

Penelitian

RANCANGAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BINJAI

Aditia Pratiwi¹, Supina Batubara², Suheri³

^{1,2,3} Sistem Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pembangunan Panca Budi

¹aditiapratwi0@gmail.com, ²supinabatubara@dosen.pancabudi.ac.id*, ³suheri@pancabudi.ac.id
Corresponding Author: Supina Batubara

ABSTRACT

Improving public services is a form of government participation in serving the community. Public complaint is a form of participation to play a role in building its environment and as a form of supervision of the performance of government agencies. Reports and aspirations of the community can be used as input to evaluate policies and regulations that have been made or regulations that have been implemented and to find out the problems that exist in the community effectively, quickly and up to date and can directly provide solutions and solutions to exit. The Office of Housing and Settlement Area of Binjai City has the main task of assisting the Governor in implementing decentralization and decentralization authority in the field of Housing, Residential Areas and Land in accordance with the policies stipulated by the laws and regulations. The construction of illegal settlements, because the community must come to the office of the Housing and Settlement Office of Binjai City to report the incident. This becomes ineffective and efficient due to the number of subdistricts that are far from the city center, remote communities become difficult to complain to the Housing Office and Binjai City Residential Area. For this reason, a web-based community complaint service information system is needed to make it easier for people to report all problems. This facility is expected to help connect the community with the Housing Office and Binjai City Residential Area as effectively and efficiently as possible.

Keywords: Complaint Service Website, Binjai City Housing and Settlement Office, Website

ABSTRAK

Peningkatan pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi pemerintah dalam melayani masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Laporan maupun aspirasi masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif, cepat dan up to date serta dapat langsung memberikan solusi dan jalan keluarnya. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini masyarakat masih merasa kesulitan untuk melaporkan pengaduan permasalahan salah satunya mengenai pembangunan permukiman yang liar, dikarenakan masyarakat harus datang ke kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai untuk melaporkan permasalahan tersebut. Hal ini menjadi tidak efektif dan efisien dikarenakan banyaknya Kecamatan yang jauh dari pusat Kota, masyarakat terpinggirkan menjadi susah untuk mengadukan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai. Untuk itu diperlukan sebuah sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis web untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan segala masalah yang ada. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menghubungkan antara masyarakat dengan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai se-efektif dan se-efisien mungkin

Kata Kunci: Website Layanan Pengaduan, Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Binjai, Website

1. Pendahuluan

Peningkatan pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi pemerintah dalam melayani masyarakat. Jika kita lihat kebelakang keadaan pelayanan masyarakat masih memprihatinkan. Hal ini di buktikan dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang diadukan secara langsung ke unit pelayanan publik dan aparat. tujuan. State of the art, gap analysis dan novelty terlihat disini. Hindari membahas tinjauan pustaka dan definisi yang bersifat umum. Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja



Lisensi
Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

instansi pemerintahan. Laporan maupun aspirasi masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif, cepat dan up to date serta dapat langsung memberikan solusi dan jalan keluarnya. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai mempunyai tugas pokok membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang- undangan. Dalam hal ini masyarakat masih merasa kesulitan untuk melaporkan pengaduan permasalahan salah satunya mengenai pembangunan permukiman yang liar, dikarenakan masyarakat harus datang ke kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai untuk melaporkan permasalahan tersebut. Hal ini menjadi tidak efektif dan efisien dikarenakan banyaknya Kecamatan yang jauh dari pusat Kota, masyarakat terpencil menjadi susah untuk mengadukan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai.

2. Tinjauan Pustaka

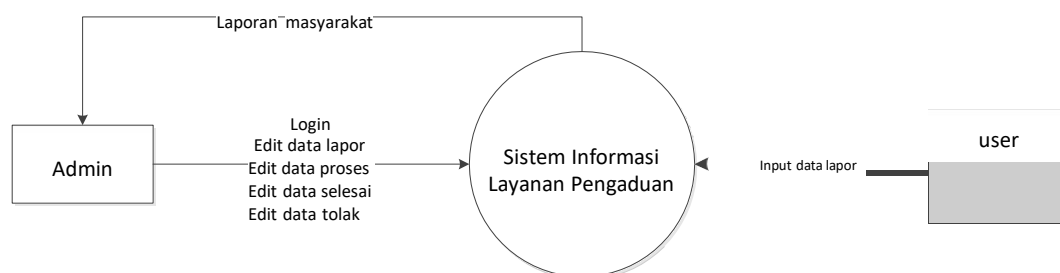
Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Salah satu hak konstitusional warga negara adalah mendapatkan pelayanan publik dari negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemerintah dalam hal ini memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik kepada warga negara guna membangun kepercayaan masyarakat, serta memenuhi harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor public, termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan e-government prinsip-prinsip tersebut ialah aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas.

