

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR BERBASIS WEB

Nurlela Wati

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Islam Indragiri (UNISI)
Jl. Provinsi No. 01 Tembilahan Hulu, Indragiri Hilir, Riau - Indonesia
Email: nurlelawatio2041998@gmail.com

ABSTRAK

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indekskepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Kata kunci: Sistem Informasi, Pengaduan, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Indragiri Hilir

1 PENDAHULUAN

Setiap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat apabila kurang memuaskan dapat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan. Aduan masyarakat muncul sebagai wujud pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap suatu layanan, baik secara lisan atau pun tertulis kepada penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan pengaduan masyarakat yang telah diterapkan belum maksimal karena masih dilakukan secara manual dimana masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir diharuskan mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukan sebuah sistem berbasis web yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan lebih praktis digunakan oleh masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir maupun adanya sistem pengelolaan dan pembuatan laporan pengaduan secara otomatis yang ditujukan oleh Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Sehingga sistem ini diharapkan mampu memberikan informasi layanan dan penyampaian pengaduan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir. Sedangkan Petugas perlu disediakannya sistem informasi pengelolaan pengaduan salah satunya pembuatan laporan pengaduan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir oleh Petugas.

2 TINJAUAN PUSTAKA

Sistem informasi sendiri telah dikemukakan oleh beberapa penulis, Menurut Yakub “Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk tujuan tertentu”. Selanjutnya Sutabri menyatakan: “Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”. Dari kedua

uraian di atas menyatakan bahwa sistem informasi mempunyai elemen-elemen yang mempunyai suatu tujuan tertentu. Selain itu sistem informasi juga mempunyai karakteristik.

Web server adalah software yang menjadi tulang belakang dari *world wide web* (*www*). *Web server* menunggu permintaan dari *client* yang menggunakan *browser* seperti *Netscape Navigator*, *Internet Explorer*, *Mozilla*, dan program *browser* lainnya. Jika ada permintaan dari *browser*, maka *web server* memproses permintaan itu kemudian memberikan hasil prosesnya berupa data yang diinginkan kembali ke *browser*. Data ini mempunyai format yang standar, disebut dengan format *SGML* (*standar general markup language*). Data yang berupa format ini kemudian ditampilkan oleh *browser*.

HTML adalah sebuah bahasa markah yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web, menampilkan berbagai informasi di dalam sebuah penjelajah web internet dan pemformatan hiperteks sederhana yang ditulis dalam berkas format *ASCII* agar dapat menghasilkan tampilan wujud yang terintegrasi. Dengan kata lain, berkas yang dibuat dalam perangkat lunak pengolah kata dan disimpan dalam format *ASCII* normal sehingga menjadi halaman web dengan perintah-perintah *HTML*.

PHP adalah sebuah bahasa pemrograman yang berjalan dalam sebuah web-server (*serverside*). *PHP* diciptakan oleh programmer *unix* dan *Perl* yang bernama Rasmus Lerdorf pada bulan Agustus September 1994. Script *PHP* adalah bahasa program yang berjalan pada sebuah *webserver*, atau sering disebut *serverside*. Oleh karena itu, *PHP* dapat melakukan apa saja yang bisa dilakukan program *CGI* lain, yaitu mengolah data dengan tipe apapun, menciptakan halaman web yang dinamis, serta menerima dan menciptakan *cookies*, dan bahkan *PHP* bisa melakukan lebih dari itu.

MySQL merupakan salah satu ekstensi *PHP* untuk mengakses fungsional yang disediakan *MySQL 4.1* ke atas. Jika pada tulisan sebelumnya mengakses *MySQL* dengan menggunakan *MySQL Extension*, *MySQL Improved Extension* ditujukan agar dapat menggunakan fitur *MySQL* versi *4.1.3* ke atas, sedangkan ekstensi *MySQL* lama diperuntukkan untuk versi *MySQL* sebelumnya. Ekstensi *MySQL* lama akan berstatus *deprecated* pada rilis *PHP 5.5* dan selanjutnya akan dibuang, untuk itu disarankan menggunakan Ekstensi *MySQLi* atau *PDO MySQL* untuk menulis kode-kode *PHP* yang baru. Ekstensi *MySQL* hanya dapat digunakan untuk pemeliharaan kode-kode lama yang telah dikembangkan.

