ARTIKEL

SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE

Oleh:

AHMAD AMIR RUDIN

13.1.03.03.0111

Dibimbing oleh :

1. **RINI INDRIATI, M.Kom.**
2. **SUCIPTO, M.Kom.**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2017

Artikel Skripsi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Ahmad Amir Rudin
NPM	: 13.1.03.03.0111
Telepon/HP	: 081233298070
Alamat Surel (Email)	: amircapucino@yahoo.co.id
Judul Artikel	: Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online
Fakultas – Program Studi	: Teknik- Sistem Informasi
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jl. K.H Achmad Dahlan No. 76 Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. Artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiatisme;
b. Artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 27 Juli 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Rini Indriati, M.Kom	Sucipto, M.Kom	Ahmad Amir Rudin
NIDN. 0725057003	NIDN. 0721029101	NPM. 13.1.03.03.0111

Ahmad Amir Rudin | 13103030111
Fakultas Teknik – Prodi Sistem Informasi
simki.unpkediri.ac.id
|| 1||

Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Online

AHMAD AMIR RUDIN[1]
13.1.03.03.0111
Fakultas Teknik – Prodi Sistem Informasi
Email: a@gmail.com
Rini Indriati, M.Kom[2] dan Sucipto, M.Kom[3]

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Abstrak

Desa Ngrengket merupakan desa yang terletak di Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk, pada tahun 2017 ini pemerintah desa Masalah yang ada pada desa ini yaitu penduduk yang kesulitan dalam melakukan pengaduan ataupun aspirasi terhadap masalah yang terjadi dilingkungan desa dikarenakan sistem pelayanan pengaduan di Desa Ngrengket Masih bersifat konvensional.Tujuan pelayanan pengaduan ini adalah untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini dapat membantu perangkat desa dalam menganalisa masalah apa saja yang terjadi di lingukungan desa yang nantinya untuk mencari solusi bersama agar terciptanya desa yang aman tentram dan sejahtera. Dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan sistem ini diharapkan masyarakat menjadi lebih mudah ketika akan melakukan pengaduan ke pemerintahan desa serta dapat membantu perangkat desa mendapatkan masukkan untuk sarana peningkatan pelayanan pemerintahan desa dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.Kesimpulan yang dicapai sistem yang dirancang ini diharapkan dapat memberikan kemudahan untuk menyampaikan aspirasi kepada pemerintahan desa,

Kata kunci : Sistem Informasi, Pelayanan Pengaduan, Pengaduan pada Pemerintahan Desa.

A. PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai yang positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah, apabila aparat pemerintah dapat menciptakan kondisi yang kondusif dengan masyarakat maka bisa dikatakan keadaan tersebut mengarah ke terselenggaranya asas – asas *good govermance*. Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan yang besar bagi masyarakat utamanya didaerah – daerah pedesaan. Manajemen pelayanan menjadi kewengangan pemerintah sebagai penyelenggara daerah sehingga dapat mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Penduduk lokal sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pelayanan yang lebih responsif terhadap masyarakat atau yang dilayani. Pada dasarnya sebagai mahluk sosial, manusia memerlukan pelayanan salah satu hasil dari interaksi di kehidupan sehari-hari.

pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layananya.

Desa Ngrengket merupakan desa yang berada di Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk, desa Ngrengket yang dipimpin oleh seorang kepala desa yaitu bapak Sugirato yang dibantu oleh perangkat desa yang lain. Roda pemerintahan di desa ini berjalan sangat terbuka dan sangat maju tentu tak lepas dari peran aktif kepala desa dan seluruh perangkat desa, Seluruh laporan permasalahan yang terhadi dilingkungan masyarakat yang dilaporkan kepada perangkat desa akan dengan cepat memberikan respon positif yaitu berupa tindakan yang bertujuan mencari jalan keluar untuk masalah tersebut

Kendala yang ada didesa ini adalah belum adanya informasi online yang mengatur masalah pelayanan pengaduan dan dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui internet, baik berupa informasi struktural perangkat desa maupun paparan penggunaan anggaran yang dikelola didalam pemerintahan tingkat desa, melihat kesibukan yang setiap hari dilakukan oleh penduduk desa tentunya cukup menghambat warga desa yang ingin mengetahui informasi mengenai desa maupun ingin menyampaikan aspirasi maupun masukan kepada perangkat desa selaku penyelenggara penggerak roda pemerintahan desa.

