

APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN BINTAN

Muhammad Reza Pahlefi¹, Dwi Ely Kurniawan²
Politeknik Negeri Batam
E-mail: rezapahlefi3003@gmail.com¹, dwialikhs@gmail.com²

Abstrak

Sistem pengaduan masyarakat dilatarbelakangi oleh kondisi dimana Pemerintah Kabupaten Bintan menginginkan adanya sistem atau aplikasi pengaduan yang dapat memudahkan mereka dalam melakukan atau mengakses sistem tersebut. Tujuan dari pembuatan sistem pengaduan masyarakat ini adalah untuk memperbaiki sistem yang telah berjalan menggunakan sistem manual dengan sistem baru yaitu web. Serta merancang hasil evaluasi antara sistem manual dan sistem online dengan mengetahui tingkat efektivitas Aplikasi Pengaduan Online Berbasis Web Dalam Melayani Pengaduan di wilayah Bintan, dalam melayani pengaduan masyarakat di wilayah Bintan. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bintan pada tahun 2018, dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan dengan cara ini digunakan untuk mengungkap efektivitas aplikasi pengaduan online berbasis web dalam melayani pengaduan konsumen atau masyarakat di Kabupaten Bintan. Subyek penelitian ini adalah Kepala Subbagian TI beserta jajaran Pemkab Bintan. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara kepada pegawai Pemerintah Kabupaten Bintan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem aplikasi pengaduan masyarakat sangat efektif bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Bintan.

Kata Kunci — Bintan, Pemerintah Kabupaten Bintan, Pengaduan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Kabupaten Bintan adalah salah satu kabupaten di Kepulauan Riau yang wilayahnya sangat luas, dan masyarakatnya tersebar di berbagai daerah. Untuk melayani masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bintan membuat suatu instansi yang bernama PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang bertugas untuk menerima dan menyaring laporan pengaduan yang masuk untuk ditindaklanjuti lebih lanjut. Pengaduan masyarakat Kabupaten Bintan merupakan salah satu partisipasi masyarakat untuk ikut serta membangun lingkungan dan sebagai bentuk penilaian terhadap kinerja pejabat daerah di bidang pembangunan infrastruktur daerah Kabupaten Bintan. Sistem yang berjalan saat ini dalam menangani laporan pengaduan masyarakat masih bersifat manual. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan harus datang ke kantor sekretariat daerah dan melakukan proses pengaduan di bagian PPID. Permasalahan yang belakangan ini sering terjadi salah satunya yaitu proses pengaduan dilakukan secara *face to face*. Jumlah petugas PPID tidak sebanding dengan jumlah pelapor yang datang sehingga waktu yang diperlukan cukup lama karena proses antrian, bagi masyarakat itu sendiri sistem yang sedang berjalan saat ini kurang efektif karena jarak tempuh ke kantor sekretariat daerah yang cukup jauh sehingga dibutuhkan sebuah rancangan aplikasi baru yang efektif sehingga masyarakat Kabupaten Bintan dapat langsung menyampaikan keluhan dan aspirasinya secara *online* sehingga diperlukan aplikasi yang dapat melayani, membantu, dan mempermudah

masyarakat dan pengelola pengaduan dalam melakukan proses pengaduan masyarakat. Sistem baru tersebut adalah Sistem Pengaduan Masyarakat yang akan bermanfaat untuk membantu kinerja petugas PPID dalam menangani laporan pengaduan di Kabupaten Bintan dan mempermudah masyarakat Kabupaten Bintan untuk membuat laporan pengaduan.

2. METODE PENELITIAN

Pada perancangan sistem ini, metode penelitian yang dipakai penulis adalah:

1. Analisis

Penulis melakukan analisis permasalahan yang terjadi dan memiliki solusi untuk membuat sistem yang dapat menyelesaikan masalah.