(*CSS*) merupakan aturan untuk mengendalikan beberapa komponen dalam sebuah web sehingga akan lebih terstruktur dan seragam. *CSS* bukan merupakan bahasa pemrograman. Pada umumnya *CSS* dipakai untuk memformat tampilan halaman web yang dibuat dengan bahasa *HTML* dan *XHTML*. Menurut *BPTIK* (Badan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi) *Cascading Style Sheet* atau *CSS* adalah sebuah pemrograman atau boleh dibilang script yang mengendalikan beberapa komponen (*tag html*) dalam sebuah website sehingga tampilan akan menjadi lebih terstruktur dan seragam.

3 METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan *Unified Modeling Language (UML)*, dengan memanfaatkan empat diagram yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram* dan *sequence diagram*.

4 HASIL ANALISA

Analisa sistem yang digunakan untuk mengambil keputusan. apabila sistem ini mempunyai masalah atau sudah tidak berfungsi secara baik, dan hasilnya digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisa *PIECES* untuk menganalisis beberapa hal, yang dari situ akan disimpulkan masalah utama yang ada di studi kasus secara jelas dari hasil

analisis akan dapat dirumuskan baerbagi usulan untuk membantu perancangan sistem yang lebih baik.

Analisa Kinerja (Performance Analysis) Sistem saat ini yang masih berjalan secara manual atau tertulis relative lebih lama karena mahasiswa harus meminta form terlebih dahulu ke ruangan Humas. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sebuah sistem yang terkomputerisasi untuk memudahkan masyarakat dalam membuat pengaduan.

Informasi (Information) Informasi terkait proses pengaduan sudah sejauh mana berjalan masih kurang efektif. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sebuah website yang digunakan untuk pengaduan secara cepat.

Ekonomi (Economy) Biaya yang dikeluarkan relative mahal karna pihak capil (catatan sipil) harus menyediakan kertas untuk membuat form. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sebuah sistem yang dapat mencatat,menampilkan, dan melihat informasi sehingga dapat meminimalisir biaya.

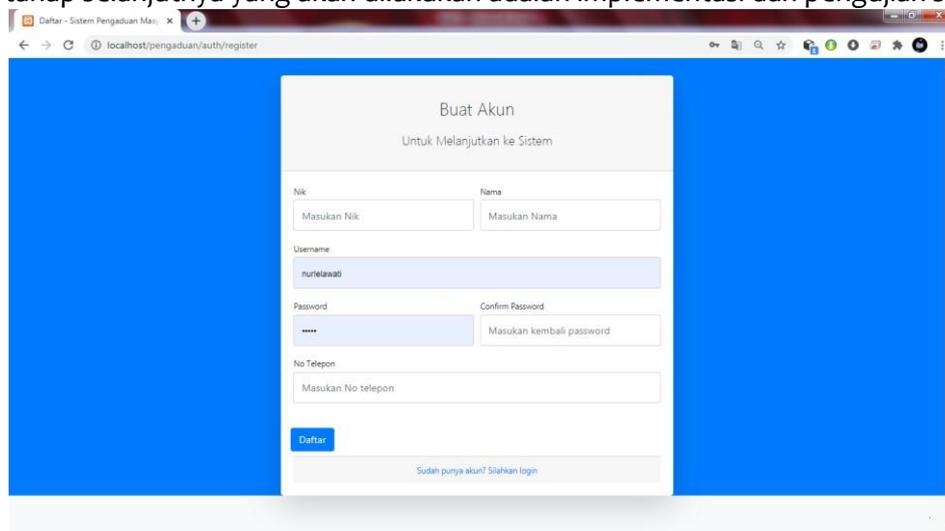
Pengendalian (Control) Form yang diisi oleh masyarakat bisa saja robek atau tertumpuk oleh document Humas yang lain, sehingga pengaduan tidak terproses. Selain itu data masyarakat bisa saja terbongkar sedangkan hal itu harus di rahasiakan. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sistem yang bisa menyimpan data dengan baik dan terjamin rahasianya.

Efisiensi (Eficiency) Banyak menghabiskan waktu dalam membuat pengaduan karna harus mengisi form manual. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sebuah sistem yang efisien yang bias diakses kapan saja selama masyarakat masih berada di lingkungan capil.

Pelayanan (Service) Pelayanan kurang memuaskan karena bisa saja saat masyarakat ingin meminta form pengaduan, tidak ada staff Humas yang berada diruangan. Solusi yang diberikan adalah menyediakan sebuah sistem yang dapat mempermudah masyarakat dan juga Humas di dalam proses pengaduan dan menghasilkan kinerja yang baik.

