

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE PADA DESA LABAN

Rizki Ripai^{1*}, Kresno Murti Prabowo^{2*}, Endro Andiono³

¹ Rizki Ripai, Rekayasa Keamanan Siber, Politeknik Piksi Input Serang, rizkiripai@piksiinputserang.ac.id

² Kresno Murti Prabowo, Teknik Informatika, STMIK Bani Saleh, kresnomurti1991@gmail.com

³ Endro Andiono, Manajemen Informatika, Politeknik Piksi Input Serang, endroandiono@piksiinputserang.ac.id

Abstrak

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi semakin pesat sehingga membuat pekerjaan manusia dipermudah dengan adanya teknologi saat ini, yang pada umumnya akan diselesaikan dengan cepat. Tentunya dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat ini kita harus beradaptasi untuk mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Setiap desa dan khususnya Desa Laban tentunya akan menyiapkan fasilitas dan layanan yang terbaik bagi setiap warganya. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan di Desa Laban tidak akan pernah luput dari ketidaksempurnaan. Metode penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode observasi yang melihat dan mengamati secara langsung di Kantor Desa Laban. Berdasarkan observasi yang dilakukan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi berbasis website sehingga dapat memudahkan pihak desa untuk mengetahui masalah yang sedang terjadi dan dapat diselesaikan dengan secepatnya. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website ini masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan pihak desa dapat menyelesaikan masalah yang terjadi secepatnya.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi semakin pesat sehingga membuat pekerjaan manusia dipermudah dengan adanya teknologi saat ini, yang pada umumnya akan diselesaikan dengan cepat. Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan pada aktivitas manusia, yang memiliki peran penting seperti halnya dalam mendapatkan suatu informasi dengan cepat. Dari peran tersebut, teknologi mampu mengolah sebuah data ataupun informasi dengan efisien dan terstruktur sehingga dapat bermanfaat bagi pengguna teknologi. Pengolahan data begitu perlu dilakukan pada setiap instansi, yang mana data bernilai informasi mampu meningkatkan produktivitas pekerjaan.

Tentunya dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat ini kita harus beradaptasi untuk mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Setiap desa dan khususnya Desa Laban tentunya akan menyiapkan fasilitas dan layanan yang terbaik bagi setiap warganya. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa pelayanan di Desa Laban tidak akan pernah luput dari ketidaksempurnaan. Untuk dapat memperbaiki

dan mengembangkan layanan di Desa Laban itu sendiri adalah dengan menampung setiap keluhan warga tentang fasilitas dan layanan pada desa tersebut sebagai sebuah bahan evaluasi untuk kemudian ditindaklanjuti.

Perkembangan dan perbaikan layanan di Desa Laban sangat penting untuk dipantau dan dipelihara dengan baik. Bila pihak desa telah menyediakan fasilitas dan pelayanan bagi warga namun pelayanan dan fasilitas tersebut tidak dipantau dan dipelihara dengan baik, maka cepat atau lambat pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan akan rusak dan tidak dapat digunakan lagi untuk kedepannya. Agar dapat memantau dan memelihara fasilitas dan layanan yang sudah disediakan tersebut, pihak desa harus mengetahui sektor-sektor mana saja yang perlu diperbaiki dan dikelola.

Dari permasalahan diatas, maka diperlukan sebuah sistem untuk memudahkan warga dalam menyampaikan keluhan. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat memudahkan Desa Laban dalam mengelola semua keluhan yang disampaikan oleh warga serta memberikan tanggapan atas keluhan tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka perlu merancang Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Desa Laban.

METODE

Tahapan metode penulis menggunakan empat tahapan adalah pertama Analysis mengambil kebutuhan yang akan dilaksanakan yaitu kebutuhan perangkat lunak dan kebutuhan perangkat keras, tahapan kedua desain membuat rancangan usecase dan activity diagram, tahapan ketiga implementation penerapan coding sesuai dengan rancangan proses bisnis, tahap terakhir testing yaitu penulis melakukan pengujian dengan menggunakan pendekatan black box testing.



Gambar 1. Metode Penelitian

1. Requirement

Tahapan awal dari penelitian ini requirement kebutuhan dari sistem tiket, terkait dengan kebutuhan sistem dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan.

