

WEBSITE PENGADUAN MASYARAKAT DESA SUKARAPIH MENGGUNAKAN METODE PROTOTYPE

SUKARAPIH VILLAGE COMMUNITY COMPLAINTS WEBSITE USING THE PROTOTYPE METHOD

Anik Sri Wahyuningsih¹, Nurul Ilham²

^{1,2}Universitas Panca Sakti Bekasi, Teknik Informatika

¹anikstmik@gmail.com

²nurulilham444@gmail.com

Corresponding author: nurulilham444@gmail.com

History:

Abstrak. Salah satu Peningkatan kualitas pelayanan public bagi masyarakat pedesaan adalah dapat dengan dilakukan melalui sebuah penyelesaian pengaduan yang mendapatkan respon yang cepat dari penyedia layanan yaitu dalam hal ini instansi pemerintah terkait baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik, saran maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan tersebut. Banyak Kantor Desa di Indonesia belum memiliki sistem layanan pengaduan yang teridentifikasi dan terdokumentasi dengan baik, sehingga timbul kendala dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat, seperti respon time pelayanan yang lambat dan dokumentasi pengaduan tidak tertata dengan rapi.

Kendala lain timbul saat masyarakat kebingungan untuk menyampaikan keluhan tersebut dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana. Untuk mengatasi masalah tersebut, akan dirancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Website yang menggunakan model prototype dan menggunakan MySql sebagai database pada server yang digunakan. Dengan itu diharapkan agar dapat memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan. Aplikasi Website ini dapat digunakan masyarakat untuk melakukan layanan pengaduan secara online. Aplikasi ini juga dapat memudahkan Pemerintah desa dalam melakukan dokumentasi dan mengevaluasi sistem layanan pengaduan masyarakat desa.

Kata Kunci : Sistem Informasi , Pengaduan Masyarakat, Prototype, Web

Abstract. All form of criticism, suggestions, and complaints are submitted by the public to an agency are a correction to improve the service many village offices in Indonesia have not had a well identified and documented complaint service system which resulted in problems in providing complaint services to the community will be designed using a prototype model and mysql as the database on the sever wed it is expected will be easier for the public to make complaint reports this website application can used by the public to deliver online complaint services this application also make it easier for the village governments to document and evaluate the village community complaint service system.

Key words : Information Systems, Public Complaint, Prototype, Web

1 Pendahuluan

Internet adalah jaringan komunikasi yang tanpa batas waktu dan ruang, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan teknologi dan sumber informasi dari seluruh media, ternyata media internet untuk saat ini sangat digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapat selain cepat, akurat juga dapat digunakan dan diperoleh dimana saja. Ini membuktikan bahwa masyarakat semakin tidak mau disibukan dengan keterbatasan waktu dan kesempatan untuk melihat informasi.

Internet dan web (halaman informasi) adalah salah satu contoh teknologi informasi yang banyak memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Internet dapat membantu mendapatkan informasi dan dapat memberikan informasi dengan cepat dan murah. Hal ini membawa pengaruh yang signifikan terhadap kebiasaan seseorang maupun organisasi, karena dengan teknologi internet efektifitas dan efisiensi waktu, tenaga dan dana dapat ditekan semaksimal mungkin.

Dalam kesiapan menghadapi era Keterbukaan Informasi Publik, Desa sebagai salah satu badan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan professional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa pelayanan pengaduan masyarakat maka Desa Sukarapih salah satu tugasnya adalah melayani pengaduan masyarakat, untuk itu perlu disiapkan sarana teknologi dibidang komunikasi dan informasi.

Hal inilah yang menjadi dorongan bagi penulis untuk melakukan analisa dan perancangan situs web kepada Desa Sukarapih, dimana pembuatan ini ditujukan untuk pelayanan pengaduan dan permintaan informasi masyarakat kepada Desa Sukarapih, serta membantu Desa Sukarapih dalam memberikan jawaban terhadap apa yang diminta oleh setiap lapisan masyarakat. Oleh sebab itu di dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mengangkat sebuah judul "Website Pengaduan Masyarakat Desa Sukarapih", dimana nanti setelah ada situs ini, Desa Sukarapih dapat lebih mudah efektif dan efisien dalam pemberian informasi kepada masyarakat.

2 Kajian Pustaka

Aplikasi web adalah sebuah program yang dikirim melalui internet yang disimpan dalam server dan dapat diakses melalui antar muka web browser. Aplikasi web juga dapat diartikan sebagai suatu perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa pemrograman yang didukung oleh perangkat lunak seperti html, javascript, ruby, python, php, java, ajax dan bahasa pemrograman lainnya. Tinjauan pustaka bertujuan sebagai referensi terhadap hasil penelitian sebelumnya., berikut kajian pustaka yang jadi referensi penulis :

Carana (2012) Dalam penelitiannya yang berjudul “aplikasi sistem informasi dan pemesanan makanan dan minuman berbasis web pada heritage cafe menggunakan jquery” dimana dalam proses penjualannya masih menggunakannya sistem konvensional, yaitu masih dilakukan dengan cara lama dan belum memaksimalkan penggunaan teknologi modern. Para konsumen harus datang ataupun menelepon untuk melakukan pemesanan. fokus pada tahap analisis dan perancangan dalam pembuatan web ini berupa data flow diagram (dfd) dan normalisasi. Lalu tahap analisis kebutuhan sistem dan analisis kelayakan juga sangat membantu dalam pengambilan keputusan sesuatu sistem apakah layak atau tidak layak untuk dikembangkan. kalaborasi html,