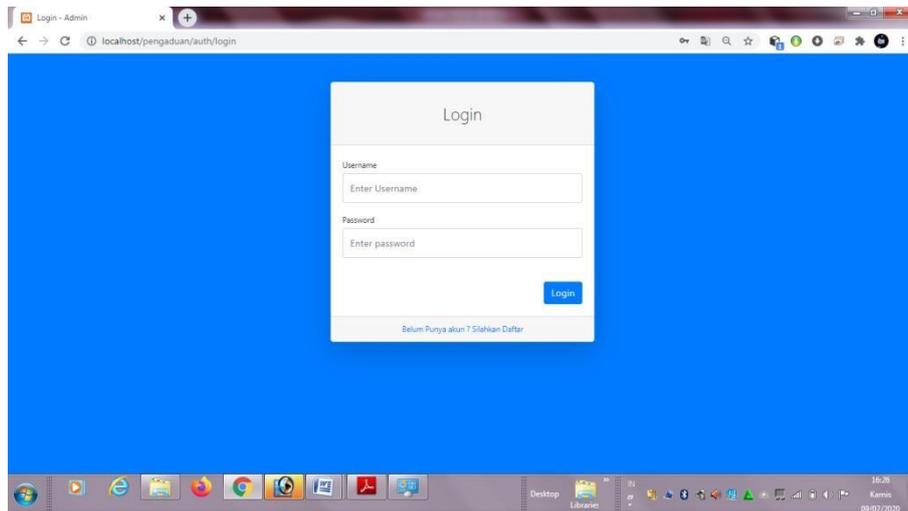
5 HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi merupakan tahapan penerapan dan pengoperasian sistem pada keadaan yang sebenarnya sehingga akan di ketahui apakah sistem yang telah dibangun benar-benar dapat berjalan dan sesuai dengan tujuan yang ingin di capai. Setelah analisa dan perancangan maka dilakukan tahap selanjutnya yang akan dilakukan adalah implementasi dan pengujian sistem.



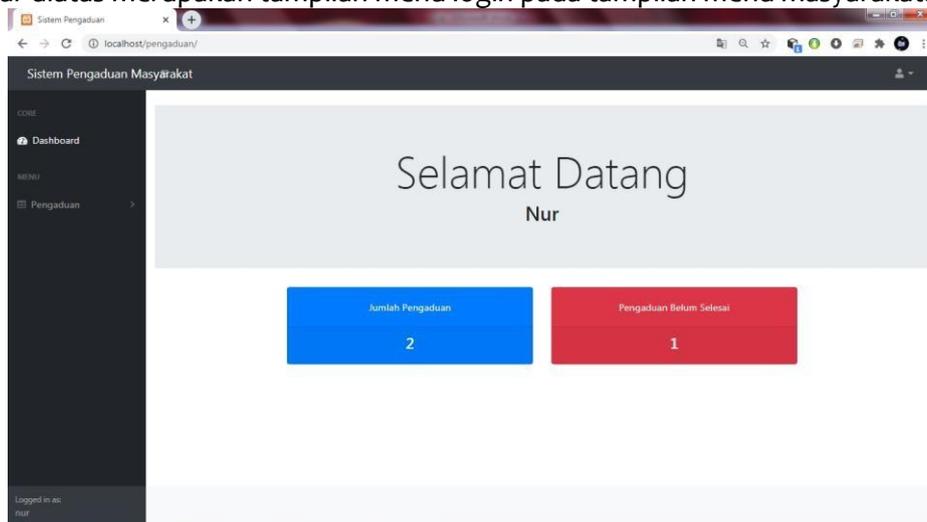
Gambar 1 Tampilan Menu Utama Masyarakat

Gambar diatas merupakan tampilan menu registrasi pada tampilan menu masyarakat.



