenakan memerlukan waktu yang cukup lama sehingga pengajuan dan pengaduan masyarakat tidak dapat segera terselesaikan.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi lembaga pemerintahan dalam rangka perbaikan permasalahan yang terjadi, serta menjaga dan meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai standar pelayanan yang telah diterapkan.[2]

Seperti penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rio, Ahmad Marsehan (2023) dalam judul “Perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web mobile menggunakan metode waterfall” pada masalah penelitian ini adalah pada pemerintahan kabupaten Musi Rawas, saat ini pada pelayanan public yang sudah ada masih bersifat konvensional yaitu pemerintahan dapat menerima pengaduan, tapi belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat, dan pengaduan permasalahan juga masih bersifat manual yaitu menggunakan media surat aduan dan hal itu memakan waktu yang lama. Maka dari itu peneliti menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat berbasis web mobile menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.[3]

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ishak Juarsyah dan Herry Mulyono (2021) yang berjudul “Analisis dan perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis android pada dinas komunikasi dan informatika kota Jambi” masalah yang dialami adalah kelurahan yang memiliki jarak tempuh yang cukup jauh antara satu dengan yang lainnya sehingga warga masyarakat enggan mengadukan permasalahan yang dihadapinya kepada pihak pemerintah, era globalisasi saat ini menuntut pemerintahan untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah kota Jambi merealisasikan konsep smart city salah satunya dalam bentuk aplikasi layanan pengaduan masyarakat.[4]

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yudha Sansena (2021) yang berjudul “Implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat kecamatan Medan Amplas berbasis website”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pada kantor kecamatan Medan Amplas tersebut terdapat permasalahan dalam minimnya pengaduan disebabkan sistem birokrasi yang mengharuskan pelapor mendatangi kelurahan terkait, maka dari itu kantor kecamatan Medan menggunakan website untuk mengatasinya, agar masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan pengaduan kepada pihak pemerintah.[5]

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pengembangan sistem informasi pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan Sumber Wringin menjadi solusi yang tepat. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengajuan dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efisien, selain itu, sistem ini juga memungkinkan pemerintah kecamatan untuk lebih cepat merespon berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat serta meningkatkan akuntabilitas dalam menjalankan tugas pelayanan public.

Melalui pendahuluan ini, kami akan menguraikan lebih lanjut tentang kebutuhan, tujuan, dan manfaat dari pengembangan sistem informasi pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan Sumber Wringin.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Library Research yaitu merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi data dengan bantuan berbagai macam material [6], untuk membantu dalam mengelolah bahan penelitian di kantor kecamatan Sumber Wringin dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Dan Desk Research yaitu berupaya menggali data dari berbagai sumber sebagai data sekunder yang merupakan sumber data utama kajian dengan data kualitatif [7] dalam pengembangan sistem informasi pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan Sumber Wringin. Adapun metode data dengan berbagai cara diantaranya adalah :

a. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung pada kantor kecamatan Sumber Wringin tentang pengajuan dan pengaduan masyarakat yang dilakukan pada kantor kecamatan Sumber Wringin serta memahami prosedur yang dilakukan pada kantor kecamatan dalam pengajuan dan pengaduan masyarakat.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu metode pengumpulan data untuk memperoleh data dari makalah yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi, seperti mengumpulkan informasi dari makalah, skripsi, jurnal dan lain-lain.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan petugas kantor melalui pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Untuk memastikan pengembangan sistem informasi memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi yang tepat, kami mewawancarai klien mengenai alur proses bisnis dan peraturan mengenai sistem yang harus dibangun.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Deskripsi data sistem informasi pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kantor kecamatan sumber wringin sebagai berikut :

a. Data identitas pengguna:

Pada data identitas pengguna terdapat beberapa data seperti : nama lengkap, nomor identitas, alamat lengkap, nomor telepon dan email.

b. Data kategori pengajuan/pengaduan

Data kategori pengajuan/pengaduan juga terdapat beberapa data seperti: kategori (misalnya infrastruktur, lingkungan, sosial), subkategori (opsional, tergantung pada kebutuhan), deskripsi singkat permasalahan.

c. Lampiran

Lampiran yang dibutuhkan seperti: Foto (jika ada), dokumen pendukung (jika ada).

d. Data waktu

Pada data waktu juga memerlukan data seperti : tanggal pengajuan/pengaduan, tanggal penyelesaian (jika sudah diselesaikan), waktu respon pertama dari pihak berwenang.