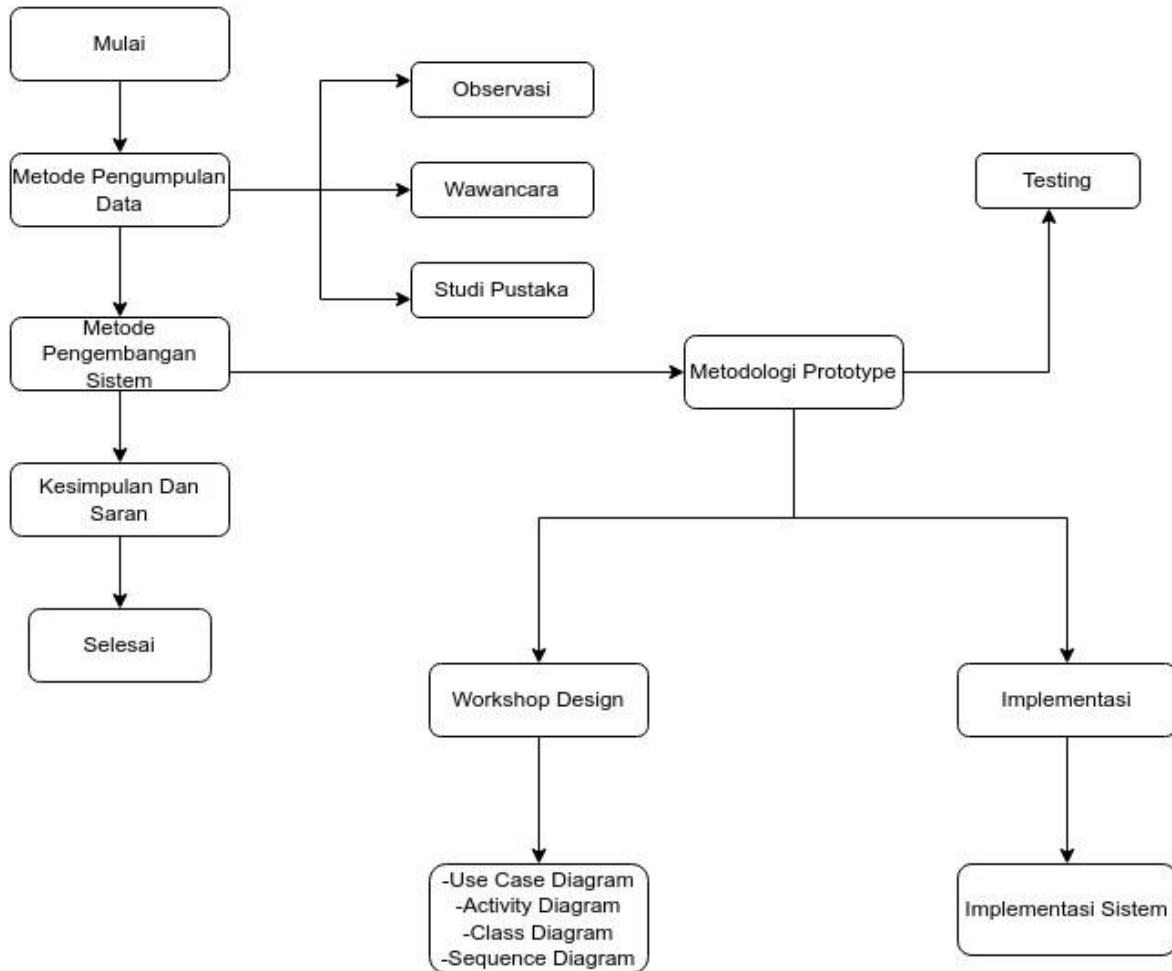
php, css, jquery memberi dampak yang menarik pada tampilan web serta memberi fungsi yang sederhana dan mudah saat digunakan maupun dikembangkan.

Istiawan (2015) Dalam penelitiannya yang berjudul “Sistem Informasi Penjualan & Pemesanan Makanan Secara Online di Dapur Catering Bu Ti Kediri Berbasis Web”. mengemukakan bahwa catering bu Ti dimana transaksi penjualan di dapur catering Bu Ti semuanya masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan datang langsung ke toko tersebut untuk membeli atau memesan makanan yang diinginkan. metode pengembangan sistem yang penulis gunakan adalah sdic (system development life cycle) dengan model proses waterfall. Metode ini bisa juga disebut dengan linier suquential model dimana menggunakan pendekatan sistematis dan sekuensial dalam pengembangan aplikasi yang dimulai melalui proses analisis, desain, pengkodean uji coba dan pemeliharaan.

Widarda Dan Hakim (2014) Dalam penelitiannya yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Menu Berbasis Web (Studi Kasus: Pada Coffe Toffe Tembalang Semarang)”. mengemukakan bahwa pengalihan sistem manual menjadi sistem komputerisasi bisa menjadi cara alternatif untuk mengintegrasikan satu sama lain. peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan sastra belajar sebagai koleksi data. desain sistem dalam penelitian ini adalah sistemik dan berturut-turut. Mengenai pengamatan, gerai coffee toffee tembalang masih menggunakan sistem manual. Hasil dari penelitian ini memungkinkan pelanggan untuk melihat dan menu order by themselve. Pelanggan dapat memesan langsung tanpa melalui pelayan dan secara otomatis memberikan pemberitahuan kepada barista mencetak formulir pemesanan. supervisor dapat menggunakan fitur laporan ketika pemilik meminta laporan penjualan berdasarkan periode tertentu sehingga kinerja manajemen untuk menjadi efisien.

