

Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati)

Tetra Andiko Iwari*¹, Nyimas Sopiah*²

¹Dapartemen Sistem Informatika, Universitas Bina Darma
Jl. Jendral Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Email: ¹tetraandikoiwari@gmail.com , nyimas.sopiah@gmail.ac.id

Abstrak

Desa Gunung Jati adalah sebuah desa yang berada di Kecamatan Cempaka, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pemerintah Desa Gunung Jati membuka layanan penanganan keluhan untuk melayani keluhan dari warga Desa Gunung Jati terhadap pelayanan dari pemerintah desa. Namun kurang maksimalnya layanan penanganan keluhan menyebabkan keluhan dari warga desa tidak terekam dengan baik. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan, suatu instrumen yang didukung oleh sistem informasi, dengan mengembangkan sistem informasi penanganan keluhan warga desa. Pengembangan sistem informasi dilakukan dengan pemodelan proses bisnis, analisis persyaratan, perancangan dan implementasi sistem informasi penanganan keluhan warga desa dengan menerapkan pendekatan berorientasi objek. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis web dapat membantu keluhan para warga desa pemerintahan di desa Gunung Jati, dan juga memudahkan masyarakat desa dalam mendapatkan informasi ataupun keluhan lainnya di desa Gunung Jati.

Kata kunci: sistem informasi, penanganan keluhan, desa Gunung Jati.

Abstract

Gunung Jati Village is a village located in Cempaka District, East Ogan Komering Ulu Regency. The Gunung Jati Village Government opened a complaint handling service to serve complaints from Gunung Jati Village residents against services from the village government. However, the lack of maximum complaint handling services causes complaints from villagers not to be recorded properly. Based on these problems, an instrument supported by an information system is needed, by developing an information system for handling village residents' complaints. Information system development is carried out by modeling business processes, requirements analysis, designing and implementing an information system for handling complaints from villagers by applying an object-oriented approach. The result of this research is that a web-based village complaint handling information system can help the complaints of government villagers in Gunung Jati village, and also make it easier for village communities to get information or other complaints in Gunung Jati village.

Keywords: information system, complaint handling, Gunung Jati village.

1. PENDAHULUAN

Pada masa ini dunia lagi merambah gelombang transformasi yang terus menerus alami kemajuan dimana seluruh perihal wajib instan serta efektif penggunaannya. Dilihat dari pertumbuhan layanan digital dikala ini mempunyai banyak keunggulan guna menjadikan suatu perihal yang rumit jadi lebih gampang. Contohnya di dalam dunia pemerintahan Desa serta perkembangan teknologi dan informasi saat ini menjadikan setiap

kegiatan yang dilakukan jadi lebih mudah, di dunia pemerintahan Desa yang juga berhubungan dengan sistem yang awalnya manual sehingga terciptanya Website dengan tujuan mempermudah masyarakat Desa dalam mengenal teknologi dan mempermudah Desa agar lebih maju lagi dengan adanya teknologi

Sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website merupakan hal penting pada suatu pemerintah desa, karena dengan adanya layanan penanganan keluhan maka warga desa gunung jati akan lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dengan melalui website tersebut. Sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website merupakan suatu bentuk aspirasi bagi semua pemerintah desa, agar pemerintah desa dapat menampung keluhan dari semua masyarakat khususnya warga desa gunung jati. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan supaya pemerintah desa dapat memperhatikan apa menjadi kebutuhan masyarakat sehingga terciptanya suatu pelayanan yang lebih baik.

Desa Gunung Jati adalah sebuah desa yang berada di Kecamatan Cempaka, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Desa ini mempunyai jumlah penduduk \pm 4300 jiwa yang tersebar ke dalam empat dusun. Dalam menjalankan pemerintahan desa, pemerintah Desa Gunung Jati mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik agar bisa mendapatkan kepuasan masyarakat semaksimal mungkin. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang maksimal, saya sebagai mahasiswa Universitas Bina Darma ingin membuat pemerintah desa saya lebih maju dengan layanan penanganan keluhan untuk melayani keluhan warga desa gunung jati terhadap pelayanan dari pemerintah desa. Keluhan yang dapat dilaporkan melalui website, misalnya keluhan mengenai pencurian, pembegalan, lamanya pengurusan surat keterangan.

Keluhan warga desa Gunung Jati untuk saat ini adalah pencurian. Sudah banyak warga melaporkan aksi pencurian itu ke Kepala Desa (Kades) setempat namun hingga kini pelaku pencurian belum juga diketahui. Merespon atas laporan warga, Kades Desa Gunung Jati beserta perangkat desa akhirnya turun ke lapangan menjumpai korban yang mengalami pencurian. Kades meminta agar masyarakat, khususnya warga desa Gunung Jati bekerja sama dengan pemerintah setempat untuk memantau kasus pencurian ini.