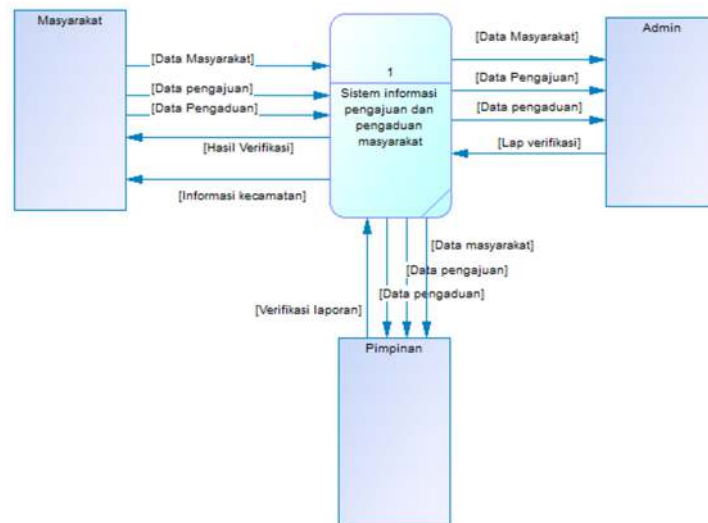
e. Data pihak terlibat

Data pihak yang terlibat yaitu : nama petugas yang menangani pengajuan/pengaduan, informasi kontak petugas terkait, informasi unit kerja terkait (misalnya Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Lingkungan Hidup).

3.2 Pembahasan

a. Diagram Konteks

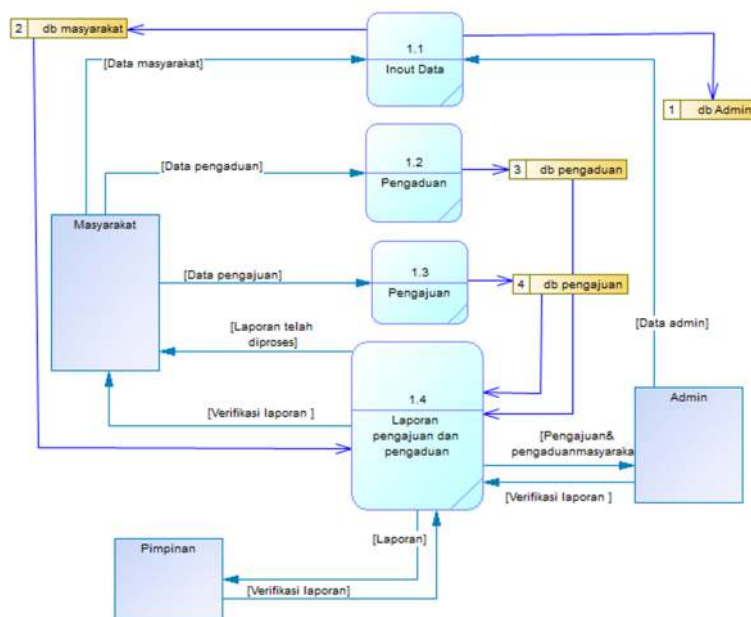
Context diagram atau diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari data flow diagram (DFD) yang menggambarkan seluruh input ke dalam sistem atau output dari sistem yang memberi gambaran tentang keseluruhan sistem.[8] Pada gambar 2 menjelaskan proses masyarakat menginput data pengguna, pengguna bisa melihat informasi tentang kecamatan dan menerima verifikasi tentang diterima atau ditolaknya laporan, sedangkan untuk admin menerima pengajuan dan pengaduan masyarakat serta membuat laporan verifikasi, pimpinan menerima laporan pengajuan dan pengaduan masyarakat serta memverifikasi laporan dapat diterima atau ditolak. Perancangan sistem yang disajikan dalam bentuk diagram konteks dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. DFD Diagram Konteks

b. Data Flow Diagram (DFD)

DFD (Data Flow Diagram) adalah model atau tahapan logika data yang digunakan untuk merepresentasikan input/output data dari suatu sistem dimana data disimpan. DFD menunjukkan penyimpanan data dan aliran transmisi data. DFD mengacu pada hubungan antara data dan proses dalam suatu sistem.[9] Proses yang ada pada gambar 3 yaitu alur proses respon data pengaduandan kelola repon pengajuan atau pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat proses yang terdapat pada sistem ini telah memiliki pengelolaan data yang tersimpan pada database.



