



APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT HALLO BUPATI BERBASIS WEB DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Arrond Febrinal Yondra

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 : arrondyondra@gmail.com

ABSTRAK

Selama ini proses aduan oleh masyarakat terhadap kantor pelayanan publik khususnya di Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi masih belum tertata dengan rapi, bahkan aduan dari masyarakat jarang yang ditindak lanjuti oleh dinas terkait. Masyarakat saat ini hanya melakukan pengaduan atau keluhan menggunakan fasilitas Call Center, email dan kotak saran dengan mengisi formulir yang disediakan, namun masyarakat tidak tahu sejauh mana proses pengaduannya ditanggapi, mereka tidak tahu apakah pengaduan atau keluhan yang mereka adukan sampai ke pihak yang berhubungan atau tidak. Menyinkapi kelemahan yang ada maka perlu dibangun sebuah aplikasi yang mampu mengkoordinasi dan mengontrol alur dari aduan masyarakat yaitu Aplikasi Pengaduan Masyarakat Hallo Bupati Berbasis Web di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang diharapkan dapat menciptakan Good governance (tata pemerintahan yang baik) maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga. Aplikasi ini belum dilengkapi dengan adanya chat langsung dengan admin (pejabat pemerintahan), informasi terkini atau rencana pembangunan yang akan dilakukan.

Kata Kunci : Pengaduan, Masyarakat, Bupati

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Birokrasi di Indonesia dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah telah mengembangkan mekanisme publik complain sebagai sarana yang diamanatkan dalam PP tersebut dengan menyediakan layanan pengaduan dalam bentuk kotak saran, call center dan email. Keluhan yang diajukan kepada aparat pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain.

Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut. Masyarakat saat ini hanya melakukan pengaduan atau keluhan menggunakan fasilitas Call Center, email dan kotak saran dengan mengisi formulir yang disediakan, namun masyarakat tidak tahu sejauh mana proses pengaduannya ditanggapi, mereka tidak tahu apakah pengaduan atau keluhan yang mereka adukan sampai ke pihak yang



berhubungan atau tidak, mereka tidak tahu apakah pihak yang berhubungan merespon pengaduan atau keluhan yang mereka adukan. Menyingkapi kelemahan yang ada maka perlu dibangun sebuah aplikasi yang mampu mengkoordinasi dan mengontrol alur dari aduan masyarakat yaitu Aplikasi Pengaduan Masyarakat Hallo Bupati Berbasis Web di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang diharapkan dapat menciptakan Good governance (tata pemerintahan yang baik) maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (Dwiyanto, 2005).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan orang tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan.

