



PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PUSAT PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (P3M) PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Maida Qalvini Resli

Program Studi Teknik Informatika,
Fakultas Teknik,
Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
E-mail : maidaqalviniresli1998@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi adalah instansi pemerintahan yang menangani permasalahan tentang pengaduan seperti masalah pelayanan informasi publik, masalah ketersediaan sarana dan prasarana masyarakat untuk mengakses informasi publik dan masalah pengaduan pelayanan publik. Instansi pemerintahan ini belum memiliki sistem yang terkomputerisasi sehingga sangat kesulitan dalam menemukan laporan yang dialami oleh masyarakat tentang pelayanan yang tidak maksimal terhadap masyarakat yang membutuhkan surat dan sebagainya. Dengan tidak adanya sistem yang terkomputerisasi sehingga masyarakat akan kesulitan dalam mengadukan masalah tersebut. Dikarenakan sistem pengaduan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi masih dilakukan secara manual dengan mengisi formulir pengaduan sehingga pada zaman sekarang ini tidak efektif lagi digunakan dan dirasakan cukup sulit bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan terhadap layanan yang ada pada kantor-kantor pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dan sulitnya bagi pimpinan pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi dalam menilai tingkat keberhasilan terhadap layanan yang ada pada kantor-kantor pemerintahan. Maka dengan adanya sistem yang terkomputerisasi dapat diterapkan akan lebih mudah dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh pimpinan pemerintahan untuk menganalisis tingkat keberhasilan pelayanan para pegawai pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi. Menghasilkan sistem yang semulanya manual menjadi sistem yang terkomputerisasi. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan pelayanan yang kurang baik. Menghasilkan sistem yang memberikan kemudahan dalam melaporkan data pengaduan masyarakat kepada kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi. Menghasilkan sistem yang dapat menyimpan data dengan baik tanpa membutuhkan tempat penyimpanan yang begitu besar.

Kata Kunci : Pengaduan, Pelayanan, Sistem, Informasi

1. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi adalah instansi pemerintahan yang menangani permasalahan tentang pengaduan seperti masalah pelayanan informasi publik, masalah ketersediaan sarana dan prasarana masyarakat untuk mengakses informasi publik dan masalah pengaduan pelayanan publik. Instansi pemerintahan ini belum memiliki sistem yang terkomputerisasi sehingga sangat kesulitan



dalam menemukan laporan yang dialami oleh masyarakat tentang pelayanan yang tidak maksimal terhadap masyarakat yang membutuhkan surat dan sebagainya. Dengan tidak adanya sistem yang terkomputerisasi sehingga masyarakat akan kesulitan dalam mengadukan masalah tersebut. Dikarenakan sistem pengaduan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi masih dilakukan secara manual dengan mengisikan formulir pengaduan sehingga pada zaman sekarang ini tidak efektif lagi digunakan dan dirasakan cukup sulit bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan terhadap layanan yang ada pada kantor-kantor pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dan sulitnya bagi pimpinan pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi dalam menilai tingkat keberhasilan terhadap layanan yang ada pada kantor-kantor pemerintahan. Maka dengan adanya sistem yang terkomputerisasi dapat diterapkan akan lebih mudah dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan oleh pimpinan pemerintahan untuk menganalisis tingkat keberhasilan pelayanan para pegawai pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan penelitian ini penulis melakukan teknik mengumpulkan data dengan cara antara lain:

1. Metode Observasi

Metode Observasi digunakan untuk mempelajari dan mengetahui secara langsung ke tempat penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara langsung mengamati permasalahan yang ada pada tempat penelitian.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada yang bertanggung jawab tentang penanganan permasalahan yang ada pada penelitian yang sedang dilakukan ini. Metode ini untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan fakta yang ada dan mendapatkan data terhadap objek yang berhubungan dengan penelitian.

3. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari, mengkaji informasi atau data pada literatur yang berhubungan dengan skripsi ini, baik dari artikel, penelitian terdahulu maupun dari website, serta mempelajari dan menganalisa literatur.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem Yang Sedang berjalan

Analisa sistem yang sedang berjalan pada perancangan sistem informasi pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam pengaduan terhadap pelayanan yang kurang baik yang dilakukan oleh pegawai instansi pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat. Bahwa masyarakat dalam melakukan pelaporan tersebut masih diharuskan untuk melaporkan langsung ke Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sehingga ini tidak efektif lagi digunakan pada saat sekarang ini. Pelaporannya masih menggunakan cara manual seperti *microsoft office* sehingga data yang dihasilkan belum begitu efektif. Dikarenakan jika terjadi banyak yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang ada pada instansi pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi. Pada setiap pelaporan sering juga terjadi kesalahan dikarenakan sistem yang digunakan itu masih manual dengan menggunakan *microsoft* pada komputer sehingga hasilnya tidak begitu efektif.

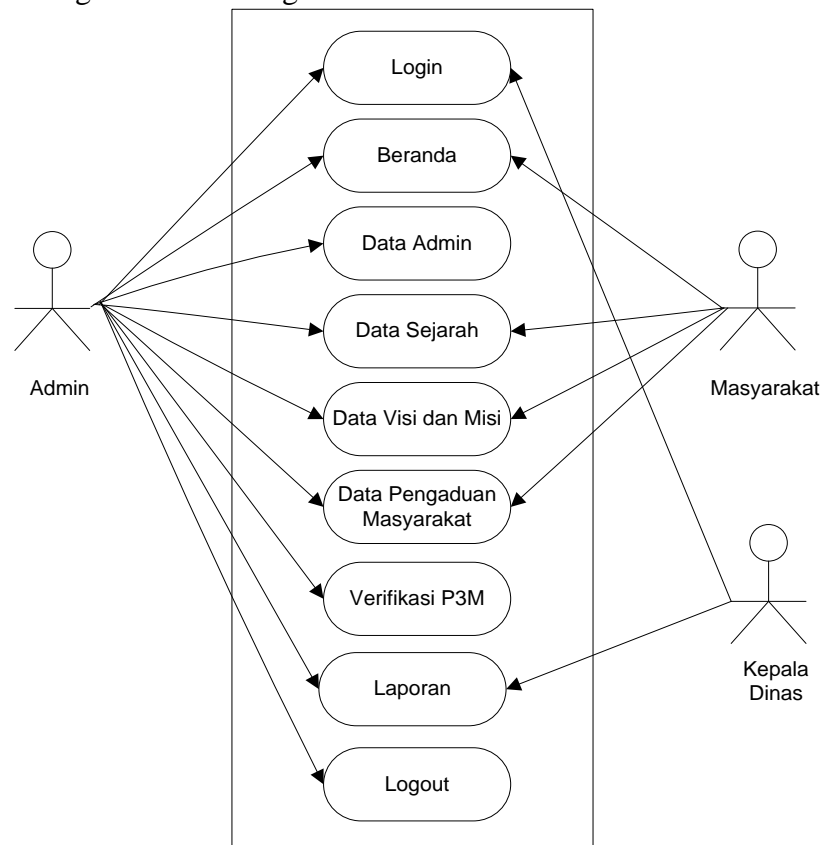
Juga menyebabkan bagian arsip begitu menumpuk dan jika dibutuhkan lagi data yang lalu akan sulit untuk ditemukan karena harus dicari ke dalam arsip yang begitu banyak.

3.2 Analisa Sistem yang Diusulkan

Aliran sistem informasi diusulkan atau yang baru ini terdapat beberapa perubahan-perubahan yang dilakukan dalam proses pembuatan berbagai laporan maupun informasi, dan perubahan dari proses yang dilakukan secara manual menjadi proses yang dilakukan secara komputerisasi, sistem yang terkomputerisasi dalam melakukan pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat selaku *actor* yang melakukan pengaduan tidak diharuskan lagi melaporkan secara langsung maupun instansi terkait yang selaku penerimaan laporan pengaduan masyarakat dan dalam melakukan proses penindakannya. Sehingga pelayanan yang ada di area pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi akan menjadi lebih baik dengan adanya evaluasi kedepannya.

