



**RANCANG BANGUN APLIKASI E-ADUAN
LAYANAN MASYARAKAT KECAMATAN KUANTAN MUDIK
(STUDI KASUS : POLISI SEKTOR KUANTAN MUDIK)**

Mardius

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 : diusmar97@gmail.com

ABSTRAK

Pengaduan merupakan pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikan. Orang yang melakukan pengaduan menjadi syarat dalam melakukan penuntutan tindak pidana tersebut. Kecamatan Kuantan Mudik tercatat memiliki riwayat kerap mengalami masalah kriminalitas, kecelakaan, bencana alam dan menelan korban jiwa. Banyak pengaruh atau kerugian-kerugian yang didapatkan akibat dari kriminalitas, kecelakaan, kebakaran hutan dan lain-lain, hal ini bisa saja terjadi karena kurang tanggapnya masyarakat dalam melaporkan setiap peristiwa yang terjadi didaerahnya. Hasil dari penelitian ini Rancang Bangun Aplikasi E-Aduan Layanan Masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik (Studi Kasus : Polisi Sektor Kuantan Mudik) dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat melaporkan setiap peristiwa yang terjadi didaerahnya hanya dengan menggunakan smartphone.

Kata Kunci : Aplikasi E-Aduan, Elektronik Pengaduan, Polisi Sektor

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik, di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran, akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial.

Pelayanan terhadap masyarakat sangatlah penting guna untuk menjaga ketentraman hidup masyarakat khususnya di Kecamatan Kuantan Mudik. Polsek Kuantan Mudik kerap mendapat laporan kebakaran hutan, terutama didaerah bukit betabuh lubuk jambi. Kebakaran hutan ini disebabkan oleh ulah masyarakat yang semena-mena membuang puntung rokok sehingga tanpa dia sadari puntung rokok yang dia buang membakar dedaunan yang kering dan membakar kebun atau hutan lindung dalam jumlah yang sangat luas serta oknum yang tidak bertanggung jawab guna untuk membuka lahan dengan jalan pintas. Walaupun kebakaran hutan ini bersifat periodik tapi sudah sangat meresahkan masyarakat yang ada di wilayah



Desa Kasang karena masyarakat merasa was-was kebun nya ikut terbakar karena ulah masyarakat/oknum yang tidak bertanggung jawab tersebut. Sebagian masyarakat hanya bisa berdiam diri tanpa mau melaporkan peristiwa kebakaran tersebut, dengan dali segan karena mereka tahu bahwa anggota keluarga nya ikut andil dalam melakukan pembakaran hutan/lahan tersebut dan ada juga melaporkan langsung ke kantor kepolisian dan hal ini membutuhkan waktu yang lama dan kurang efektif.

Bukan hanya masalah kebakaran hutan saja yang kerap terjadi di Kecamatan Kuantan Mudik tetapi ada juga masalah lain seperti kecelakaan yang mana penyebabnya penurunan tajam dari arah sumbar di tambah lagi jalan yang banyak tikungan tajam serta jalan yang bergelombang dalam hal ini sudah banyak menelan korban jiwa. Akhir-akhir ini juga sering juga terjadi pencurian akibat roda perekonomian merosot akibat covid 19. Oleh karena itu perlu adanya sebuah rancangan atau perencanaan dalam hal mengurangi kerugian dan korban jiwa yang dapat terjadi. Usaha untuk mengurangi dampak tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sosialisasi daerah rawan kebakaran hutan, simulasi tanggap dalam kecelakaan atau dapat menggunakan perkembangan teknologi yang ada dalam perencanaan tersebut. Penggunaan perangkat lunak berbasis android tidak lepas dari perkembangannya yang telah merambah dalam setiap sendi kehidupan masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik. Dengan perangkat yang dapat dioperasikan dalam smartphone yang berbasis android tersebut maka masyarakat bisa dengan mudah melaporkan peristiwa yang terjadi disekitar mereka dan juga dari pihak yang bersangkutan dapat segera menindak lanjuti laporan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview)

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dialog secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab kepada polisi yang ada pada Polsek Kuantan Mudik.