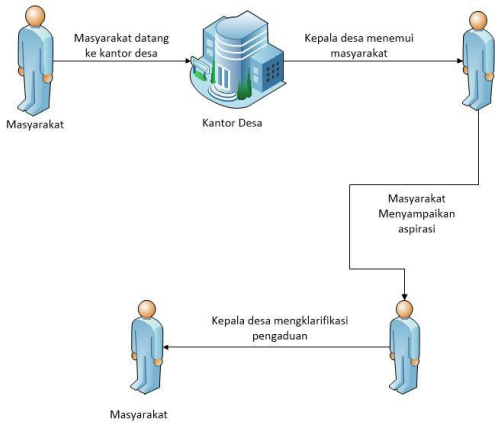
Saat ini semua laporan permasalahan yang ada dilingkungan yang diungkapkan oleh masyarakat masih bersistem konvensional yaitu masyarakat harus datang ke kantor desa dan bertemu langsung dengan perangkat desa dan melaporkan masalah yang terjadi, hal ini untuk sebagian orang masih sangat merepotkan karena kurang efisien waktu dan biaya. Hal ini terjadi karena belum adanya wadah yang memberikan sarana komunikasi resmi antara masyarakat dengan pihak perangkat desa, permasalahan ini dirasa juga dapat menghambat jalannya roda perkembangan pembangunan yang ada didesa, dilingkungan penduduk pada umumnya tentu saja ada masalah yang timbul baik masalah sosial,kesehatan,sarana prasarana maupun pendidikan, untuk itu karena belum adanya sarana pelayanan pengaduan terpadu yang diberikan dari pihak desa sangat menghambat masyarkat yang akan menyampaikan saran atau masukan kepada pihak pemerintah desa. Disini penulis berusaha untuk merancang sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan

terhadap jalanya roda pemrintahan di desa Ngrengket Kecamatan Sukomoro Kabupaten Nganjuk. Layanan pengaduan sangat bermanfaat bagi masyarakat selain itu pelayanan pengaduan juga sangat berperan penting bagi lancarnya roda pemerintahan disuatu daerah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif utamanya kepada masayarakat agar dapat mengutarakan semua permasalahan atau pertanyaan seputar dilingkungan desa tempat tinggalnya dengan cepat mudah dan efektif. Diharapkan program penelitian ini dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat agar nantinya dapat tercipta sistem pemerintahan yang lebih maju dan terbuka sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan hasil kinerja penyelenggara pemerintahan.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang ada di desa Ngrengket tentang pelayanan pengaduan masyarakat saya membuat Sistem Pelayanan pengaduan Masyarakat Online.

B. ANALISIS DAN PERANCANGAN

Rich Picture Sistem Lama

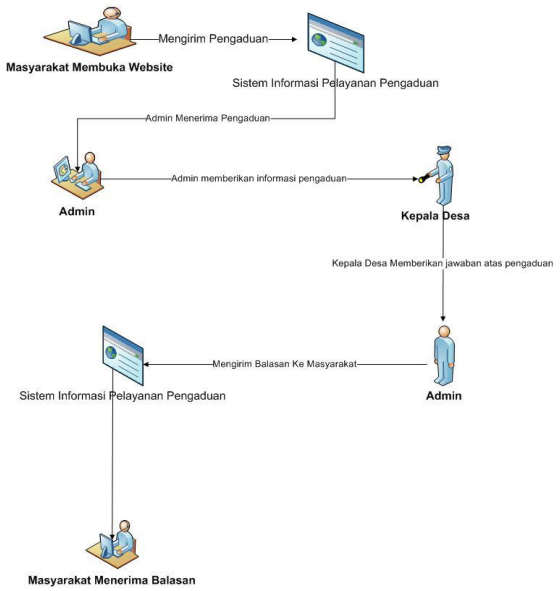


Gambar 4.1 *Rich Picture* Sistem Lama

Keterangan :

Pada proses ini masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk melakukan pengaduan atau pelaporan langsung ke kepala desa kemudian kepala desa memberikan tanggapan atas pengaduan atau pelaporan dari masyarakat tersebut.

Rich Picture Sistem Baru



Gambar 4.2 *Rich Picture* Sistem Baru

Keterangan :

Pada proses ini masyarakat cukup membuka website sistem pelayanan pengaduan kemudian masyarakat langsung bisa melakukan pengaduan setelah itu admin/kepala desa akan langsung memberikan balasan atau pengaduan kepada masyarakat atau pelapor.