3.3 Use Case Diagram

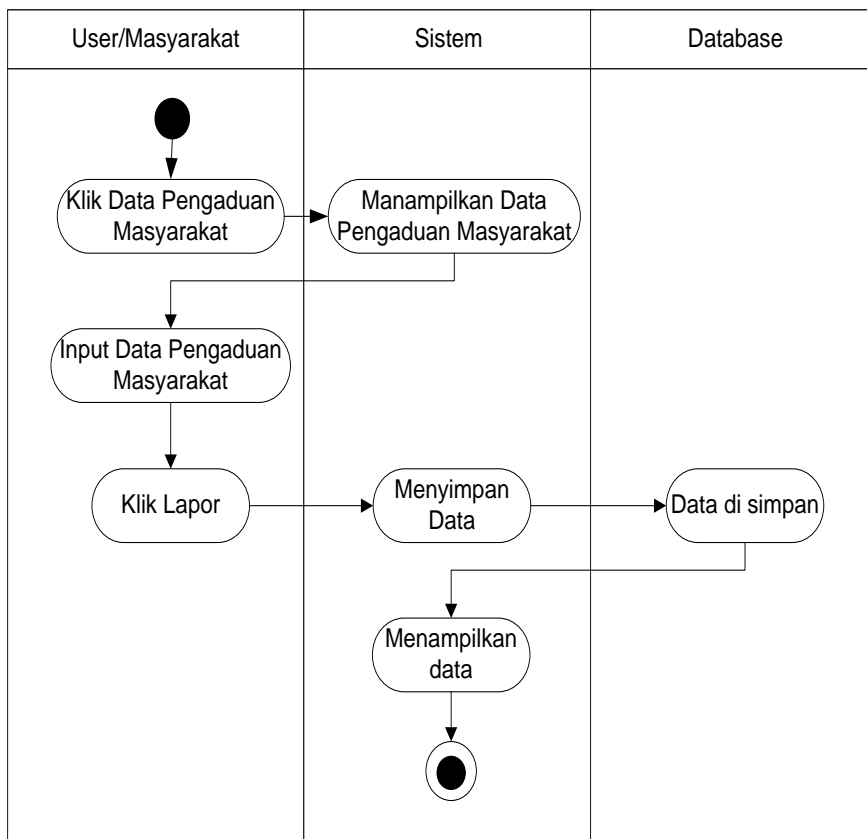
Dalam diagram ini digambarkan bagaimana Actor (*Admin*) berintegrasi dengan sistem. *Use case* Diagram digambarkan sebagai berikut :