Tabel 1. Perangkat Keras

Spesifikasi
Ram 8 GB
Core i5
Windows 10 Pro

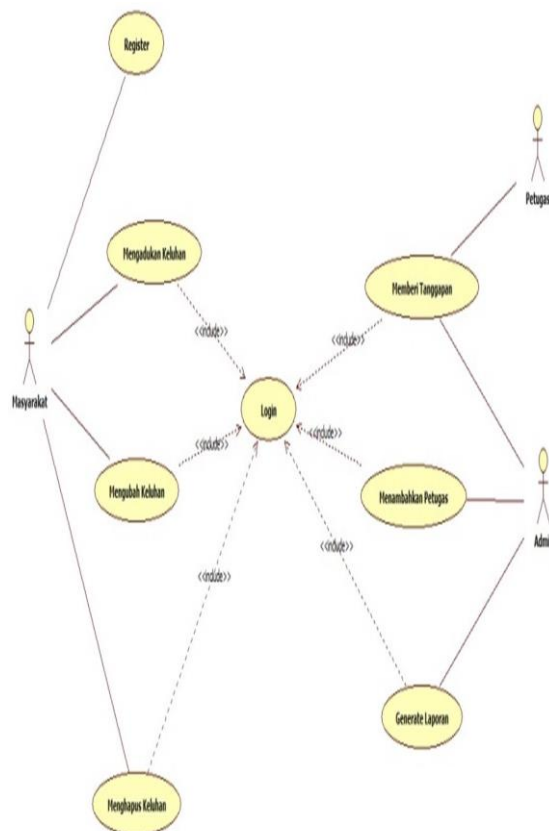
Tabel 2. Perangkat Lunak.

Nama	Keterangan
Visual Studio Code	Code Editor

Google Chrome	Browser
XAMPP	Web Server

2. Desain

Tahap kedua pada penelitian ini adalah desain, pada tahap ini akan dilakukan desain tentang use case diagram perjalanan dinas. Use case dibawah ini menjelaskan aktifitas dan prosedur operasional.

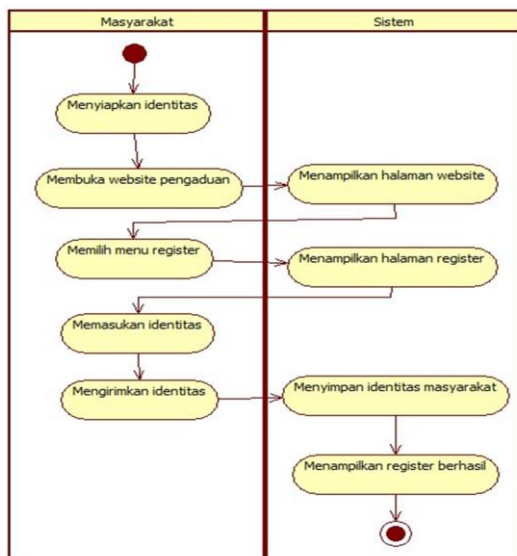


Gambar 2. Use case Pengaduan Masyarakat

Dari use case diagram pada gambar 2, tiap-tiap use case akan digambarkan detail alurnya dengan activity diagram.

1. Register

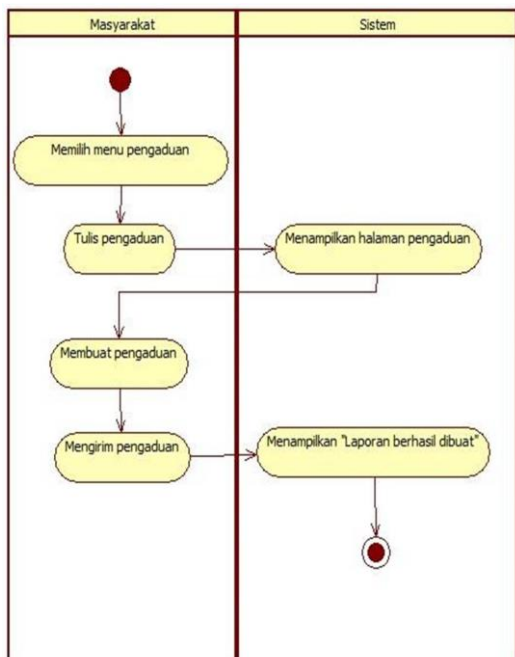
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika masyarakat ingin mendaftar akun.