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

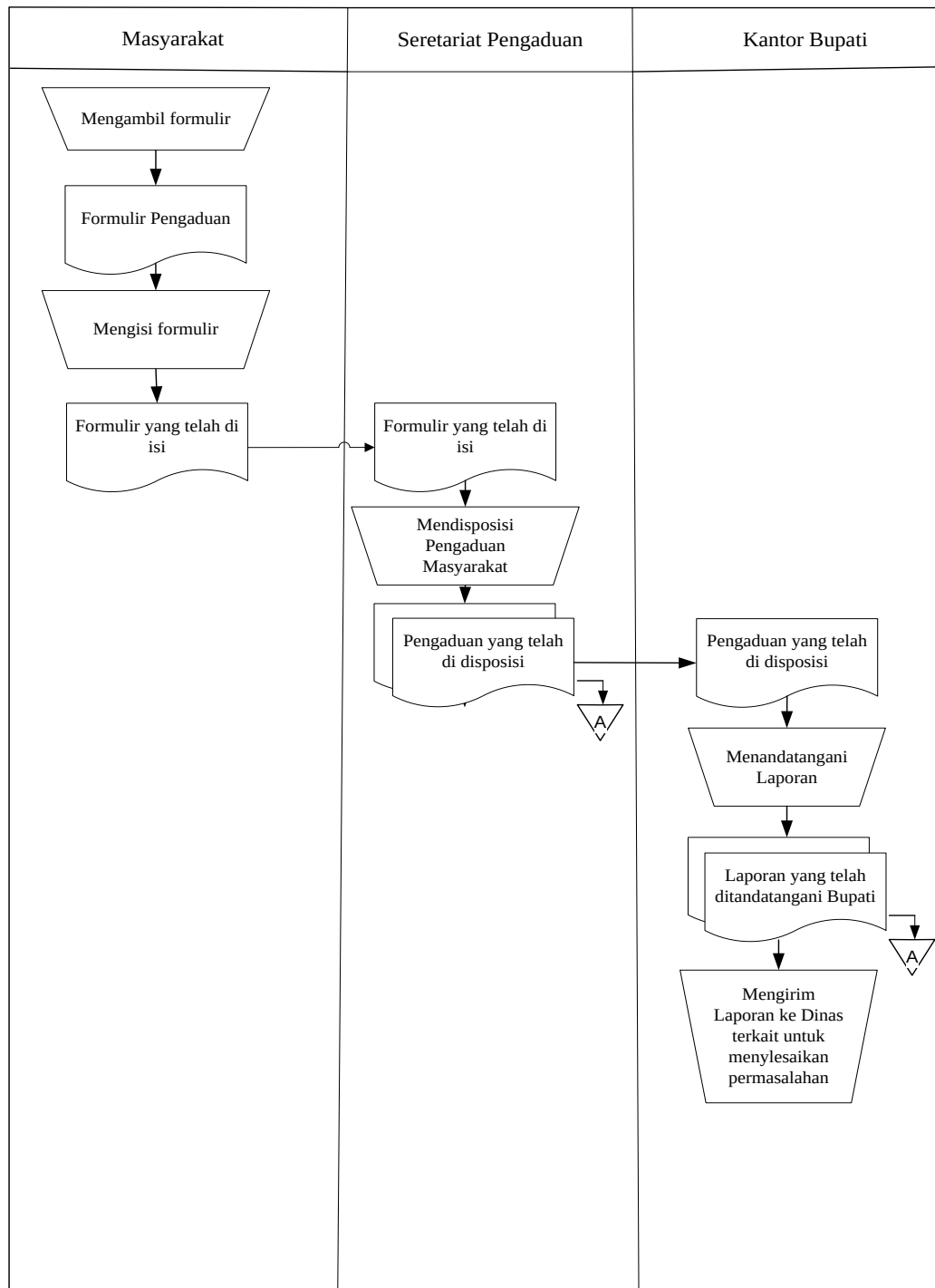
3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan

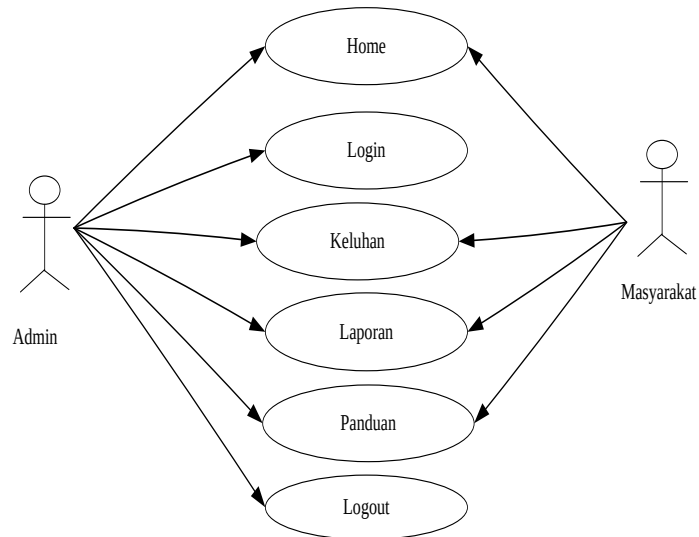
Analisa sistem merupakan kegiatan menguraikan suatu sistem informasi yang utuh dan nyata kedalam komponen yang bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi masalah-masalah yang muncul, sehingga mengarah kepada solusi untuk perbaikan maupun pengembangan kearah yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan terdapat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. ASI Yang Sedang Berjalan