Keluhan masyarakat desa bisa langsung dapat ditanggapi, sehingga dapat mengurangi salah paham. Kepala desa segera tahu masalah-masalah yang dialami oleh warga desa. Meskipun demikian, masalah tersebut memiliki keterbatasan, antara lain :

1. Tempat dan jarak, sehingga kemungkinan besar masyarakat desa susah untuk melaporkan atau menyampaikan suatu keluhan dari kejadian tersebut.
2. Handphone, salah satu masalah warga desa susah untuk menyampaikan keluhan, terutama warga desa yang kurang mampu ketika mempunyai keluhan yang mereka ingin sampaikan.
3. Ketika warga desa ingin melaporkan suatu keluhan belum tentu juga hari itu keluhan tersebut bisa langsung direspon dikarenakan jarak dan waktu, belum lagi ketika kita ingin datang kerumah dan ingin menyampaikan keluhan ke pihak pemerintahan desa belum tentu aparat desa itu ada didalam rumah .

Solusi yang dapat saya ambil dari masalah di atas yaitu saya ingin membuat suatu sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website dengan menggunakan metode web engineering, agar ketika masyarakat mempunyai keluhan misal pencurian masyarakat bisa langsung membuka akses website dimana website tersebut sudah bekerja sama antara Kepala Desa dan Polisi, semisal nanti ada pencurian Kepala Desa dan Polisi langsung datang ke tempat lokasi terjadinya pencurian tanpa harus warga desa susah payah untuk datang melaporkan kejadian tersebut.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah membangun atau membuat Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Web yang mampu mendukung proses penanganan keluhan yang terdapat pada Pemerintah Desa Suwayuwo. Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu 1) Memodelkan proses bisnis dan menganalisis persyaratan sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis web; 2) Merancang sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis web; 3) Mengimplementasikan sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis web; 4) Menguji sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis web.

Sistem informasi merupakan perpaduan antara sumber data, manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, prosedur serta kebijakan dalam pengelolaan dan pendistribusian informasi pada suatu organisasi (Marakas & O'Brien, 2013). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah sebuah gabungan komponen yang saling berkaitan dan bekerja bersama-sama untuk dapat mengelola data agar dapat dijadikan sebuah informasi yang dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem informasi, beberapa komponen dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat saling membagi informasi, data dan kebutuhan dari proses bisnis secara cepat dan terintegrasi.

2. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam adalah metode web engineering. web engineering (rekayasa web) yaitu suatu model rekayasa perangkat lunak yang digunakan untuk pengembangan aplikasi berbasis web, sedangkan menurut Roger S. Pressman (2005) web engineering adalah suatu proses yang digunakan untuk membuat aplikasi web yang berkualitas tinggi.

2.1 Studi Literatur

Penelitian dimulai dengan melakukan studi literature yang mempelajari landasan kerangka berfikir yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hal ini dapat membantu penulis dalam proses pengerjaan penelitian ini. Sumber pembelajaran yang digunakan pada penelitian ini didapatkan melalui berbagai referensi melalui buku, jurnal, hasil konferensi, laporan penelitian sebelumnya yang sejenis, dll.

2.2 Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi pada proses pengumpulan data ini, maka metode yang digunakan terdapat 3 cara yaitu:

1. Observasi

Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap sistem saat ini yang berkaitan dengan sistem data pemerintahan di Desa Gunung Jati .

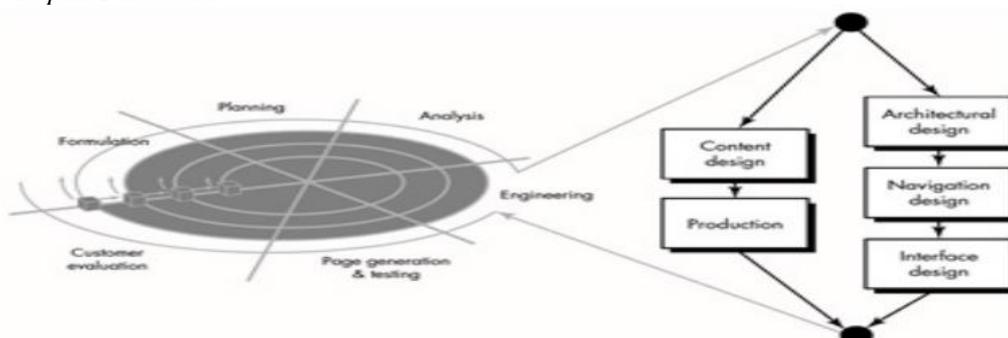
2. Wawancara

Mengadakan tanya jawab langsung dengan Kepala Desa dan Sekretaris Desa Pemerintahan Desa Gunung Jati yang ada hubungannya dengan penulisan laporan ini.