3. Rancangan Penelitian

Berdasarkan analisa diatas maka penulis telah menentukan langkah- langkah perancangan sistem untuk memudahkan proses sistem informasi layanan pengaduan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai dalam pembuatan aplikasi pengolah data ini, agar lebih mudah memahami alur perancangan secara global menggunakan diagram konteks, data flow diagram, entity relationship diagram, dan perancangan database. Kemudian perancangan secara detail yaitu desain rancangan input dan rancangan output.

1. Diagram Konteks

Berikut ini adalah diagram konteks dari sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai.



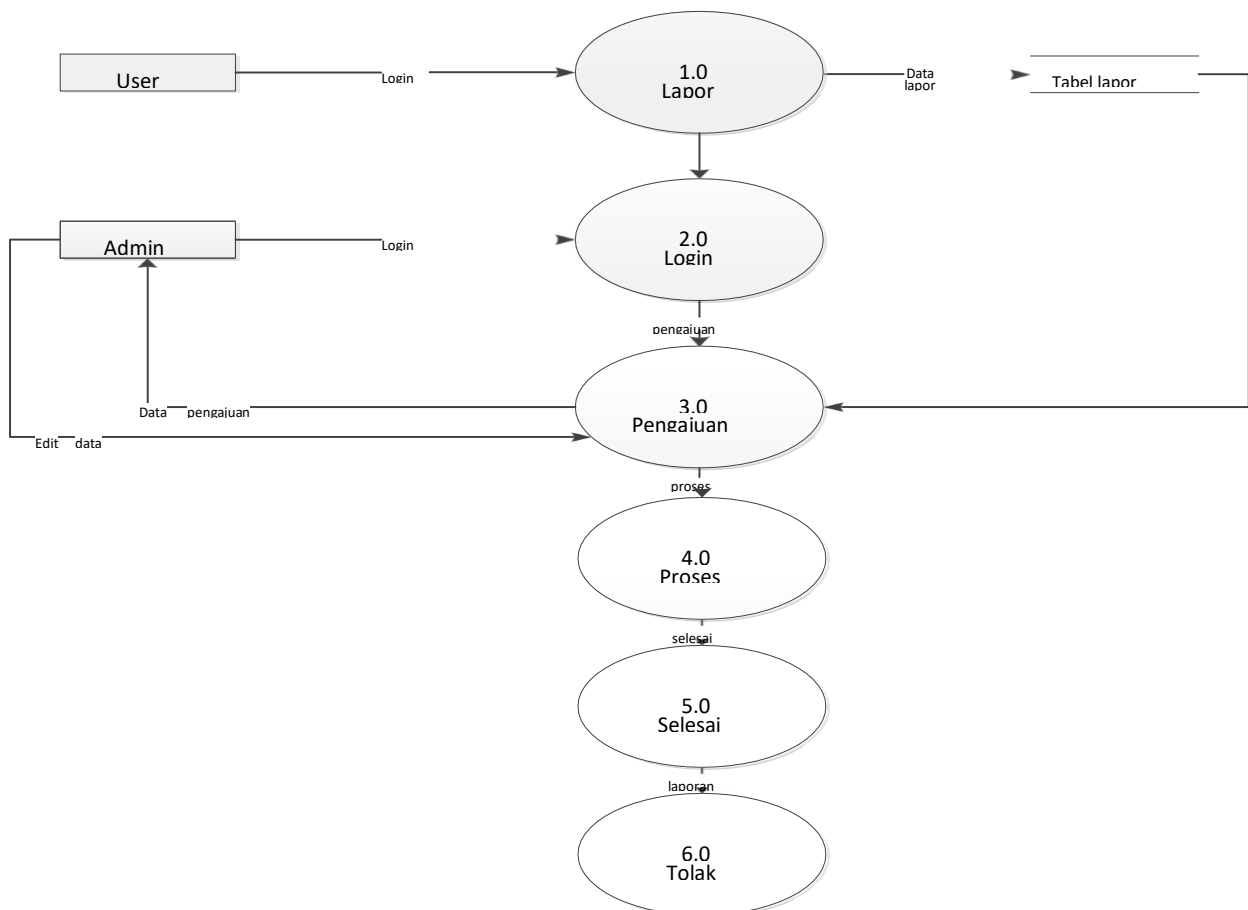
Gambar: Diagram Konteks

Keterangan :