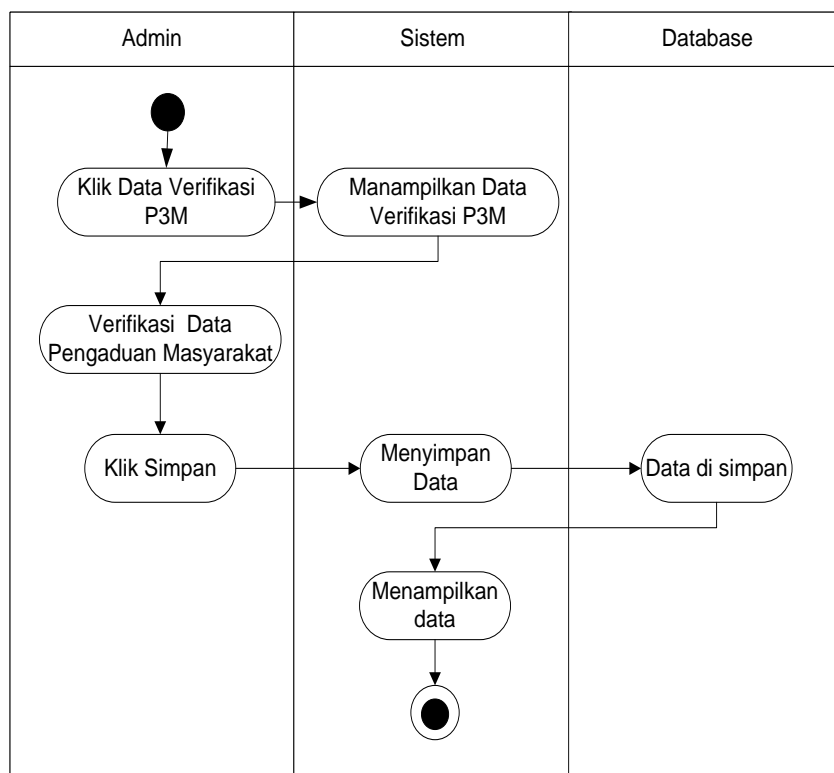
Gambar 1. Use Case Diagram

3.4 Activity Diagram User

Dibawah ini adalah gambaran dari proses ketika seorang *user*/masyarakat melakukan pengaduan. Adapun *Activity Diagram* yang dikelola oleh *user*/masyarakat dapat penulis gambarkan sebagai berikut :



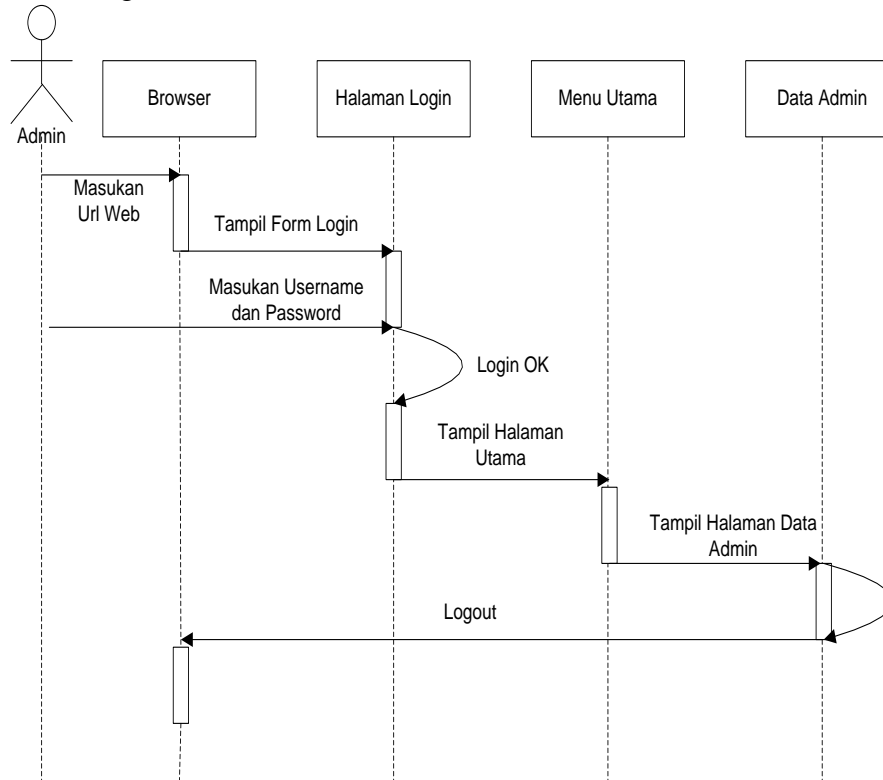
Gambar 2. Activity Diagram User Melakukan Pengaduan