3. Studi Pustaka

Melakukan tinjauan pustaka melalui buku-buku, jurnal, dan *website / blog* yang memuat berbagai macam materi tentang sistem informasi penanganan keluhan warga desa dan juga metode web engineering.

2.3 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Metode Web Engineering adapun tahapan merancang dan membangun web dari tiap-tiap fase sebagai berikut :

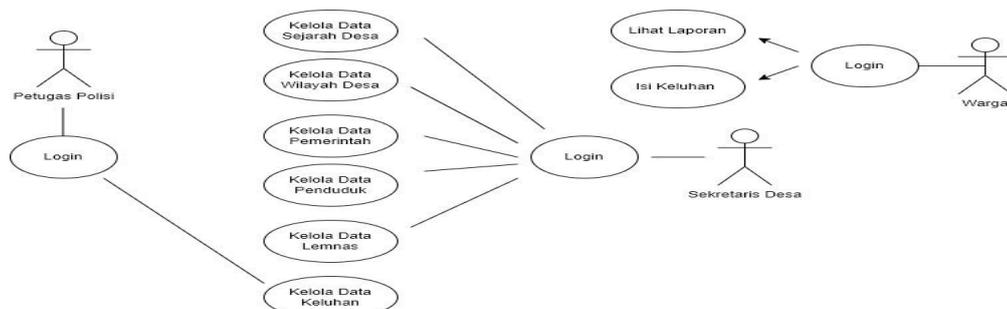
1. Formulasi (*Formulation*)
Dalam tahapan ini developer merumuskan tujuan apa dalam merancang dan membangun sebuah web dari data-data yang dikumpulkan.
2. Perencanaan (*Planning*)
Dalam tahapan ini digunakan untuk perencanaan proyek web. Perencanaan terdiri dari terdapat pekerjaan apa saja yang akan dilakukan dalam tahap merancang dan membangun web dan target waktu atas pekerjaan yang ditentukan.
3. Analisis (*Analysis*)
Dalam tahapan ini menentukan persyaratan-persyaratan teknik dan mengidentifikasi informasi apa saja yang akan ditampilkan pada web. Analisis dapat digunakan pada rekayasa web melalui empat sisi, yaitu :
 - a. Analisis Isi Informasi
Dalam tahapan ini mengidentifikasi isi yang akan ditampilkan pada web
 - b. Analisis interaksi
Dalam tahapan ini analisis yang menunjukkan interaksi dengan user atau pengguna antara web yang dirancang dan dibangun.
 - c. Analisis fungsional
Dalam tahapan ini analisis tentang proses bagaimana web akan menampilkan informasi kepada pengguna atau user.
 - d. Analisis konfigurasi
Dalam tahapan ini analisis yang digunakan meliputi relasi database dengan web.
4. Rekayasa (*Engineering*)
Dalam tahapan ini terdapat dua pekerjaan yang akan dilakukan secara paralel, adalah desain sebuah isi informasi dan desain bentuk arsitektur web.
5. Implementasi (*Page generation*) dan Pengujian (*Testing*)
Dalam tahapan ini penerapan dan pengujian web. Apabila setelah implementasi selesai dilakukan pengujian dan dilakukan.
6. Evaluasi Konsumen (*Costumer Evalucation*)
Dalam tahapan ini pada tahapan akhir dari tahapan sebelumnya, dalam tahapan ini mengenai evaluasi konsumen terhadap web yang dirancang dan dibangun.

2.4 Perancangan Sistem

Perancangan sistem pada penelitian ini menggunakan diagram *Unified Modelling Language* (UML), salah satunya adalah *Use Case Diagram*, *Activy Diagram*, dan *Class Daigaram*.