2. Pengamatan (Observasi)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tinjauan secara langsung ke objek yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang bersifat nyata dan meyakinkan maka penulis melakukan pengamatan langsung di Polsek Kuantan Mudik.

3. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, makalah ataupun referensi lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan

Analisa sistem yang sedang berjalan sistem yang berjalan saat ini dalam proses pelaporan di Kecamatan Kuantan Mudik adalah ketika masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik hendak menyampaikan laporan adalah dengan langsung mendatangi ke bagian SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) kepolisian sektor Kuantan Mudik. Adapun kelemahan sistem yang berjalan berdasarkan analisa sistem yang sedang berjalan maka didapatkan kelemahan sistem yang berjalan adalah:

1. Masyarakat yang hendak menyampaikan aduan harus datang langsung sehingga hanya terbatas pada mereka yang mau datang ke kantor kepolisian saja yang bisa menyampaikan aduan.
2. Penyampaian informasi perkembangan aduan yang belum tersampaikan secara maksimal, yaitu pengadu harus datang langsung jika hendak mengetahui perkembangan aduan nya.

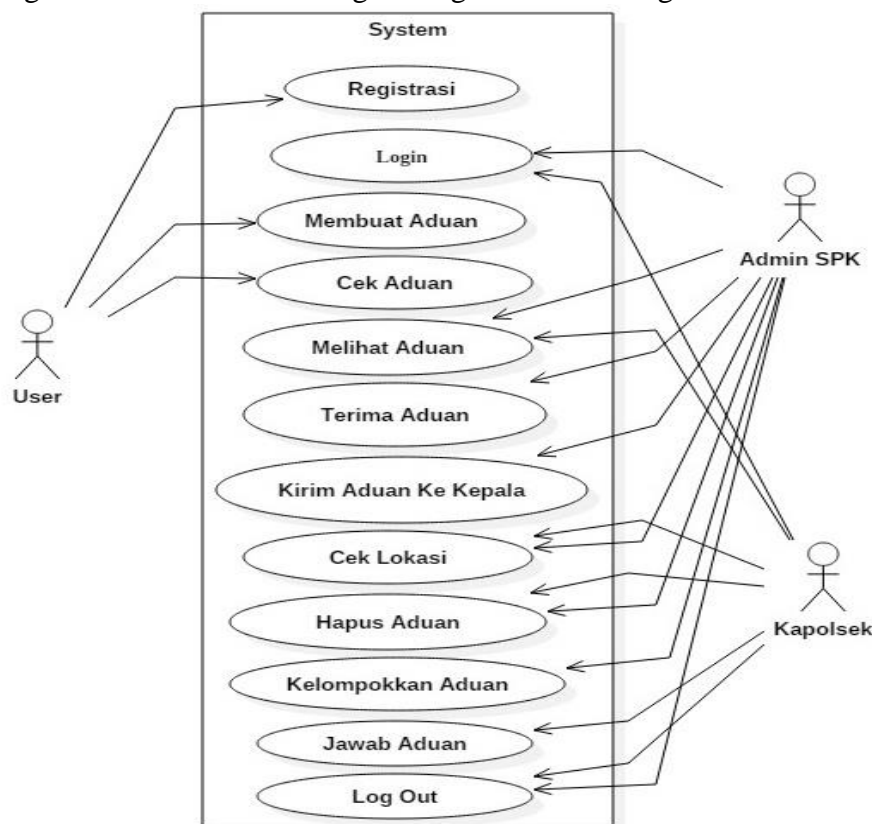
3.2 Analisa Sistem Yang Diusulkan

Setelah mengetahui kelemahan sistem yang berjalan tahapan yang selanjutnya penulis lakukan adalah menggambarkan sistem usulan yang akan dibangun. Adapun sistem yang menjadi usulan adalah sebuah aplikasi yang dapat menjadi sarana penyampaian aduan dengan memanfaatkan media internet, sehingga penyampaian aduan dapat dilakukan dengan mudah dan memakan waktu yang relatif singkat. Diantaranya yaitu :

1. Masyarakat dapat menyampaikan aduan tanpa harus datang langsung serta masyarakat bisa melihat perkembangannya tersebut, hanya dengan menggunakan fasilitas internet dan aplikasi e-aduan berbasis android.
2. Lokasi aduan yang langsung dapat terdeteksi di aplikasi dengan memanfaatkan *google maps* yang ada di *smartphone*.