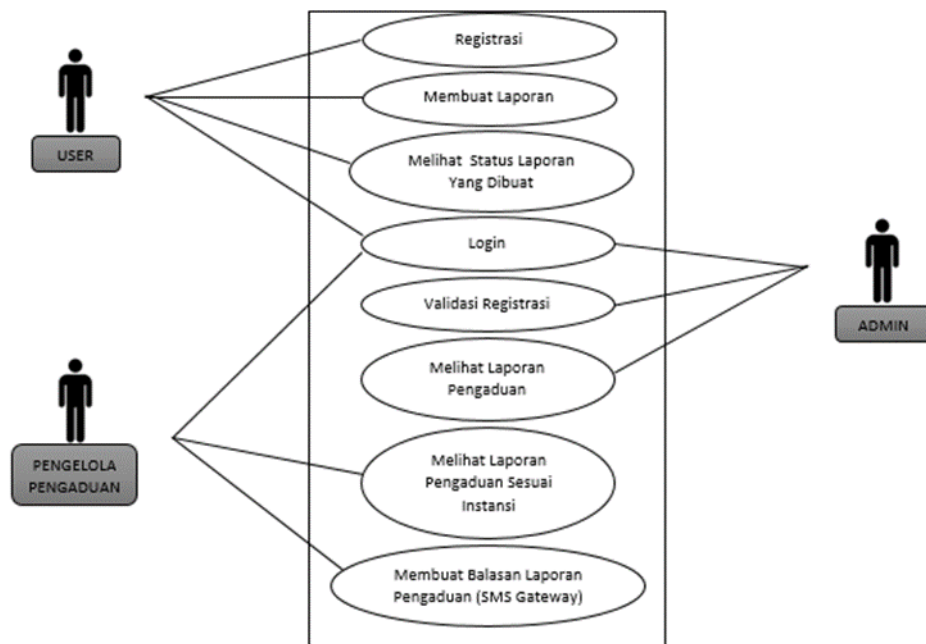
2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis mempelajari topik dari sumber permasalahan yang berkaitan dengan sistem informasi serta melakukan pencarian landasan-landasan teori dari berbagai sumber seperti buku dan media online untuk melengkapi dasar teori sehingga memiliki landasan yang kuat.

3. Pengamatan atau *Observasi*

Pengamatan dilakukan dengan cara meneliti cara kerja sistem pengaduan masyarakat di kantor sekretariat daerah guna mengetahui proses pengaduan masyarakat untuk memperoleh sebuah informasi dalam melakukan pembuatan system aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web.

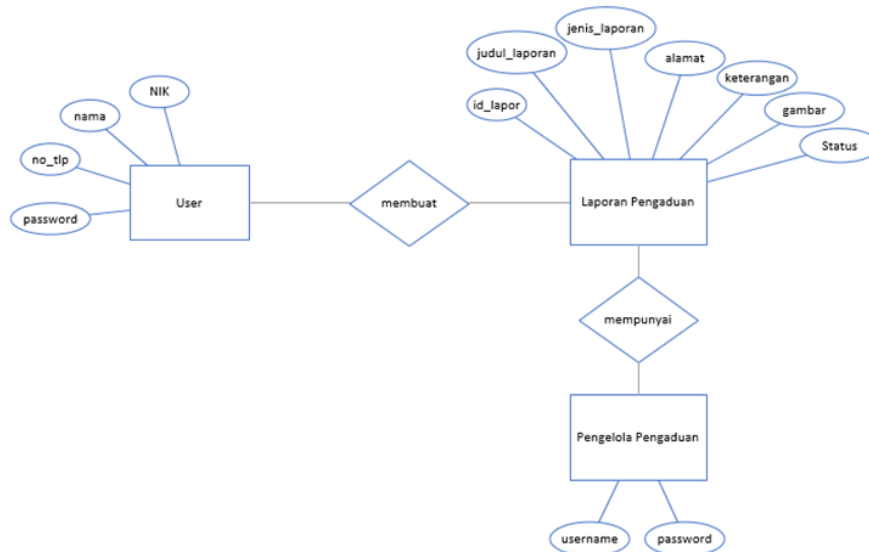
Use Case Diagram



Gambar 3. Use Case Diagram

Pada gambar diatas dijelaskan terdapat 3 user yang menggunakan sistem aplikasi ini yaitu Admin, Pengelola Pengaduan, User yang memiliki fungsional yang berbeda. Admin dapat melakukan Login, Melakukan Validasi Registrasi User Baru, Melihat Pengaduan yang Masuk, Pengelola Pengaduan dapat melakukan Login, Melihat Pengaduan yang masuk sesuai instansi, Membalas Pengaduan, User dapat melakukan Login, Membuat Pengaduan, Mendapat Balasan Dari Pengaduan melalui SMS, dan Melihat Status Laporan Yang Dibuat.