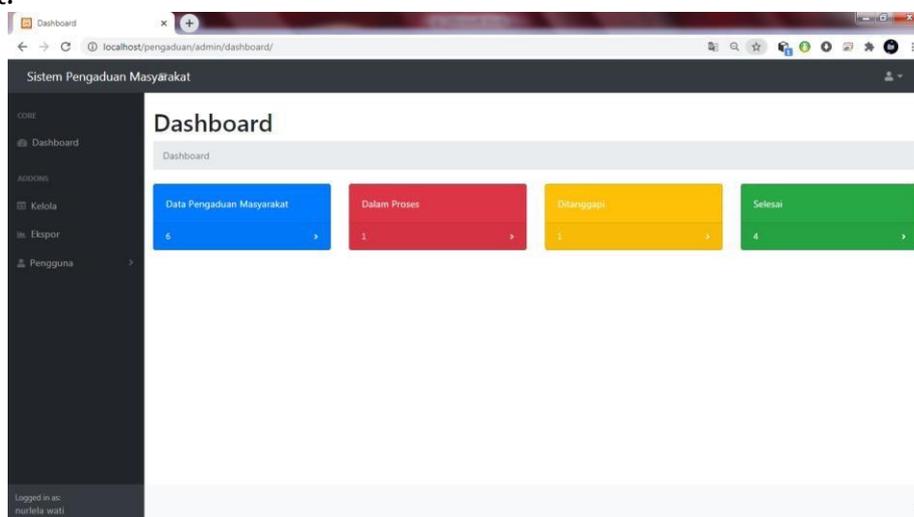
Gambar 2 Tampilan Menu Utama Masyarakat

Gambar diatas merupakan tampilan menu login pada tampilan menu masyarakat.



Gambar 3 Tampilan Menu Utama Masyarakat

Gambar diatas merupakan tampilan menu utama masyarakat pada tampilan menu masyarakat.



Gambar 4 Tampilan Menu Utama Admin

Gambar diatas merupakan tampilan menu utama admin pada tampilan menu admin.

6 KESIMPULAN

Proses pengaduan berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadakan. Instansi yang terkait dengan pengaduan yang diadakan dan pengaduan yang ada harus di laporkan ke instansi yang terkait 1x24 Jam. Surat pengantar pengaduan sudah masuk wajib untuk mentindaklanjuti dari pengaduan yang ada selama masa kinerja minimal 3 (tiga) hari untuk hasil pengaduan tersebut. Hasil pengaduan yang ada bisa berupa menjawab pertanyaan dari pengadu, menerima saran, atau langsung mentindaklanjuti ke lapangan langsung setelah dianalisis. Dengan adanya website ini, maka masyarakat tidak perlu datang langsung ke tempat, cukup dengan gunakan website ini.

7 REFERENSI

- [1] T. Hidayat and M. Muttaqin, “Pengujian Sistem Informasi Pendaftaran dan Pembayaran Wisuda Online menggunakan Black Box Testing dengan Metode Equivalence Partitioning dan Boundary Value Analysis,” *J. Tek. Inform. UNIS JUTIS*, vol. 6, no. 1, pp. 2252–5351, 2018, [Online]. Available: www.ccscenet.org/cis.
- [2] M. Naomi, H. Noprisson, F. I. Komputer, U. Mercu, and B. Jakarta, “Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web (Studi Kasus : Universitas Mercu Buana Kranggan) Pendahuluan Landasan Teori,” *JUSIBI (Jurnal Sist. Inf. Dan E-Bisnis)*, vol. 1, no. 5, pp. 185–193, 2019.
- [3] D. Prasetya, “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang),” *J. Adm. Publik Mhs. Univ. Brawijaya*, vol. 1, no. 6, pp. 1151–1158, 2013.
- [4] D. Febiharsa, I. M. Sudana, and N. Hudallah, “Uji Fungsionalitas (BlackBox Testing) Sistem Informasi Lembaga Sertifikasi Profesi (SILSP) Batik Dengan AppPerfect Web Test Dan Uji Pengguna,” *JOINED J.*, vol. 1, no. 2, pp. 117–126, 2018, doi: 10.31331/joined.v1i2.752.
- [5] M. Nasihin and R. Adwiya, “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Bebas Web Dan SMS Gateway Pada Kantor Camat Pontianak Selatan,” *Cybernetics*, vol. 2, no. 01, pp. 151–161, 2018.
- [6] D. Wira, T. Putra, and R. Andriani, “Unified Modelling Language (UML) dalam Perancangan Sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD,” vol. 7, no. 1, 2019.
- [7] nofrizen, “Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus : Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru),” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 97–101, 2017.
- [8] H. Z. Mahdias, H. Aryadita, and S. A. Wicaksono, “Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 167–176, 2019.
- [9] S. Sumaedi, I. G. M. Y. Bakti, N. J. Astrini, T. Rakhmawati, T. Widiyanti, and M. Yarmen, “Literature Review,” no. 2009, pp. 13–31, 2014, doi: 10.1007/978-981-4585-24-8_2.
- [10] F. Ilmu, S. Dan, I. Politik, U. Sultan, and A. Tirtayasa, “Publik Pada Dinas Kependudukan,” 2016.