3.3 Use Case Diagram

Dalam diagram ini digambarkan bagaimana Actor (Admin, User dan Kapolsek) Berinteraksi dengan sistem. *Use Case Diagram* digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Use Case Diagram

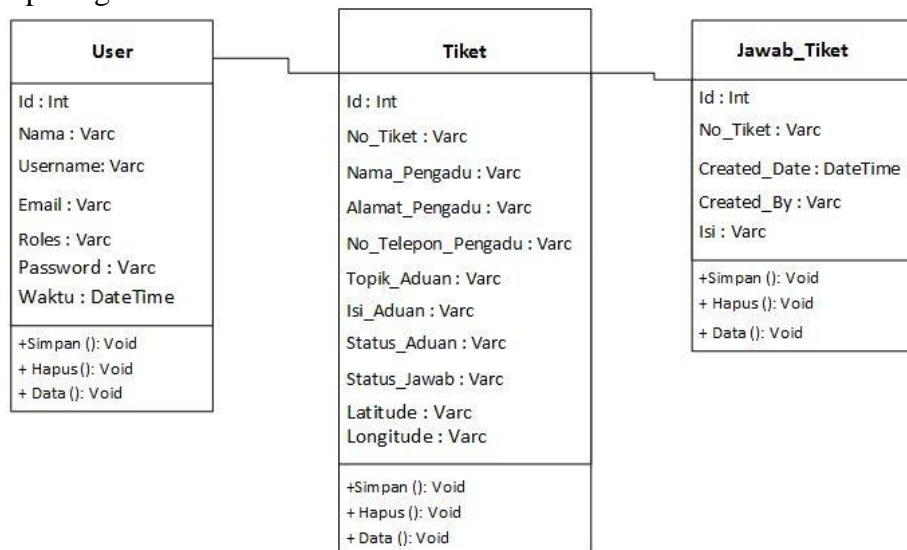
Dari Gambar diatas, berikut ini penulis jelaskan tentang aktivitas *use case* dalam menggunakan aplikasi e-aduan layanan masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik.



1. Admin SPK : Login terlebih dahulu untuk dapat masuk, setelah berhasil maka admin dapat melihat aduan, terima aduan, kirim aduan ke kepala, cek lokasi, hapus aduan, kelompokkan aduan dan log out.
2. User : Dapat membuka aplikasi e-reporting, setelah itu user membuat aduan dan cek aduan.
3. Kapolsek : Login terlebih dahulu, setelah berhasil masuk kepala bisa melihat aduan, cek lokasi, hapus aduan, jawab aduan serta log out.

3.4 Class Diagram

Berikut ini merupakan *Class Diagram* yang digunakan oleh admin, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

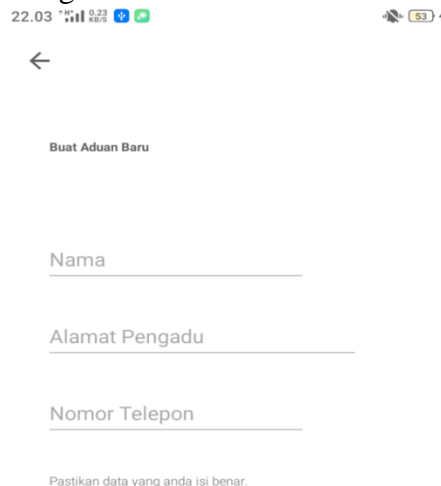


Gambar 2. *Class Diagram*

3.5 Implementasi Sistem

1. Halaman Membuat Aduan

Halaman ini merupakan tempat user atau masyarakat membuat aduan ke admin SPK, untuk lebih jelas bisa dilihat pada gambar dibawah ini.