3 Metode

3.1 Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

3.2 Tahapan-tahapan Pengembangan Sistem Metode Prototype

a. Pengumpulan Kebutuhan

Pelanggan dan pengembang bersama sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak , semua kebutuhan , dan garis besar sistem yang akan dibuat.

b. Membangun Prototyping

Dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (Misal membuat input dan format output).

c. Evaluasi Prototyping

Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan , jika sudah sesuai maka langkah selanjutnya akan diambil . Namun jika belum sesuai maka prototyping nya direvisi dengan mengulang langkah-langkah sebelumnya.

d. Proses Pengujian

Pada Tahapan Testing, Peneliti melakukan pengujian Sistem yang telah dibuat menggunakan Black Box Testing ,gunanya untuk menguji aplikasi sudah sesuai kebutuhan secara keseluruhan dan memastikan fungsi masing-masing dari setiap menu yang akan digunakan berjalan dengan baik.

e. Mengkodekan Sistem

Dalam tahap ini prototyping yang sudah disepakati diterjemahkan kedalam bahasa pemrograman yang sesuai.

f. Evaluasi Sistem

Pelanggan akan mengevaluasi apakah perangkat lunak sudah jadi dan sudah sesuai yang diharapkan. Jika Ya maka proses akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya . Namun jika Tidak maka mengulang tahap sebelumnya.

g. Menggunakan Sistem

Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan .

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk membuat laporan ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada Kantor Desa Sukarapih yang beralamat di Kp. Pakuning, Sukarapih, Kec. Tambelang, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Penulis mengamati pekerjaan apa saja yang dilakukan pegawai desa, melaksanakan urusan umum seperti penataan desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan pelayanan umum.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan salah satu pegawai kantor Desa Sukarapih yaitu Pak Winta Wijaya Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi lebih yang nantinya dibutuhkan untuk melakukan analisis permasalahan yang terjadi selama proses pekerjaan berlangsung. Selain itu penulis juga memperoleh informasi mengenai latar belakang perusahaan, struktur organisasi, dan serta beberapa informasi lainnya.

c. Studi Pustaka

Mencari literatur yang mendukung penelitian ini dan mengumpulkan data-data yang relevan terhadap topik dengan mempelajari buku-buku, tulisan ilmiah, informasi mengenai lokasi penelitian dan peraturan perundang-undangan yang sesuai serta berhubungan dengan penelitian ini.

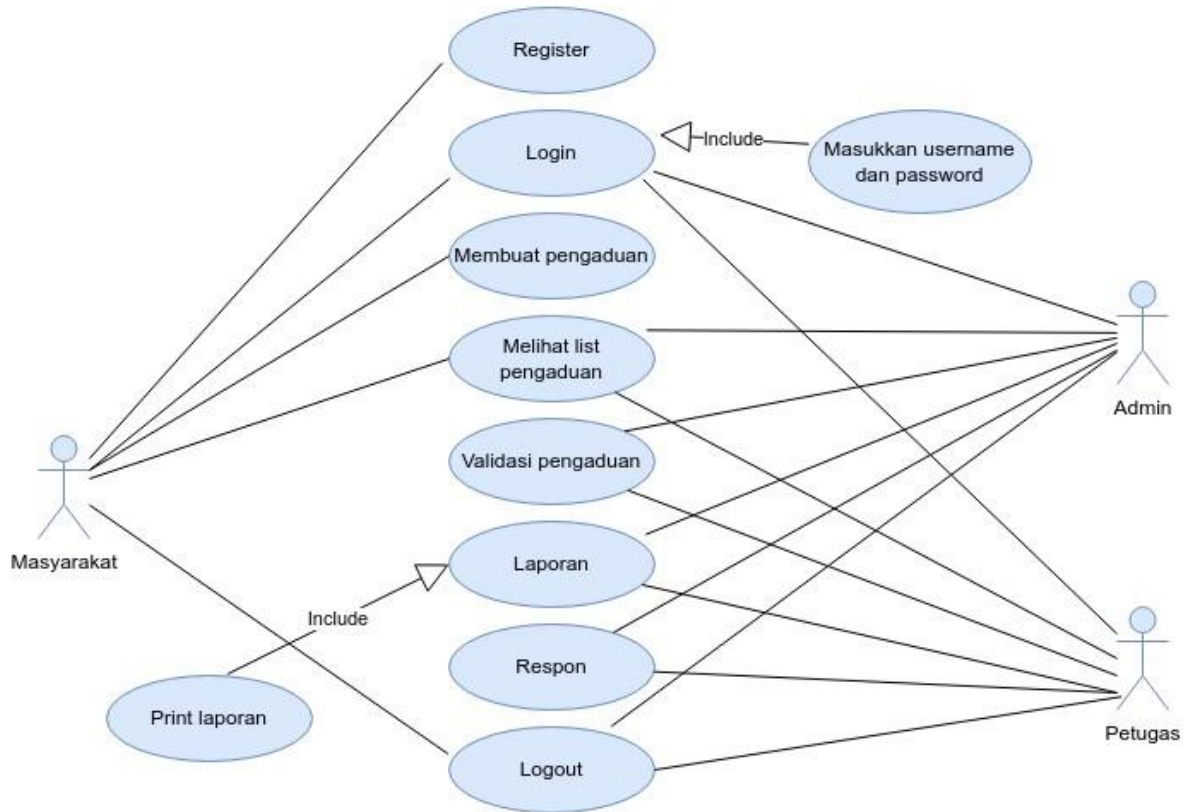
3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di Desa Sukarapih Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi sebagai lokasi penelitian yaitu karena di Desa Sukarapih belum pernah diadakan penelitian yang serupa khususnya mengenai pembuatan aplikasi web pengaduan masyarakat.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Use Case Diagram yang diusulkan

Secara garis besar use case diagram menggambarkan sistem yang diusulkan pada website pengaduan kantor desa sukarapih.