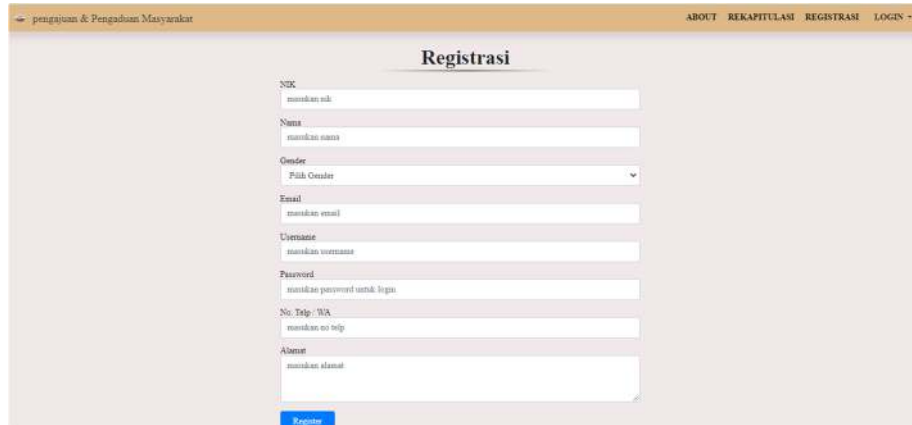
Gambar 3. Data Flow Diagram

c. Implementasi

Perancangan yang telah selesai dibuat merupakan tahapan yang akan dilakukan implementasi dimana implementasi ini harus sesuai dengan rancangan yang dibuat berdasarkan dengan kebutuhan fungsional dan non fungsional agar aplikasi sesuai yang diinginkan.[10]

1. Registrasi

Pada halaman ini pengguna harus mengisi terlebih dahulu sebelum melakukan login jika belum terdaftar sebagai pengguna.



Gambar 4. Halaman Registrasi

2. Halaman utama

Halaman utama merupakan halaman pertama ketika anda sudah login dan akan menampilkan seperti gambar di bawah ini.



Gambar 5. Halaman Dashboard

4. KESIMPULAN

Dengan adanya sistem ini dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan dan pengaduan terhadap permasalahan yang ada di kecamatan sumber wringin.

Dapat mempermudah pihak kantor kecamatan dalam menampung pengajuan dan pengaduan masyarakat serta dapat menindaklanjuti hal tersebut agar terciptanya transparansi dalam lingkungan kecamatan sumber wringin

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan adanya perbaikan maupun pengembangan pada sistem informasi pengajuan dan pengaduan masyarakat pada kecamatan sumber wringin.

PERNYATAAN PENGHARGAAN

Saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1.Kedua orang tua saya bapak wahyudi dan ibu sutarti dan tidak lupa dengan adik saya keyra yang selalu menjadi penyemangat saya.
- 2.Guru-guru yang senantiasa mengajarkan saya dengan penuh kesabaran.
- 3.Dosen pembimbing saya bapak Ahmad lutvi,M.kom dan Ibu Nur Azise, M.kom.
- 4.Teman-teman saya yang sudah memberi dukungan untuk saya.
5. Seluruh pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan semuanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. M. Informatika, F. Teknik, and U. N. Surabaya, "PEMBUATAN APLIKASI USULAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DESA BERBASIS WEB (APEDA) Muhammad Akbar Priambodo Salamun Rohman Nudin Abstrak," vol. 09, pp. 144–152, 2019.
- [2] D. F. Kuncoro, U. Juniarti, J. Syahputra, R. B. B. Sumantri, and R. Suryani, "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dengan Metode Waterfall," vol. 3, no. 2, pp. 14–19, 2022.
- [3] A. Marsehan, "MASYARAKAT BERBASIS WEB MOBILE MENGGUNAKAN," pp. 43–50, 2023.
- [4] I. Juarsyah and H. Mulyono, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi," vol. 6, no. 1, 2021.
- [5] Y. Sansena, "Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website," *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 2, p. 91, 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i2.611.
- [6] Aris Dwi Cahyono, "(Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas," *J. Ilm. Pamenang*, vol. 3, no. 2, pp. 28–42, 2021, doi: 10.53599/jip.v3i2.81.
- [7] A. W. Pradana, A. Y. Asmara, B. Triyono, A. Dinaseviani, and W. Nashihuddin, "Transfer Office Sebagai Solusi Hambatan Teknologi Transfer di Lembaga Litbang Indonesia," vol. 5, pp. 1–12, 2021.
- [8] A. A. Wijaya, T. I. Oesman, and C. I. Parwati, "ISSN : 2338-7750 Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta Jurnal REKAVASI ISSN :," *J. Rekavasi*, vol. 7, no. 1, pp. 7–15, 2019.
- [9] F. Sains, P. I. Komputer, U. Ibrahimy, J. Khr, and S. Arifin, "Jurnal Inovasi Penelitian," vol. 1, no. 7, 2020.
- [10] F. Eriyani, B. Priyambadha, and H. Nurwarsito, "Pengembangan Aplikasi Mobile Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Menggunakan Fitur Location Based Service Berbasis Android," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 4083–4091, 2019.