Kebutuhan Perangkat Keras

Spesifikasi perangkat keras komputer yang digunakan pembuatan program ini adalah

a. Laptop ASUS X84L
b. RAM 2 GB
c. *Processor Intel ® Core* i3 233014 2.2 GHz
d. *Harddisk* 500 GB
e. *Mouse*

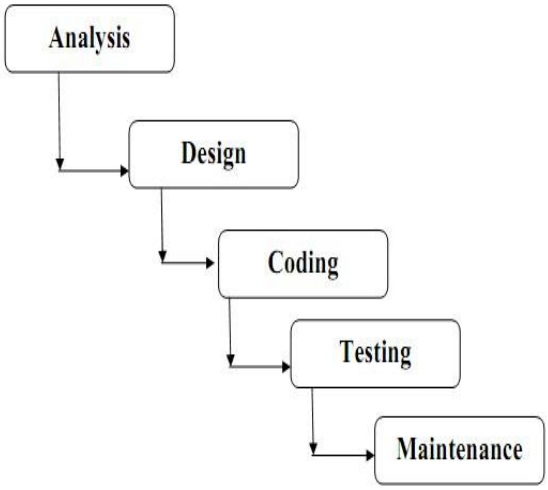
Kebutuhan Perangkat Lunak (Software)

Hardware tidak dapat menyelesaikan masalah tanpa adanya Softwaere merupakan komponen didalam sistem data berupa program atau intruksi untuk mengontrol suatu sistem.

a. Sistem Operasi Windows 7
b. *Database* MySQL
c. *XAMPP 1.8.3*
d. *Notepad++*
e. *Web Browser Mozilla Firefox*

Metode Analisa Data

Banyak sekali metode yang digunakan dalam membangun sebuah aplikasi website, salah satunya adalah memakai metode Metode Waterfall yang akan dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 4.3 Metode Waterfall

Keterangan

Perencanaan (*Analysis*) : Dalam membuat suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan dalam bidang pelayanan pengaduan masyarakat atau dalam istilahnya yaitu *e-governance* biasanya akan melakukan perencanaan dan analisis terlebih dahulu sebelum mengerjakan, seperti perancangan sistem dan analisis, database dan tabel apa saja yang akan diambil, bagaimana *flowchart* atau alur sistemnya, membuat peta situs, mengumplkan bahan dan sebagainya. Proses ini bisa dianggap sebagai titik utama dari proses pengerjaan web.

Desain Sistem (*Design*) : Rancangan yang telah selesai tersebut terbentuk maka akan dilajutkan dengan perancangan desain seperti warna, konsep web, *font* huruf, filosofi dan sebagainya yang dirasa sesuai dengan *e-governance* tersebut. posisi ini dinamakan "*Web Designer*" karena tugasnya adalah melukis web hingga menjadi satu template web.

Kode (*Coding*) : Pemrograman merupakan proses penerapan hasil rancangan ke dalam bahasa pemrograman perangkat lunak tersebut dimana perangkat lunak tersebut mengunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML beserta tambahan pemrograman website lainnya. Tahap ini merupakan tahap proses yang paling lama memakan waktu dan yang paling sulit. karena tahap ini berisi coding-coding yang harus dikerjakan oleh programer. Semua tidak akan berjalan tanpa ada tahap coding. Perlu diketahui coding itu dibagi menjadi dua jenis, yaitu

bersifat Client Side Scripting dan juga Server Slide Scripting. Bedanya, pada Client Side Scripting, skripdapat berjalan pada sisi client atau yang lebih dikenal dengan istilah browser, seperti Javascript, HTML,CSS. Sedangkan server Slide Scripting, skrip hanya dapat berjalan pada sisi server, seperti PHP, ASP, Pearl, JSP.

d. Pengujian Sistem (Testing) : Setelah program selesai harus diuji. Mengapa sebuah sistem harus melalui tahap pengujian tentu tak lain adalah untuk memastikan bahwa program yang telah dibuat sesuai dengan apa yang telah dirancang serta memastikan agar tidak terjadi error. Sebuah sistem harus melewati tahap pengujian untuk menghindari adanya eror. Bagaimana jika program yang diuji ternyata megalami suatu error, kita lihat terlebih dahulu errornya berada disebalah mana. Jika error pada bagian sistem, maka program akan dikembalikan pada tahap sebelumnya, yaitu coding.

e. Pemeliharaan Web (*Maintenance*) : Implementasi sistem adalah proses dimana sebuah software telah diserahkan kepada perangkat desa dalam hal ini adalah Admin desa Ngrengket dan Kepala Desa Ngrengket. Untuk menghasilkan sebuah *software* yang berkualitas tentunya harus dilakukan pemeliharaan atas software tersebut. Web program telah berjalan dan digunakan di Desa Ngrengket, namun tiba-tiba pada suatu hari sistem mengalami kerusakan. Maka web sistem tersebut akan ditangani oleh si develover atau programmer. Namun jika suatu hari pihak desa ingin menambah fitur ataupun fungsi lain, maka proses tersebut akan dilakukan kembali sesuai dengan urutan metode *waterfall*.