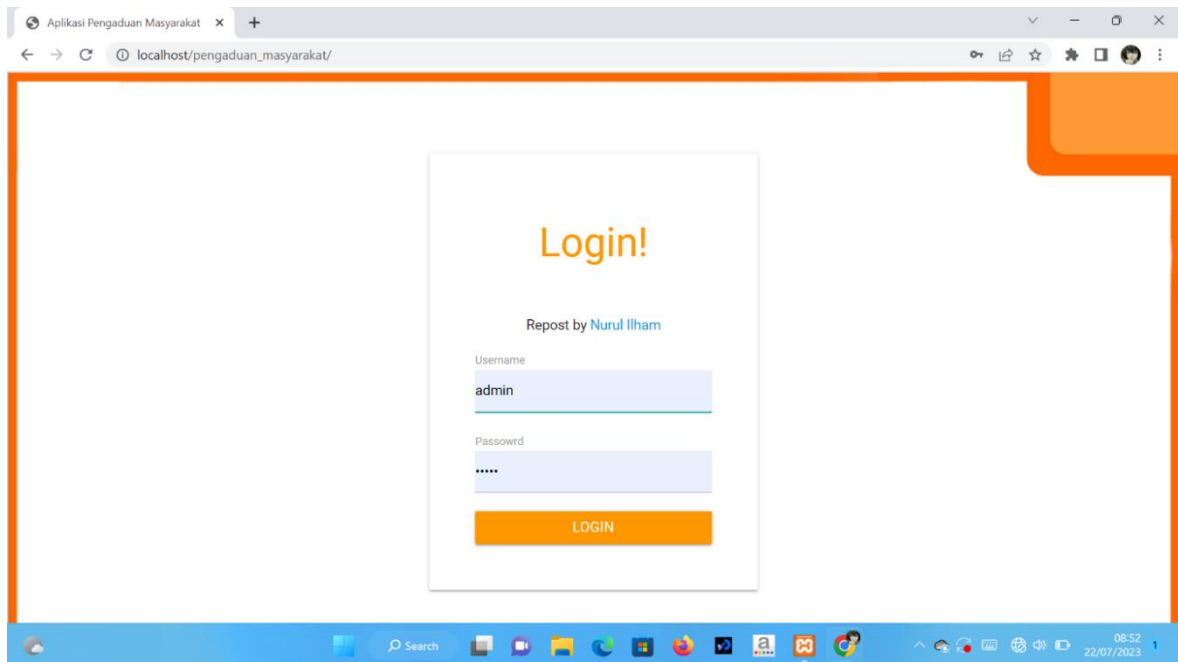


Gambar 2. Use Case Diagram Website Pengaduan Masyarakat Desa Sukarapah

4.2 Implementasi Tampilan Desain Website Pengaduan Masyarakat

Pada tahapan ini merupakan implementasi akhir dari desain yang sebelumnya dirancang untuk membuat website pengaduan masyarakat, Dibawah ini tampilan website yang sudah dibuat.

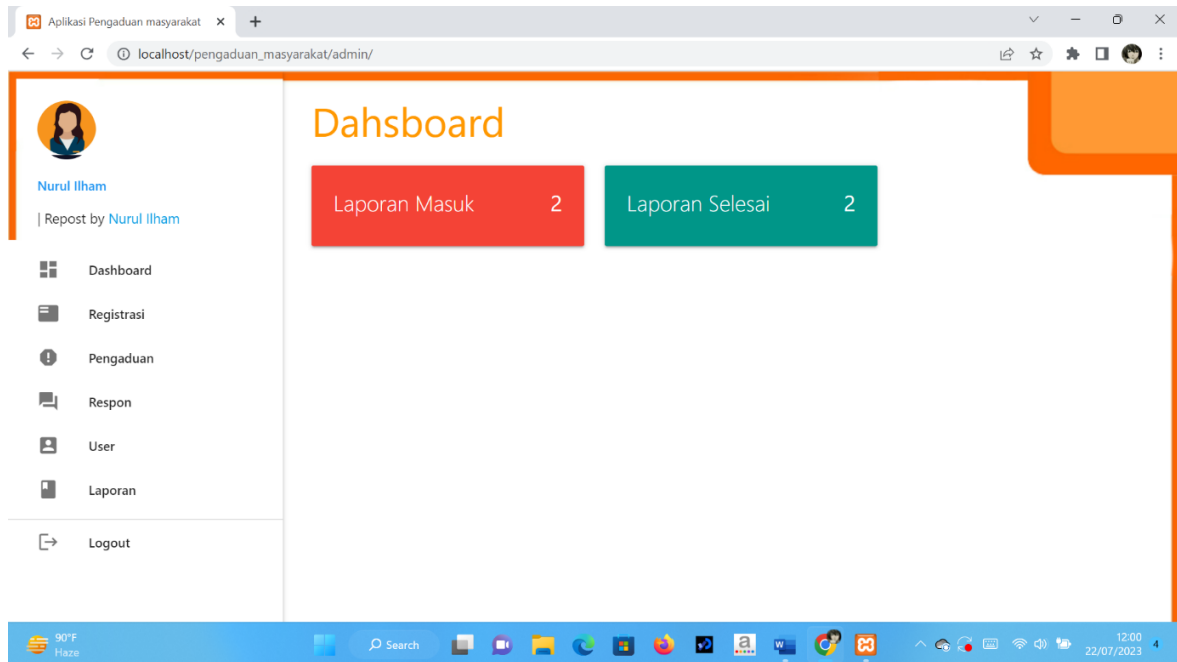
a. Tampilan Halaman Login



Gambar 3. Tampilan Halaman Login

Deskripsi : Tampilan login merupakan tampilan ketika sistem akan dijalankan, login harus dilakukan user untuk masuk ke dalam sistem. Berikut ini tampilan login.