Gambar 3 Activity Diagram Register

2. Mengadukan Keluhan

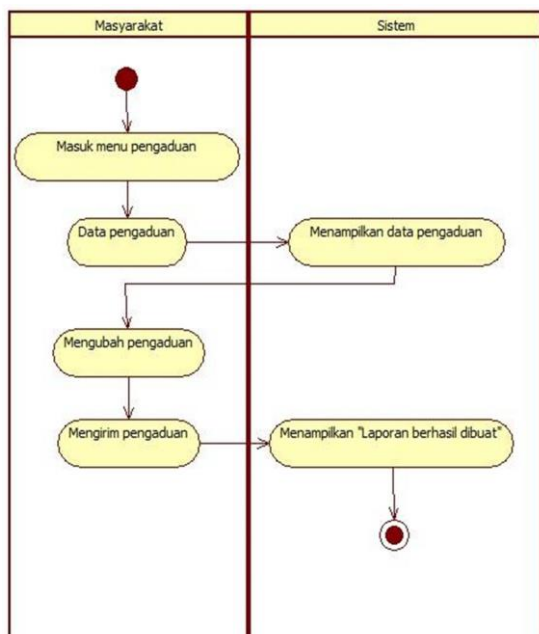
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika masyarakat ingin mengadukan keluhan.



Gambar 4 Activity Diagram Mengadukan Keluhan

3. Mengubah Keluhan

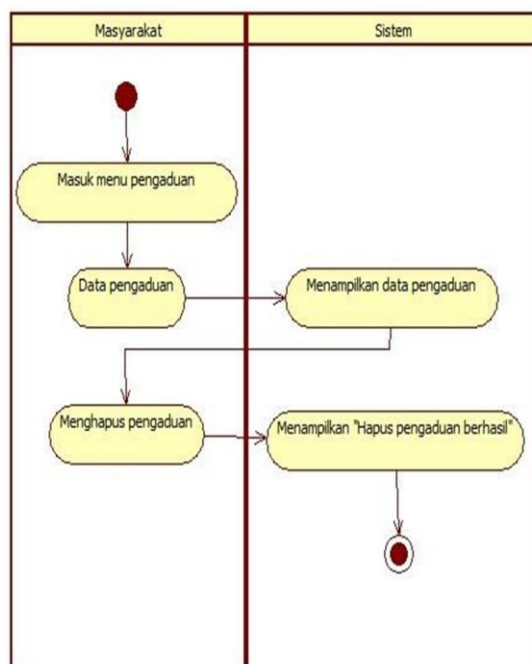
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika masyarakat ingin mengubah keluhan.



Gambar 5 Activity Diagram Mengubah Keluhan

4. Menghapus Keluhan

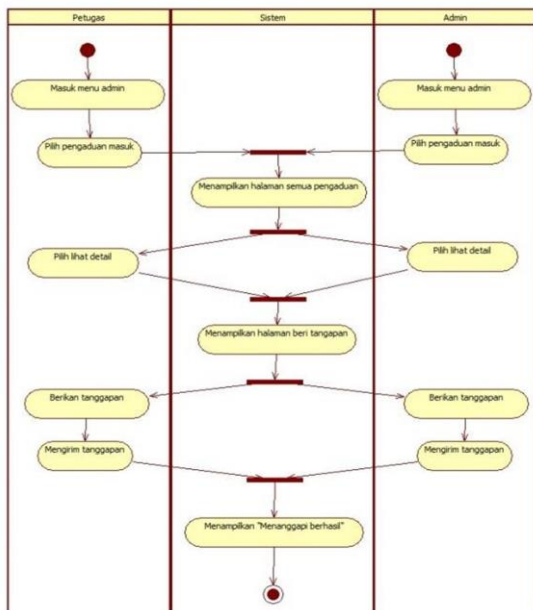
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika masyarakat ingin mengubah keluhan.