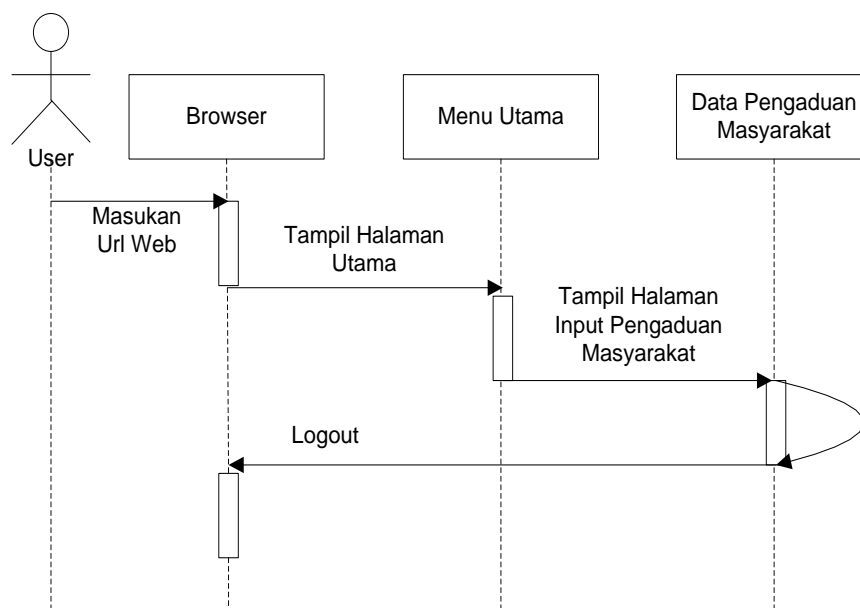
Gambar 3. Activity Diagram Admin Verifikasi P3M

3.5 Sequence Diagram User Melihat Aplikasi

Berikut ini adalah gambaran *Sequence Diagram Admin* melihat *website* dan *Sequence Diagram Admin* mengakses Halaman Data Admin.



Gambar 4. *Sequence Diagram User* Melihat Aplikasi



Gambar 5. *Sequence Diagram User/Masyarakat* Melakukan Pengaduan



3.6 Tampilan Interface

1. Halaman Menu Utama User/Masyarakat



Gambar 6. Halaman Menu Utama User/Masyarakat

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya serta hasil pembahasan dari perancangan sistem informasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Menghasilkan sistem yang semulanya manual menjadi sistem yang terkomputerisasi.
2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan pelayanan yang kurang baik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Menghasilkan sistem yang memberikan kemudahan dalam melaporkan data pengaduan masyarakat kepada kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi
4. Menghasilkan sistem yang dapat menyimpan data dengan baik tanpa membutuhkan tempat penyimpanan yang begitu besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah and Kuswaya (2017). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pengeluaran, Penggunaan Bahan Dan Hutang Dalam Pelaksanaan Proyek Pada Pt Banamba Putratama. Jurnal SIMETRIS. Vol 8. No 2. ISSN: 2252-4983
- Ariyadi (2018). Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Dalam Sudut Pandang Islam. Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi. Volume 1 Issue. e – issn : 2655-7460



- C. Firmansyah and C. Tohir (2018). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunung Tanjung Berbasis Web Dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian Fifo. JUMANTAKA. Vol 01. No 01. P-ISSN: 2613-9138 – E-ISSN : 2613-9146
- F. Ayu and N. Permatasari (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Praktek Kerja Lapangan (PKL) Pada Devisi Humas PT. Pegadaian. Jurnal Intra-Tech. Volume 2. No.2. ISSN. 2549-0222
- M. A. Hayubi, Z. Arifin and F. Hasyim (2016). Sistem Informasi Pengecekan Dan Monitoring Laboratorium Komputer di STTNJ Berbasis Android Dan Web. Prosiding SENTIA. Politeknik Negeri Malang Volume 8. ISSN: 2085-2347
- N. A. Rahmawati and A. C. Bachtiar (2018). Analisis dan perancangan desain sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. 14. No. 1. DOI: 10.22146/bip.28943. ISSN 1693-7740 (Print). ISSN 2477-0361 (Online). Hal. 76-86