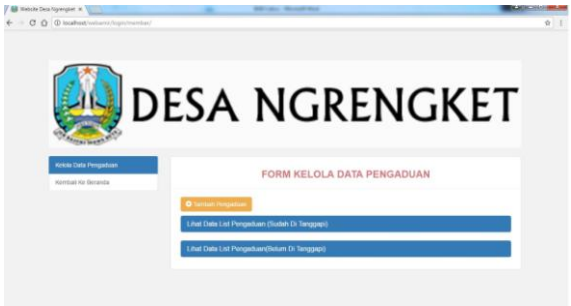
1. Tampilan Home

Tampilan ini adalah Tampilan Home atau Beranda diatas terdapat menu yang dapat digunakan pengunjung atau masyarakat, ada beberapa menu diantaranya pengaduan, info desa jika masyarakat menginginkan informasi tentang desa terdapat juga galeri yang berisikan foto dokumentasi kegiatan yang ada di desa Ngrengket. Untuk melakukan pengaduan langkah pertama yang harus dilakukan adalah klik menu pengaduan.

Gambar 5.14 Tampilan Home

2. Tampilan Halaman Kelola Pengaduan

Halaman ini adalah halaman lanjutan ketika sudah diklik pengaduan pada halaman beranda dihalaman kelola pengaduan ini adalah tampilan awal masyarakat yang ingin melakukan kelola pengaduan di halaman ini masyarakat dapat melakukan pengecekan pengaduan terdahulu yang sudah dibalas maupun yang belum dibalas dan disini masyarakat juga dapat melakukan pengaduan dengan memilih menu Tambah Pengaduan.



Gambar 5.15 Halaman Kelola Pengaduan

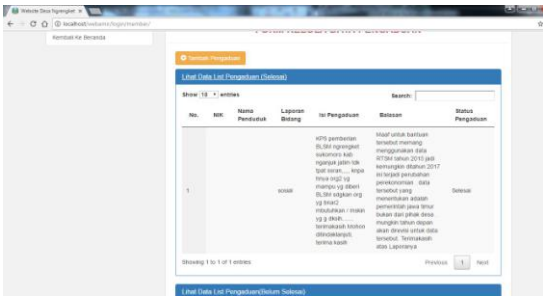
3. Tampilan Halaman Tambah Pengaduan

Pada halaman tambah pengaduan ini adalah tampilan saat masyarakat melakukan pengaduan atau sesudah memilih menu Tambah Pengaduan. Pada kolom nama dan NIK tidak wajib diisi untuk menjaga privasi pelapor. Dibawah ini adalah coding tambah pengaduan. Menu Tambah berfungsi untuk mengirim pengaduan

Gambar 5.16 Tampilan Halaman Tambah Pengaduan

4. Halaman Balasan Pengaduan

Dihalaman balasan pengaduan berisi tampilan dari balasan atas pengaduan yang sudah dikirim oleh penduduk. Dihalaman ini masyarakat dapat melihat balasan yang dikirim oleh admin atau kepala desa. Disini masyarakat juga dapat melihat pengaduan dari masyarakat lain yang sudah mengirim laporan pengaduan ke pemerintah desa



Gambar 5.17 Tampilan Halaman Balasan Pengaduan

C. PENUTUP

Simpulan

Sistem ini dapat membantu pemerintah desa mendapatkan masukkan untuk sarana peningkatan pelayanan pemerintahan desa dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Pengembangan tahapan lebih lanjut terhadap sistem ini adalah dengan lebih memperhatikan aspek – aspek Interaksi Manusia dan Komputer dengan membangun sistem yang lebih *user-friendly* dengan design *interface* yang lebih baik berbasis Online.

C. DAFTAR PUSTAKA

Anggi, B. K., & Lies, Y. (2014). Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo. *Indonesian Journal on Networking and Security*, *3*(4), 1–9.

Bunafit, N. (2008). *Aplikasi Pemograman Web Dinamis dengan PHP dan MYSQL*. Yogyakarta: Gava Media.

Didik, D. P. (2008). *101 Tip dan Trik Pemrograman PHP*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Dimas, R. P., Tjahjanulin, D., & Lely, I. M. (2015). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka

Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*, *2*(1), 1151–1158.

Lusi, F., & Achmad, B. (2015). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *3*(2), 231–236.

Onno. P, (2006). *Buku Pegangan Internet Wireless dan Hospot*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Priyanto, H., & Jauhari, K. K. (2014). *Pemrograman Web*. Bandung`: Informatika Bandung.

Sad, D. U. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, *15*(3), 161–167.

Sucipto, & Karaman, J. (2015). Perancangan Sistem Informasi Strategis Balai Desa Gadungan Untuk Integrasi Sistem Informasi Publikasi. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 31–36.

Suci, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor !) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor !) Pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan*. Universitas Indonesia.

Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha ilmu.