Gambar 6 Activity Diagram Menghapus Keluhan

5. Memberi Tanggapan

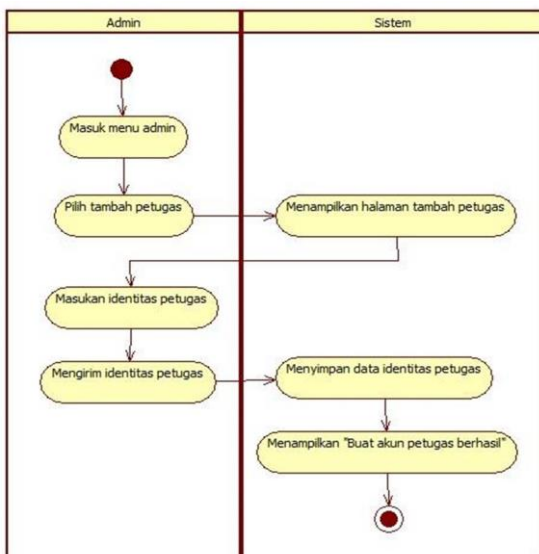
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika admin dan petugas ingin memberikan tanggapan.



Gambar 7 Activity Diagram Memberi Tanggapan

6. Menambahkan Petugas

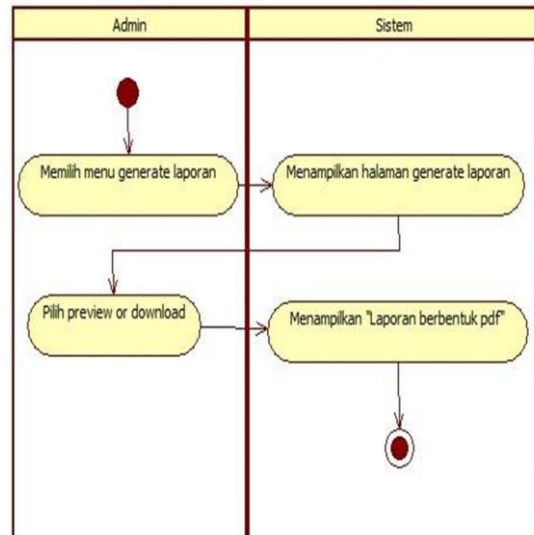
Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika admin ingin menambahkan petugas.



Gambar 8 Activity Diagram Menambahkan Petugas

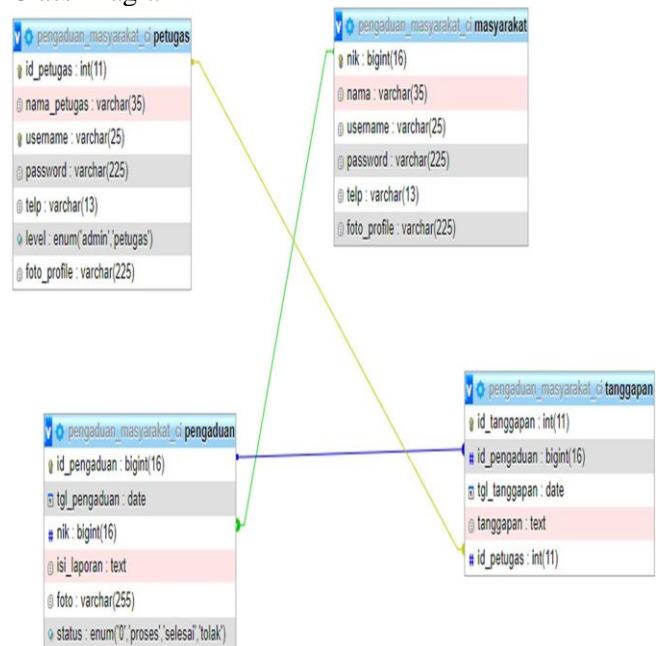
7. Generate Laporan

Pada activity diagram ini dijelaskan proses ketika admin ingin melihat atau mengunduh laporan.