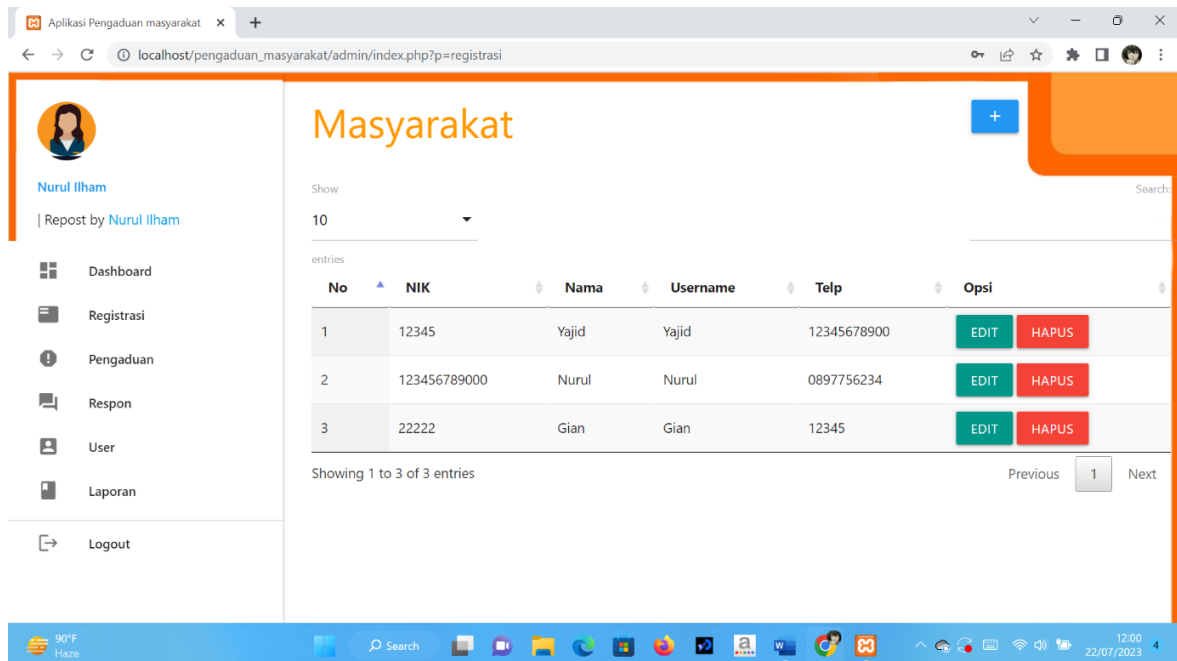
b. Tampilan Halaman Beranda/Dashboard Admin



Gambar 4. Tampilan Halaman Beranda/Dashboard Admin

Deskripsi : Menu utama akan tampil ketika admin sudah melakukan login. Tampilan menu utama akan menampilkan jumlah laporan masuk dan jumlah laporan selesai. Pada menu utama terdapat beberapa menu seperti: registrasi, pengaduan, respon, user dan laporan.