3.2 Use Case Diagram

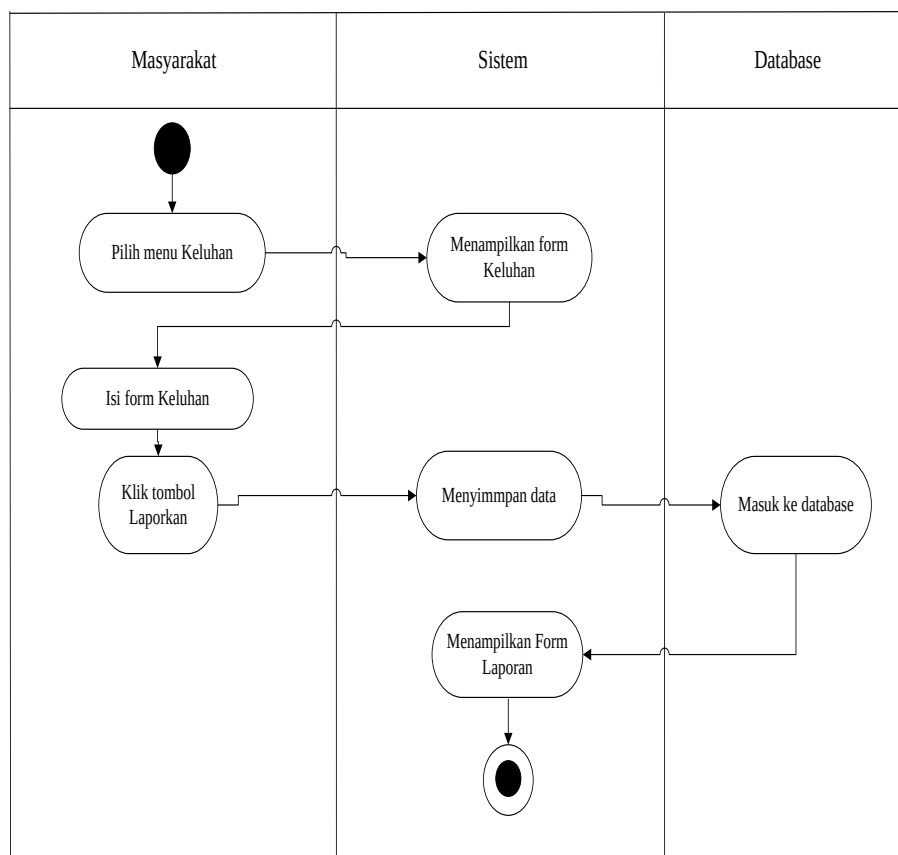
Use Case Diagram menggambarkan siapa yang menggunakan sistem dan apa saja yang bisa dilakukan. Untuk lebih jelas berikut adalah *use case diagram* Aplikasi Pengaduan Masyarakat Hallo Bupati Berbasis Web di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi. dapat digambarkan sebagai berikut ini :



Gambar 2. Use Case Diagram

3.3 Activity Diagram Keluhan

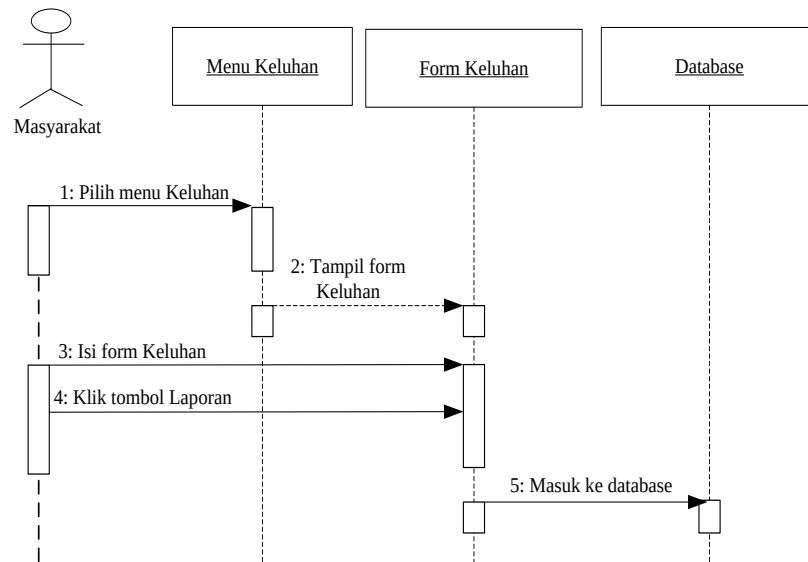
Form Keluhan merupakan *form* yang disediakan untuk masyarakat untuk menyamakan kritik, saran dan keluhan dari masyarakat. Berikut merupakan *activity diagram* Keluhan.