- User atau masyarakat memberikan informasi pengaduan ke dalam sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai.
- Admin login kedalam sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai dan dapat melihat secara langsung pengaduan dari masyarakat dan dapat langsung memproses permasalahan tersebut.

2. Data Flow Diagram

Berikut ini adalah data flow diagram dari sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai



Gambar: Data Flow Diagram

Keterangan:

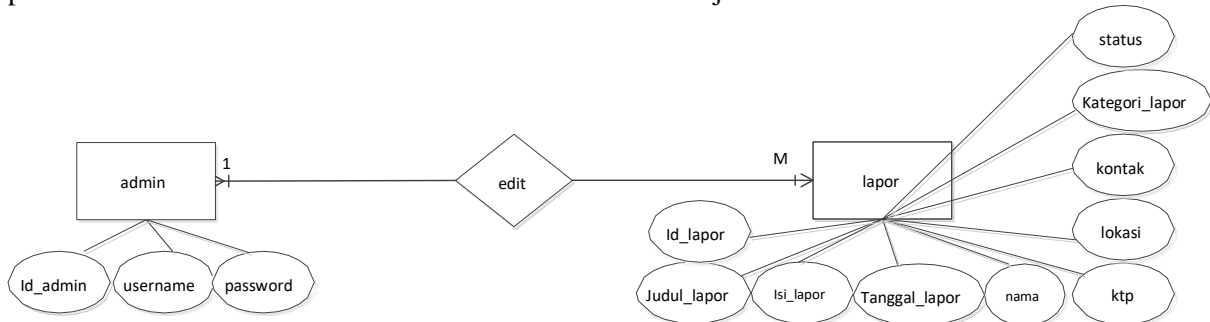
- User atau masyarakat memberikan laporan pengaduan ke dalam sistem.
- Data laporan pengaduan tersebut akan masuk kedalam database.
- Admin login ke dalam sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai.
- Admin akan mendapatkan informasi dari pengaduan yang dilakukan oleh User atau masyarakat dengan cepat.
- Admin akan memproses pengaduan tersebut.
- Jika pengaduan tersebut sesuai dengan data-data yang jelas maka pengaduan tersebut akan diproses dan selesai diproses.



- g. Jika pengaduan tersebut tidak sesuai dengan prosedur dan data maka akan di tolak dan tidak dapat diproses oleh pegawai.

3. Entity Relationship Diagram

Berikut ini adalah entity relationship diagram dari sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai.



Gambar: Entity Relationship Diagram

Keterangan:

Admin dapat melakukan pengeditan laporan pengaduan masyarakat dengan cara memproses laporan tersebut. Sehingga laporan tersebut dapat di tangain dengan cepat.

4. Hasil

Berikut ini adalah tampilan dari halaman layanan pengaduan user atau masyarakat pada sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai. Pada tampilan dibawah ini masyarakat dapat memberikan pengaduan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binja mengenai permasalahan yang terjadi disekitar mereka.

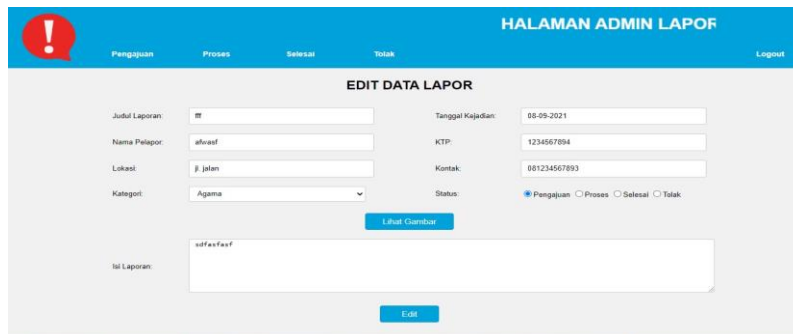
Gambar: Tampilan Halaman Layanan Pengaduan User