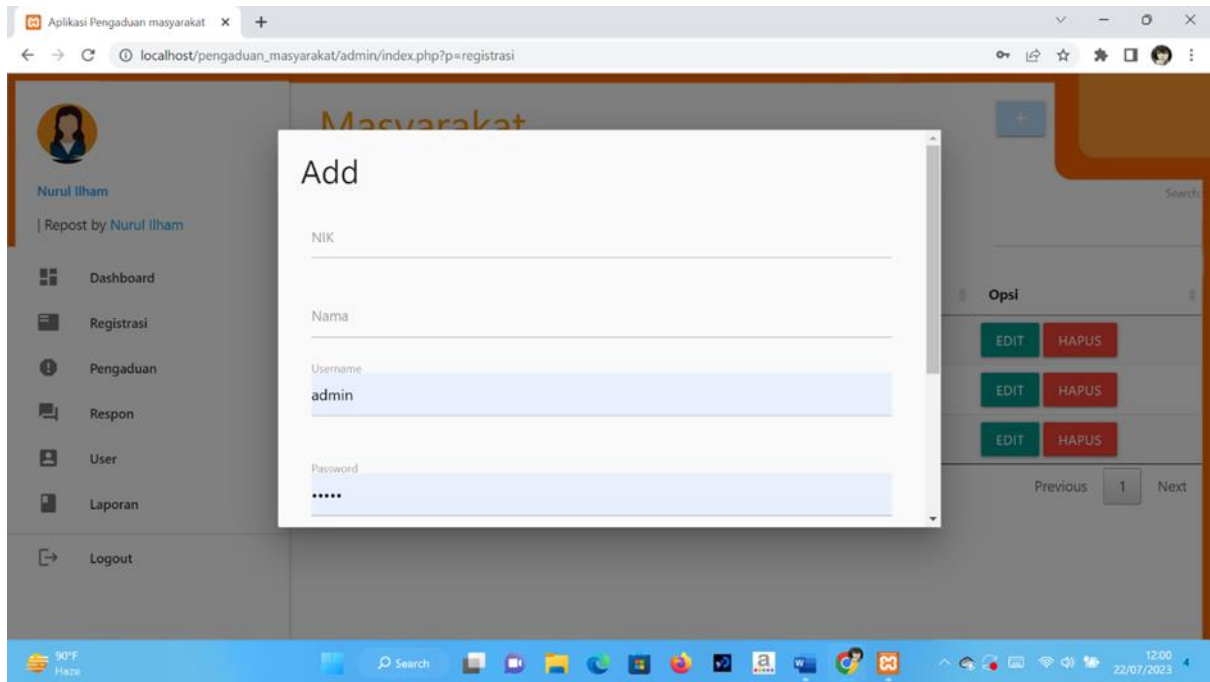
c. Tampilan Halaman Registrasi



Gambar 5. Tampilan Halaman Registrasi

Deskripsi : Tampilan yang digunakan oleh admin untuk melihat data pelapor yang sudah terdaftar kedalam sistem. Berikut adalah tampilannya.

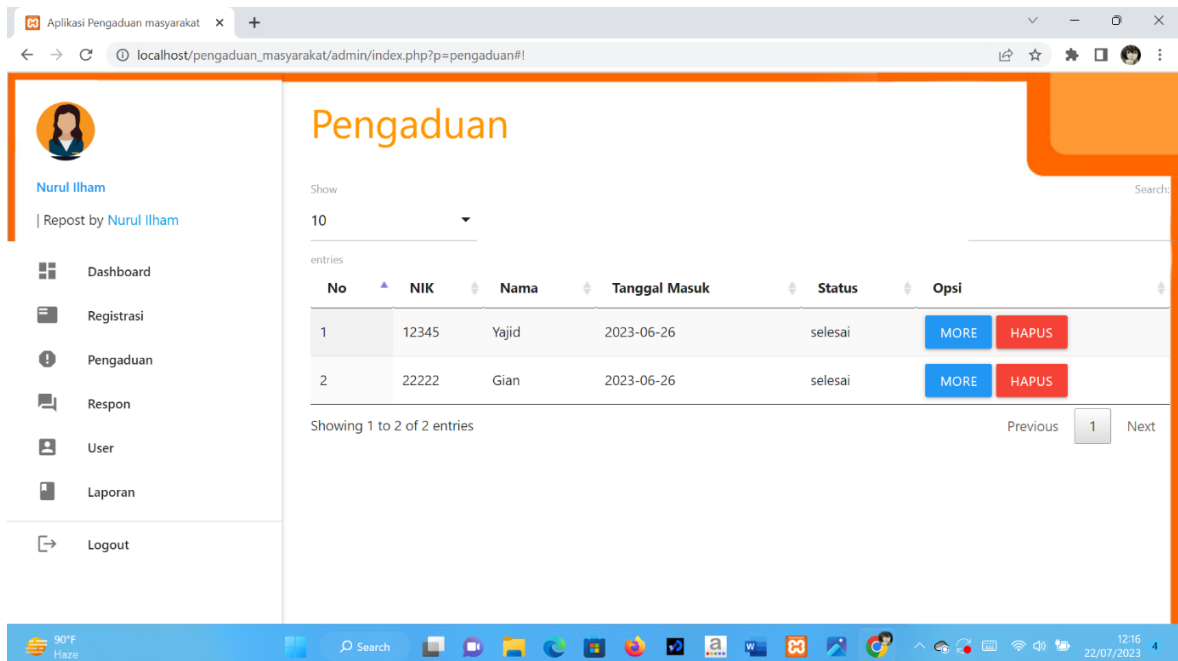
d. Tampilan Form Registrasi



Gambar 6. Tampilan Form Registrasi

Deskripsi : Tampilan yang digunakan oleh admin untuk mendaftarkan pelapor yang belum terdaftar kedalam sistem. Berikut adalah tampilannya.