Gambar 3. Activity Diagram Keluhan

3.4 Sequence Diagram Keluhan

Sequence diagram keluhan yaitu proses bagaimana cara *user* dalam menyampaikan keluhan. Berikut merupakan gambar *sequence diagram* keluhan

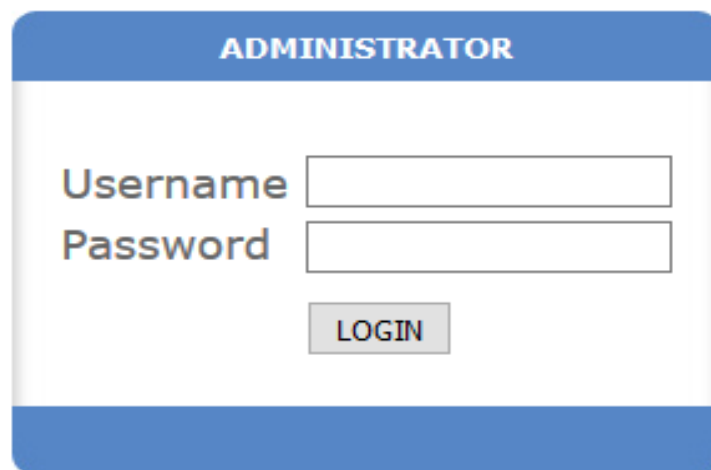


Gambar 4. Sequence Diagram Keluhan

3.5 Implementasi Sistem

1. Halaman Login Aplikasi

Halaman ini merupakan halaman *Login* aplikasi pengaduan masyarakat halo bupati berbasis web di lingkungan pemerintahan kabupaten kuantan singing di browser. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. Halaman Login

2. Tampilan Login Admin

Tampilan Login Admin setelah admin memasukan *username* dan *password* di halaman login dengan benar maka *admin* bisa mengelola halaman admin dan menu-menu yang terdapat didalamnya yaitu Home, Laporan, Panduan dan Logout. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 6. Tampilan Login Admin

3. Tampilan *Form Keluhan*

Tampilan Form Keluhan merupakan tampilan untuk mengisi Formulir pengaduan masyarakat, Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 7. Tampilan form Keluhan

4. Tampilan *Form Laporan*

Pada gambar dibawah ini menampilkan laporan masyarakat dan menampilkan laporan admin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

[Home](#)Cari Kategori:

No	Nama Lengkap	Laporan	Tanggapan	Photo
	aa	gfg		
1	ase	tdhgb ghurf	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	
2	ass	7kibybycv	Laporan telah Selesai di tangani Oleh Dinas Terkait	
3	qaq	FGF	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	
4	tria	cggfgeft	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	

© 2019 Hello Bupati Kuantan Singingi

Gambar 8. Tampilan laporan masyarakat[Home](#)Cari Kategori:

No	Nama Lengkap	NIK	Laporan	Tanggapan	Waktu	Photo	Aksi
	aa	122	gfg		2019-10-01 08:41:49		
1	ase	1222	tdhgb ghurf	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	2019-10-01 11:42:24		
2	ass	167579	7kibybycv	Laporan telah Selesai di tangani Oleh Dinas Terkait	2019-10-01 08:25:30		
3	qaq	13	FGF	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	2019-10-01 08:25:57		
4	tria	233	cggfgeft	Laporan Telah di Disposisi dan akan Dikirim ke Dinas Terkait	2019-10-01 08:28:03		

Cetak

© 2019 Hello Bupati Kuantan Singingi

Gambar 9. Tampilan Laporan Admin

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan tahap implementasi pada Aplikasi Pengaduan Masyarakat Hallo Bupati Berbasis Web di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dapat membantu dalam masyarakat menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah kabupaten, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan pemberian kritik dan saran kepada pemerintahan.
2. Aplikasi ini dapat membantu mendekatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim¹⁾, Undang-undang No 29 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penanganan pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementrian Perindustrian.
- Baedhowi¹⁾. 2001. *Studi Kasus dalam Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. oleh Salim, Agus (ed.). Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Cendikia¹⁾, Ilham²⁾, dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain Terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: PATTIRO dan ACCESS.
- Dwiyanto¹⁾, Agus²⁾. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- Ekalaya Bayu Putra¹⁾, Dias Muhamad Ichsan²⁾, Elidjen³⁾. *Aplikasi dan Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap Pemkab Merangin Berbasis Web*.
- Erwin¹⁾. *Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Kuantan Singingi*
- Fajar masa¹⁾, 2012. *Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web*.