Gambar 9 Activity Diagram Generate laporan

8. Class Diagram



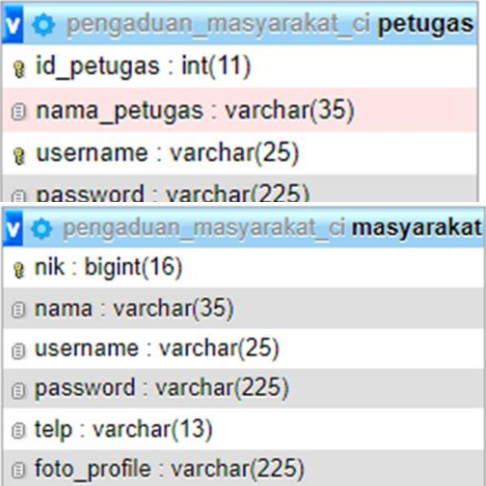
Gambar 10. Class Diagram

9. Database Petugas

Gambar 11 Database Petugas

10. Database Masyarakat

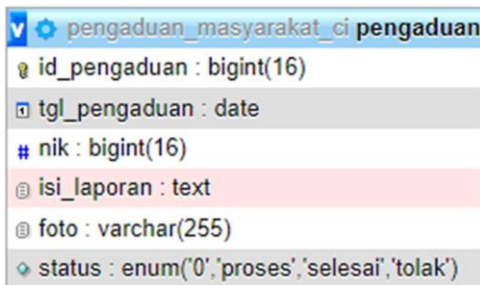
Gambar 12 Database Masyarakat



The image shows a screenshot of a database management tool interface. It displays two tables from a database named 'pengaduan_masyarakat_ci'. The first table, 'petugas', has four columns: 'id_petugas' (int(11)), 'nama_petugas' (varchar(35)), 'username' (varchar(25)), and 'password' (varchar(225)). The second table, 'masyarakat', has six columns: 'nik' (bigint(16)), 'nama' (varchar(35)), 'username' (varchar(25)), 'password' (varchar(225)), 'telp' (varchar(13)), and 'foto_profile' (varchar(225)).

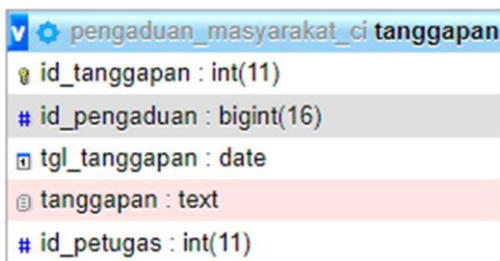
Table Name	Column Name	Data Type
petugas	id_petugas	int(11)
	nama_petugas	varchar(35)
	username	varchar(25)
	password	varchar(225)
masyarakat	nik	bigint(16)
	nama	varchar(35)
	username	varchar(25)
	password	varchar(225)
	telp	varchar(13)
	foto_profile	varchar(225)

11. Database Pengaduan



Gambar 13 Database Pengaduan

12. Database Tanggapan



Gambar 14 Database Tanggapan

3. Implementasi

Pada tahap ketiga yaitu implementasi dari desain use case yang telah dibuat selanjutnya dilakukan proses programming dengan menggunakan HTML sebagai tampilan *front-end* dan PHP sebagai *back-end* nya supaya sesuai dengan proses usecase *computer best test*, class diagram database. Pada proses ini perlu sangat berhati-hati dan dicermati karena agar sesuai dengan hasil yang diinginkan.

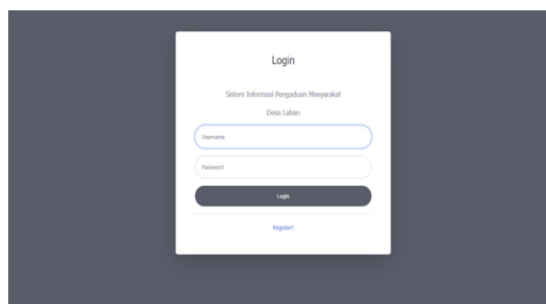
4. Testing

Tahapan yang terakhir adalah testing pada level ini setelah implementasi programming telah selesai dilakukan testing pengujian pada sistem informasi *computer best test*, pengujian akan dilakukan pada form transaksi dan laporan, apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan atau masih belum terpenuhi, jika belum terpenuhi maka perlu diulang Langkah-langkah nya dari *requirement*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Halaman Login