Entity Relationship Diagram



Gambar 2. Entity Relationship Diagram (ER Diagram)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Basis Data

Basis data yang digunakan pada aplikasi ini adalah MySQL. Nama basis data dari Tugas Akhir ini adalah kominfo. Dalam basis data ini terdapat 4 tabel yaitu tabel user, tabel registrasi, tabel laporan, dan tabel komentar.

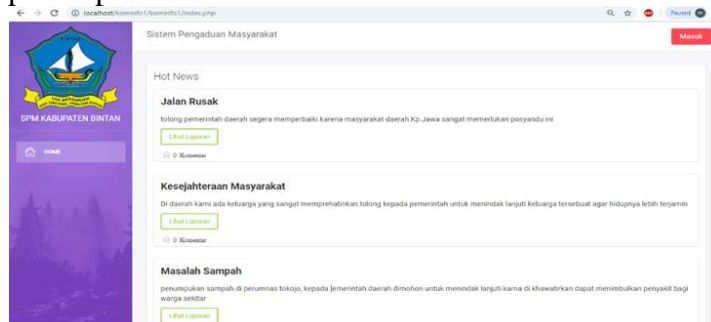
Table	Action	Rows	Type	Collation	Size	Overhead
komentar	Browse Structure Search Insert Empty Drop	0	InnoDB	latin1_swedish_ci	16 KiB	-
laporan	Browse Structure Search Insert Empty Drop	4	InnoDB	latin1_swedish_ci	16 KiB	-
registrasi	Browse Structure Search Insert Empty Drop	7	InnoDB	latin1_swedish_ci	16 KiB	-
user	Browse Structure Search Insert Empty Drop	4	InnoDB	latin1_swedish_ci	16 KiB	-
4 tables	Sum	15	InnoDB	latin1_swedish_ci	64 KiB	0 B

Gambar 3. Tabel Basis Data

Tampilan Antarmuka

Tampilan Antarmuka Index

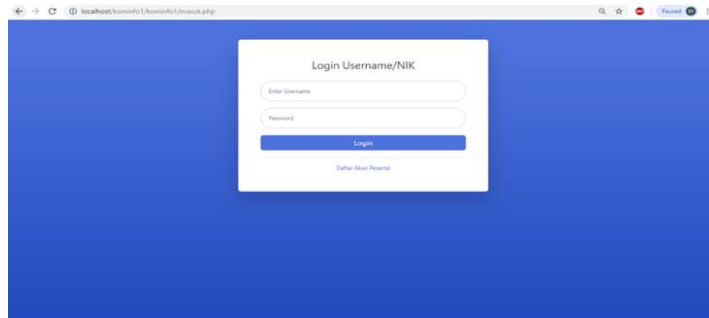
Pada gambar 4 merupakan tampilan dari index Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Bintan yang berisi semua laporan yang sudah diterima oleh pengelola pengaduan, laporan pengaduan yang ditampilkan akan direset setiap bulannya agar tidak terjadi penumpukan.



Gambar 4. Tampilan Antarmuka Index

Tampilan Antar muka Login

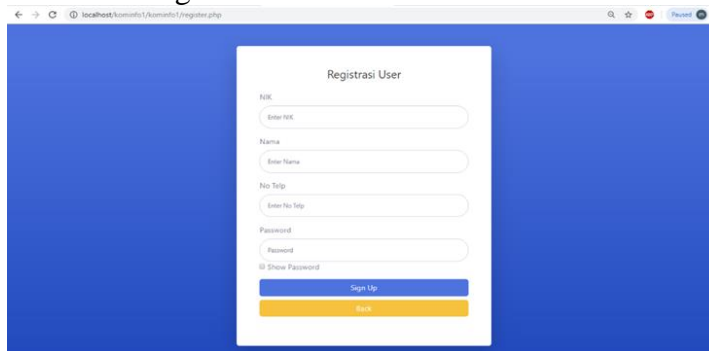
Tampilan login pada gambar 5 merupakan akses untuk masuk ke sistem dengan cara menginput data *username* pengguna dan *password*.