Gambar: Tampilan Halaman Login Admin



Gambar: Tampilan Halaman Pengajuan



Gambar: Tampilan Halaman Edit Data Laporan





Gambar: Tampilan Halaman Data Proses



Gambar: Tampilan Halaman Data Selesai



No	Judul	Tanggal	Lokasi	Kontak	Kategori	Status	Option
1	Pelom nyanghut di Kucing	18-10-2020	Jl. Jalan Bagai Wast	081234567890	Limbungan	Tolak	 

Gambar: Tampilan Halaman Data Tolak

5. Pembahasan

Kelebihan sistem yang dirancang yaitu:

1. Sistem informasi layanan pengaduan ini dapat digunakan sebagai layanan informasi kepada para pegawai yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai secara cepat dan efektif.
2. Dapat menjalankan aplikasi dimanapun kapanpun tanpa harus melakukan penginstalan.
3. Aplikasi berbasis web dapat dijalankan asalkan memiliki aplikasi web browser dan akses internet.
4. Dapat diakses lewat banyak media seperti : komputer dan handphone yang sudah sesuai dengan standard WAP.
5. Dapat dijalankan di sistem operasi manapun. Tidak peduli apakah menggunakan linux, windows.

Kekurangan Sistem yaitu:

1. Dibutuhkan koneksi internet dan internet yang handal dan stabil, hal ini bertujuan agar pada saat aplikasi dijalankan akan berjalan dengan baik dan lancar.
2. Dibutuhkan sistem keamanan jaringan yang baik dikarenakan aplikasi dijalankan secara terpusat, sehingga apabila server di pusat down maka sistem aplikasi tidak bisa berjalan.
3. Dibutuhkan sistem keamanan data yang cukup baik, sebagaimana diketahui bahwa internet dapat diakses oleh siapa saja, dimana saja dan kapan saja. Pengamanan data yang tidak didukung dengan pengamanan yang kuat rawan akan pencurian data dan penggunaan data oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai sistem informasi layanan pengaduan berbasis web pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai, maka pada bagian penutup dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

1. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu memudahkan masyarakat untuk memberikan pengaduan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Binjai tanpa harus datang ke kantor pusat.
2. Sistem informasi layanan pengaduan ini dibuat dalam bentuk web sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini dengan mudah tanpa harus instal dalam bentuk aplikasi.

REFERENSI



Lisensi
Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

- [1] Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. Vol. 3. No. 2. ISSN: 2502-8995.
- [2] Nofyat, Adelina Ibrahim, Arisandy Ambarita. (2018). Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada PDAM Kota Ternate. Vol. 3. No. 1. ISSN: 2548-6438.
- [3] M. Alfin Mu'Tashim, Hengky Anra, Heri Priyanto. (2020). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Balai Besar POM Kota Pontianak Berbasis Mobile. Vol. 8. No. 1. ISSN: 2460-3562.
- [4] Cahaya Firmansyah, Cucu Tohir. (2018). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gunungtanjung Berbasis Web Dan SMS Gateway Dengan Metode Antrian Fifo. Vol. 1. No. 1. ISSN: 2613-9138.
- [5] Hutahean Japerson. (2015). Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta:Deepublish.
- [6] Ahmad Nurcholish. (2018). Membangun Database Arsip Persuratan Menggunakan Pemrograman PHP dan MySQL. Jawa Barat:CV.Jejak.
- [7] Iwan Purnama, Ronal Watrianthios. (2018). Sistem Informasi Kursus PHP dan MySQL. Sidoarjo:Uwais Inspirsasi Indonesia.
- [8] Ismael, (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Penyaluran Semen Padang Untuk Daerah Bengkulu Selatan Di CV. Mutia Bersaudara. Vol. 3 No. 2 ISSN: 2407-0491.
- [9] Rosa A.S, M. Shalahudin. (2016), Rekayasa Perangkat Lunak. Bandung:Informatika Bandung.
- [10] Sitorus Lamhot. 2015. "*Algoritma dan Pemrograman*", Yogyakarta : Penerbit Andi.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.