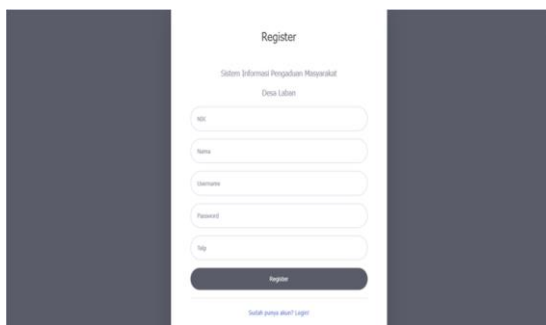
Halaman login berfungsi untuk masuk kedalam sistem, dimana pada halaman login ini harus memasukan password dengan benar agar bisa masuk kedalam sistem.



Gambar 15 Halaman Login

2. Halaman Register

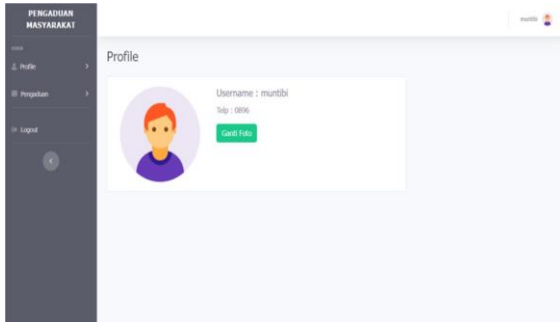
Halaman register berfungsi untuk mendaftarkan akun, dimana pada halaman register ini harus memasukan beberapa data yang diperlukan untuk mendaftarkan akun.



Gambar 16 Halaman Register

3. Halaman Profile

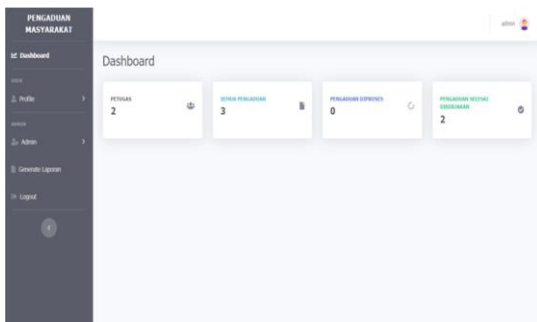
Pada halaman profile menampilkan foto, username dan no telpon pemilik akun admin, petugas dan masyarakat. Pada halaman profile semua akun memiliki tampilan yang sama.



Gambar 17 Halaman Profile

4. Halaman Ganti Password

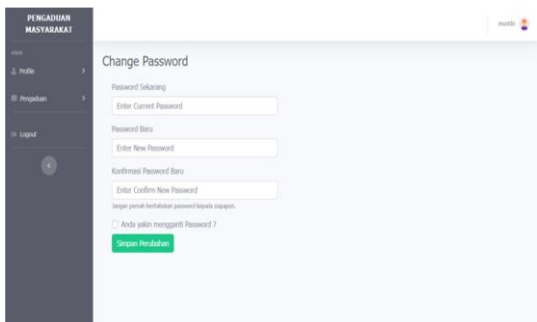
Halaman ganti password digunakan oleh admin, petugas dan masyarakat untuk mengganti password dengan cara memasukan password lama dan menggantinya password baru yang sudah disiapkan.



Gambar 18 Halaman Ganti Password

5. Halaman Pengaduan

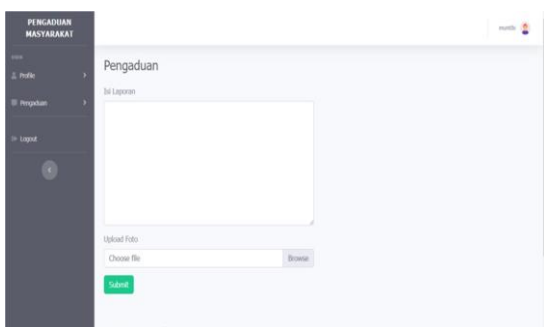
Halaman pengaduan digunakan oleh masyarakat untuk mengadakan keluhan dengan cara menuliskan keluhan serta menambahkan foto keluhan.