Gambar 5. Tampilan Antarmuka Login

Tampilan Antarmuka Registrasi

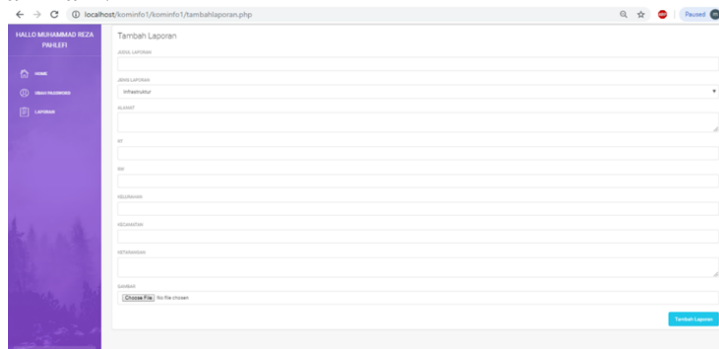
Tampilan antarmuka registrasi pada gambar 6 menjelaskan calon user harus mengisi beberapa data dahulu untuk login, admin akan segera memeriksa data dan melakukan aktivasi agar calon user bisa login.



Gambar 6. Tampilan Antarmuka Registrasi

Tampilan Antarmuka Membuat Laporan Pengaduan

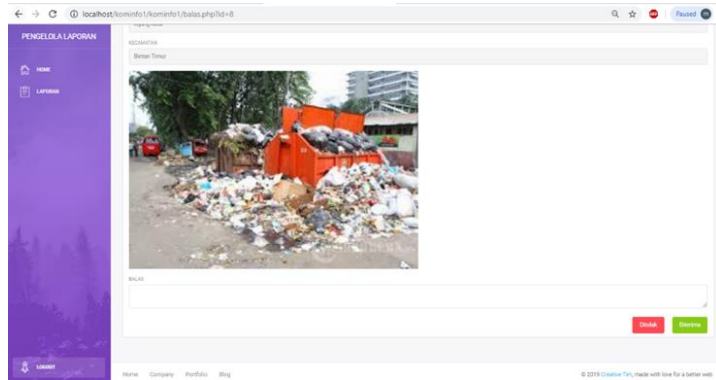
Pada gambar 7 menjelaskan tampilan user dapat membuat laporan baru dengan mengisi data yang diminta oleh sistem seperti judul laporan, jenis laporan, alamat, keterangan, dan lain-lain.



Gambar 7. Tampilan Antarmuka Membuat Laporan Pengaduan

Tampilan Antarmuka Pengelola Pengaduan Membalas Laporan Pengaduan

Pada gambar 8 sistem akan menampilkan laporan secara detail, pengelola pengaduan akan melakukan evaluasi dan memilih tindakan terhadap laporan tersebut, dihalaman membalas laporan ini ada dua button aksi yaitu diterima dan ditolak, jika laporan sesuai dengan prosedur maka pihak pengelola memilih button diterima, dan sebaliknya.



Gambar 8. Tampilan Antarmuka Pengelola Pengaduan Membalas Laporan Pengaduan
Tampilan Antarmuka SMS Registrasi Berhasil

Pada gambar 9 menjelaskan setelah admin melakukan validasi data dari pemohon registrasi maka admin akan melakukan penyetujuan dan aku dari pemohon registrasi akan aktif, pemberitahuan aktifasi akun akan disampaikan melalui sms



Gambar 9. Tampilan Antarmuka SMS Registrasi Berhasil
Tampilan Antarmuka SMS Gateway Laporan Diterima

Pada gambar 10 menjelaskan isi pesan dari balasan laporan pengaduan yang dibuat oleh pengelola pengaduan, sistem akan memberikan notifikasi kepada user melalui sms.



Gambar 10. Tampilan Antarmuka SMS Registrasi Berhasil

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- 1) Sistem ini dapat mengelompokkan jenis laporan sesuai dengan kebutuhan laporan seperti infrastruktur, sosial, dan kesehatan.
- 2) Aplikasi ini dapat diakses hanya melalui website.
- 3) Aplikasi Pengaduan Masyarakat ini mempermudah masyarakat di Kabupaten Bintan dalam proses pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anhar. 2010. Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak. Jakarta
- [2] Harbiyanto, Denis, Eko. 2015. Sistem Informasi Pembayaran Sekolah Berbasis SMS Gateway di SMK Bhinneka Karya 1 Boyolali. Yogyakarta.
- [3] Harminingtyas, Rudika. 2014. Analisis Layanan Website sebagai Media Promosi, Media Transaksi dan Media Informasi dan Pengaruhnya terhadap Brand Image Perusahaan pada Hotel Ciputra di Kota Semarang. Semarang.