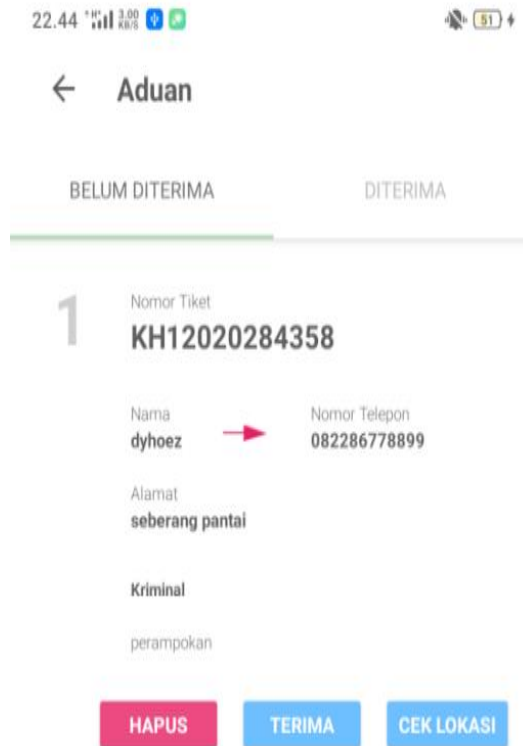


Gambar 3. Halaman Buat Aduan



2. Halaman Melihat Aduan

Halaman ini bisa dilihat oleh admin SPK dengan admin kepala, tetapi admin hanya bisa melaporkan ke kepala sedangkan kepala yang memutuskan suatu perkara atau aduan tersebut.



Gambar 4. Halaman Melihat Aduan

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya serta hasil pembahasan dari Rancang Bangun Aplikasi E-Aduan Layanan Masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik (Studi Kasus : Polsek Kuantan Mudik), maka dapat diambil kesimpulan :

1. Aplikasi E-Aduan Layanan Masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik ini sangat berguna bagi masyarakat, karena bisa kapan pun melakukan pengaduan hanya dengan menggunakan perangkat smartphome.
2. Aplikasi E-Aduan Layanan Masyarakat Kecamatan Kuantan Mudik ini dapat sebagai acuan pemerintah dalam penanganan kriminalitas dan lain-lain.
3. Aplikasi ini mempermudah pihak kapolsek dalam menindaklanjuti laporan atau aduan karena aplikasi ini dilengkapi dengan lokasi aduan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Saputra, M. I. Herdiansyah, D. Udariansyah, F. I. Komputer, and U. B. Darma, "RANCANG BANGUN APLIKASI E-REPORTING LAYANAN MASYARAKAT Bina Darma Conference on Computer Science 2019," pp. 151–162, 2019.

Arsya Yoga Pratama, Iman Adi Prabowo, Alifa Normassari and I. Ekonomi, "APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK MELAPORKAN KEJADIAN



PUNGUTAN LIAR DI KABUPATEN KUDUS BERBASIS ANDROID.”vol. 8, no 2 pp 225-498, 2017.

- F. Nurcahyono, “Pembangunan Aplikasi Penjualan Dan Stok Barang Pada Toko Nuansa Elektronik Pacitan,” vol. 4, no. 3, pp. 15–19, 2012.
- H. Abdurahman, A. R. Riswaya, and A. Id, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti,” Apl. Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha BHakti, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- K. I. Santoso and M. N. Rais, “Implementasi Sistem Informasi Geografis Daerah Pariwisata Kabupaten Temanggung Berbasis Android dengan Global Positioning System (GPS),” Sci. J. Informatics, vol. 2, no. 1, pp. 29–40, 2016, doi: 10.15294/sji.v2i1.4526.
- M. A. Anwar Sadat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Dalam Menghadapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru,” J. Publik Reform Undar Medan, vol. 3, no. 1, pp. 298–337, 2018.