Gambar 19 Halaman Pengaduan

6. Halaman Dashboard

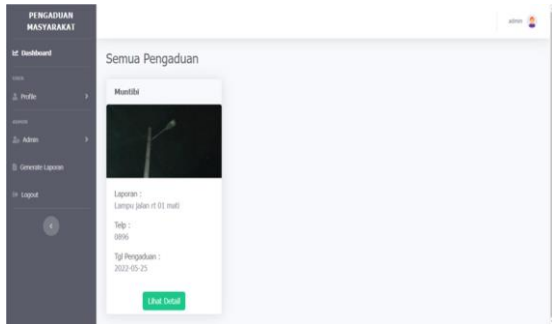
Pada halaman dashboard menampilkan jumlah petugas, jumlah semua pengaduan, jumlah pengaduan diproses dan jumlah pengaduan selesai dikerjakan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh admin dan petugas.



Gambar 20 Halaman Dashboard

7. Halaman Pengaduan Masuk

Halaman pengaduan masuk digunakan oleh admin dan petugas untuk melihat pengaduan yang masuk.



Gambar 21 Halaman Pengaduan Masuk

8. Halaman Tanggapan

Halaman tanggapan digunakan oleh admin dan petugas untuk memberi tanggapan pada pengaduan yang masuk.

Gambar 22 Halaman Tanggapan

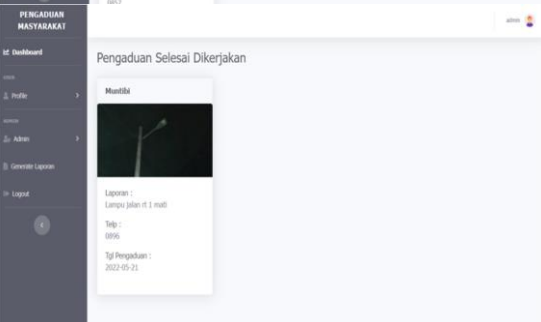
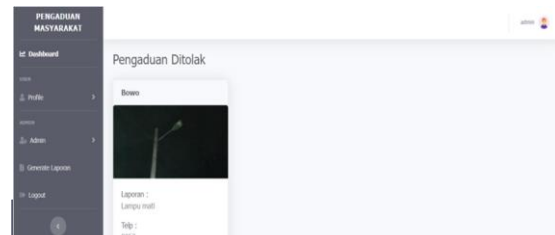
9. Halaman Pengaduan Proses

Halaman pengaduan proses digunakan oleh admin dan petugas untuk melihat pengaduan yang sedang diproses.

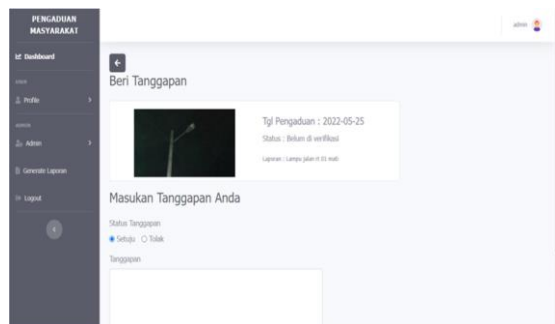
Gambar 23 Halaman Pengaduan Proses

10. Halaman Pengaduan Ditolak

Halaman pengaduan ditolak digunakan oleh admin dan petugas untuk melihat pengaduan yang ditolak.



Gambar 24 Halaman Pengaduan Ditolak



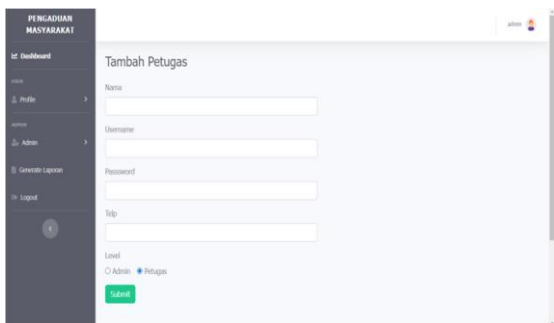
11. Halaman Pengaduan Selesai

Halaman pengaduan selesai digunakan oleh admin dan petugas untuk melihat pengaduan yang selesai dikerjakan.

Gambar 25 Halaman Pengaduan Selesai

12. Halaman Tambah Petugas

Halaman tambah petugas digunakan oleh admin untuk menambah petugas.