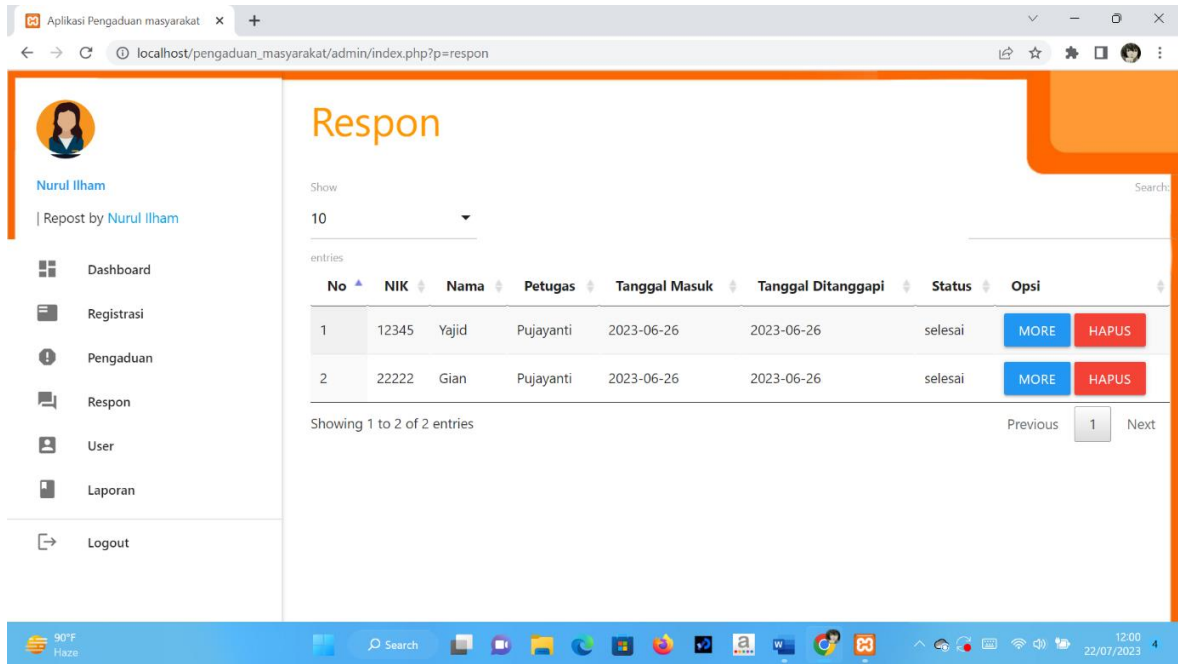
e. Tampilan Halaman Pengaduan



Gambar 7. Tampilan Halaman Pengaduan

Deskripsi : Tampilan yang digunakan oleh admin untuk melihat laporan pengaduan yang masuk. Berikut adalah tampilannya.

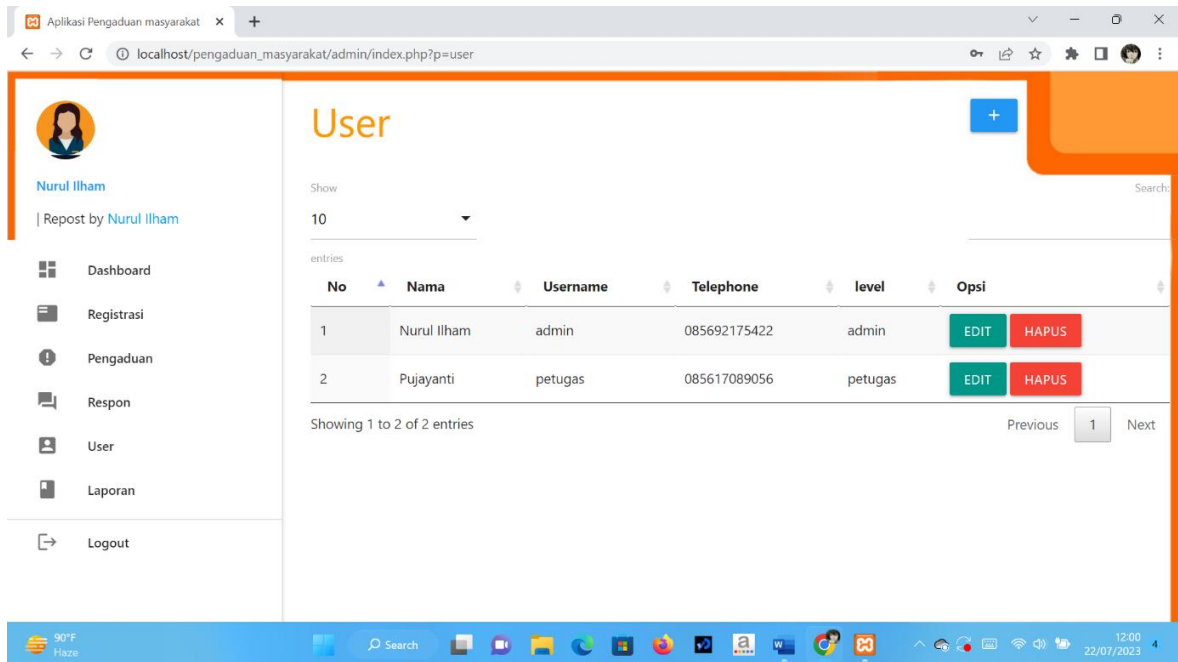
f. Tampilan Halaman Respon



Gambar 8. Tampilan Halaman Respon

Deskripsi : Tampilan yang digunakan oleh admin untuk merespon/menanggapi laporan yang belum dilihat. Berikut adalah tampilannya.

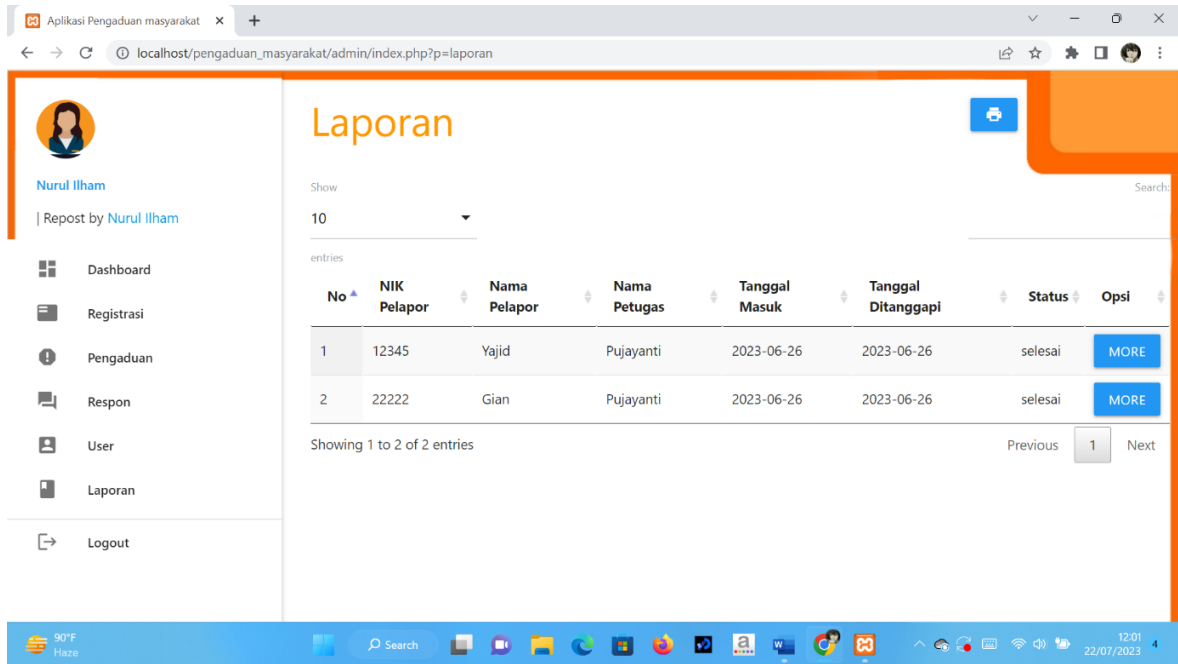
g. Tampilan Halaman User



Gambar 9. Tampilan Halaman User

Deskripsi : Halaman daftar user merupakan halaman yang berisikan daftar dari seluruh pengguna yang telah dibuat.

h. Tampilan Halaman Laporan



Gambar 10. Tampilan Halaman Laporan

Deskripsi : Tampilan yang digunakan oleh admin untuk melihat laporan yang sudah selesai. Berikut adalah tampilannya.

4.3 Pengujian dengan Black Box Testing

Tabel 1. Unit Testing

No	Uji Case	Output	Actor	Hasil
1	Pilih Menu Login	Tampil menu login	Admin, Petugas, Masyarakat	Sesuai harapan
2	Pilih Menu Registrasi	Tampil menu registrasi, untuk melihat data pelapor yang sudah terdaftar	Admin	Sesuai harapan
3	Menu Form Registrasi	untuk mendaftarkan pelapor yang belum terdaftar kedalam sistem	Admin	Sesuai harapan

4	Pilih Menu Pengaduan	Tampil menu pengaduan, untuk melihat laporan pengaduan yang masuk	Admin, Petugas	Sesuai harapan
5	Pilih Menu Respon	Tampil menu respon, untuk merespon/menanggapi laporan yang belum dilihat	Admin, Petugas	Sesuai harapan
6	Pilih Menu User	Tampilan menu User, halaman yang berisikan daftar dari seluruh pengguna yang telah dibuat	Admin	Sesuai harapan
7	Pilih Menu Laporan	Tampilan menu laporan, untuk melihat laporan yang sudah selesai	Admin	Sesuai harapan
8	Pilih Menu Logout	Tampil menu logout	Admin, Petugas, Masyarakat	Sesuai harapan

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa simpulan mengenai Website Pengaduan Masyarakat Berbasis Web. Berikut Berdasarkan hasil dan pembahasan, simpulan dari penelitian diatas:

1. Penelitian ini menghasilkan analisa sistem informasi pengaduan layanan masyarakat dan sistem yang sedang berjalan sebagai sarana pengembangan sistem.
2. Adanya hasil analisa kebutuhan sistem informasi pengaduan layanan masyarakat berbasis web yang dapat memudahkan masyarakat dalam membuat pengaduan.
3. Perangkat lunak ini di rancang menggunakan UML (Unified Modeling Language) dengan Tools Sublime Text sebagai editor penulisan code dan menggunakan database MySQL dengan Tools Xampp.
4. Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web ini menampilkan daftar pengaduan, pengaduan dalam proses perbaikan, bukti pengaduan sudah di respon, serta dapat mencetak laporan pengaduan masyarakat.

Referensi

- Siswidiyanto, S., Wijayanti, D., & Haryadi, E. (2020). Sistem Informasi Penyewaan Rumah Kontrakan Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 16-23.
- Lorensa, R., & Sari, Y. I. S. (2020). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 9(1), 29-32. Hamdan. (2018). Industri 4.0: Pengaruh revolusi industri pada kewirausahaan demi kemandirian ekonomi. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(2), 1-8.
- Sihombing, V., & Yanris, G. J. (2020). Penerapan Aplikasi Dalam Mengolah Aset Desa (Studi Kasus: Kepenghuluan Sri Kayangan). *Jurnal Mantik Penusa*, 4(1), 12-15. Siregar, I. K. (2020). Implementasi Model Rapid Application Development Pada Sistem Informasi Persediaan Barang Dengan Metode Fifo. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 187-192.
- Skripsi, T. P. B. P. P. (2017). Penulisan Skripsi. BUKU PANDUAN PENULISAN SKRIPSI PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH. Febriani, O. M., & Wahyuni, T. (2017, October). Perancangan Sistem E-Document Administrasi Logbook Penelitian Pada Unit Layanan di Bandar Lampung. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya (Vol. 1, No. 1, pp. 187-194)*.
- Anggiawan, D. D., Pandie, E., & Boru, M. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. *J-Icon: Jurnal Komputer dan Informatika*, 6(2), 8-13.
- Mandiri, J. S. S. N. (2016). Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Web. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 2(1).
- Roza, R., Fauzan, M. N., & Rahayu, W. I. (2020). Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter. Kreatif.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1-17.
- Jaya, T. S. (2018). Pengujian aplikasi dengan metode blackbox testing boundary value analysis (studi kasus: kantor digital Politeknik Negeri Lampung). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 3(1), 45-48.
- Aldisa, R. T., & Arofi, A. (2022). Penerapan Metode Prototyping Pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 373-379.