Gambar 26 Halaman Tambah Petugas

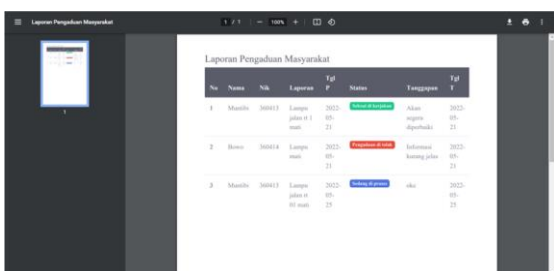
13. Halaman Generate Laporan

Halaman generate laporan digunakan oleh admin untuk melihat dan mengunduh rekap laporan pengaduan.

Gambar 27 Halaman Generate Laporan

14. Halaman Unduh Laporan

Halaman unduh laporan digunakan oleh admin untuk mengunduh rekap laporan pengaduan.



Gambar 28 Halaman Unduh Laporan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, Penulisan ini menghasilkan sebuah sistem informasi

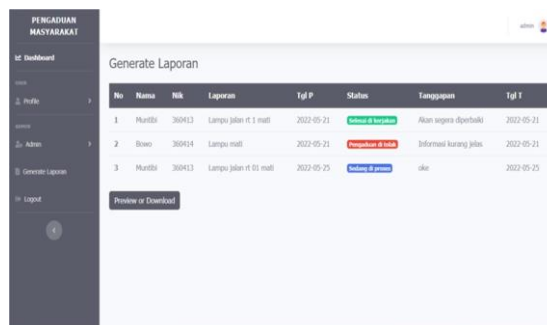
pengaduan masyarakat berbasis website. Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website ini dapat memudahkan masyarakat dalam membuat pengaduan. Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website ini dapat memudahkan pihak desa untuk mengetahui masalah yang sedang terjadi dan dapat diselesaikan dengan secepatnya

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditulis hanya bagi pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian maupun proses pembuatan artikel baik itu dari teknis maupun pembiayaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

[1] K. M. Prabowo, “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI COMPUTER BASE TEST PADA SEKOLAH SMK NEGERI 6 KOTA BEKASI,” *J. Gerbang STMIC Bani Saleh*, vol. 12 no 1, pp. 9–15, 2022, [Online]. Available:



<https://jurnal.stmik.banisaleh.ac.id/ojs2/index.php/JIST/article/view/88/95>

[2] Fitria Mitha Firanda, “Sistem Informasi Perjalanan Dinas Berbasis Web,” *Improv. J. Ilm. Manaj. Inform.*, vol. 13 no 1, no. Vol. 13 No. 1 (2021): Jurnal Improve, pp. 15–20, 2021, [Online]. Available: <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/improve/article/view/1553/850>

[3] S. J. Devita Diah Prasetyaningrum, “RANCANGAN SISTEM INFORMASI PERJALANAN DINAS BERBASIS WEB STUDI KASUS: DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN

- INFORMATIKA,” *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1 no 4, pp. 218–223, 2018, doi: 10.36080.
- [4] S. Rachmawati, T. Retnasari, and Sunarto, “Optimalisasi Sistem Informasi Perjalanan Dinas Dalam Meningkatkan Efisiensi Biaya Perusahaan,” *J. Penelit. Tek. Inform.*, vol. 1 Nomor 2, 2018, [Online]. Available: <https://repository.nusamandiri.ac.id/index.php/unduh/item/222777/jutikomp.pdf>
- [5] S. Mamase, “Rancang Bangun Sistem Informasi Surat Perintah Perjalanan Dinas,” *ENERGY J. Ilm. Ilmu-Ilmu Tek.*, vol. 6 no 2, pp. 7–11, 2016, [Online]. Available: <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/energy/article/view/414/429>
- [6] K. M. Prabowo, M. G. Gumay, and ..., “Perancangan Arsitektur Enterprise Pada STMIK Bani Saleh Menggunakan Framework Togaf Studi Kasus Sistem Informasi Akademik (SIKAD),” *J. Inform. ...*, vol. 5, no. 3, pp. 88–99, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.30591/jpit.v5i3>.