a. Use Case

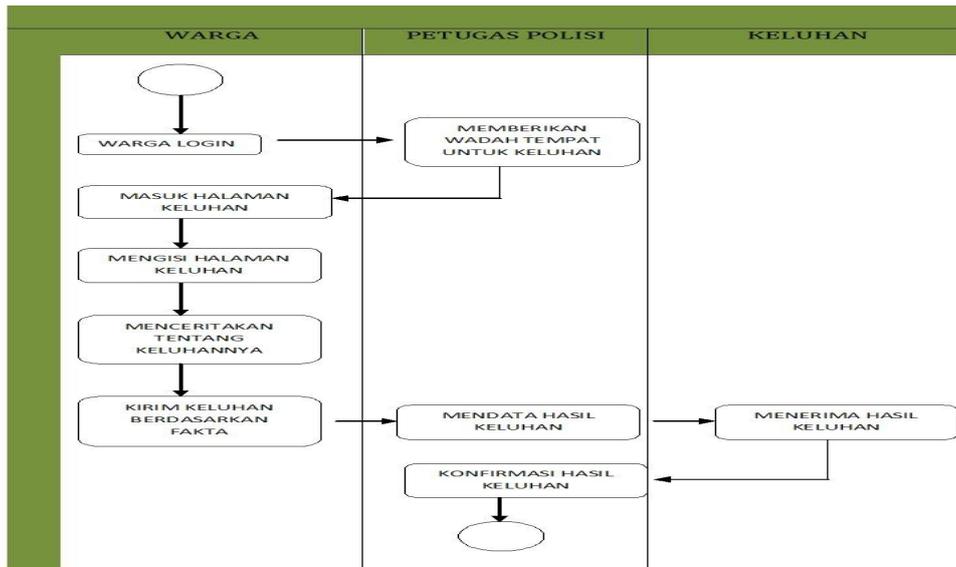
Use Case diagram adalah merupakan pemodelan untuk kelakuan (behavior) system informasi yang akan dibuat dan digunakan untuk menggambarkan proses sistem yang akan dikembangkan secara lebih jelas dan mudah dipahami. Use Case mendiskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem informasi yang ada dibuat. Gambar 2. Bisa menunjukkan perilaku sistem yang hendak dibuat.



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Website

b. Activity Diagram

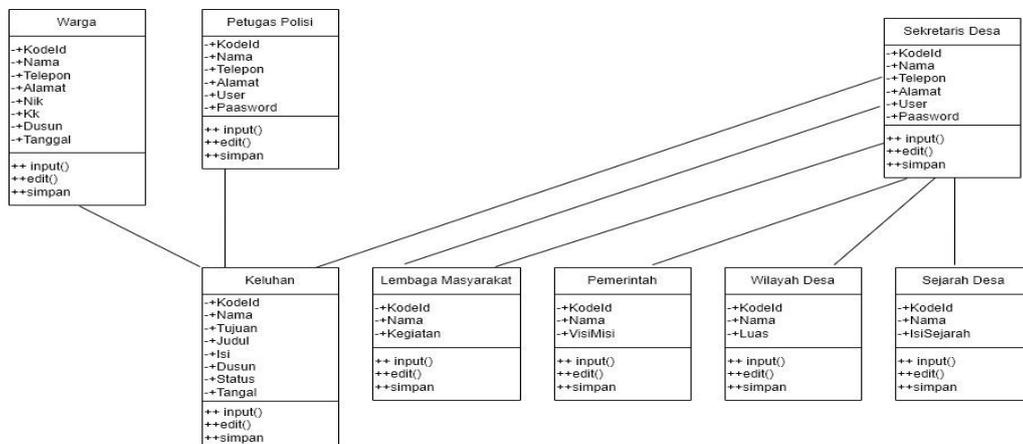
Diagram pada kegiatan sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website. Warga melakukan *login*, setelah itu admin(sekretaris desa) memberikan wadah untuk keluhannya, warga masuk ke halaman keluhan desa, kemudian warga mengisi halaman keluhan, warga memilih tujuan untuk menceritakan keluhannya berdasarkan tujuannya. Admin(sekretaris desa) mendata hasil keluhannya, kemudian admin(sekretaris desa) memberikan hasil keluhannya ke kantor polisi melalui website ini. Lalu keluhannya akan diproses dan tindak lanjuti dengan memberikan konfirmasi hasil keluhan tersebut ke kepala desa dan polisi. Admin melakukan setiap langkah seperti pada gambar 3. Dibawah ini.



Gambar 3. Use Case Diagram

c. Class Diagram

Untuk menggambarkan bagaimana desain dari sistem yang hendak dibangun digunakan pemodelan struktural. Pemodelan diagram struktur ialah pemodelan yang digunakan guna melihat bagaimana struktur sesuatu sistem informasi terbuat. Oleh sebab itu dalam Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa memanfaatkan class diagram selaku salah satu diagram pada diagram struktur. Pada gambar 4 dapat dilihat *database* yang dirancang memiliki 7 buah entitas yaitu: Sejarah desa, Wilayah desa, Pemerintah, Lembaga masyarakat, Warga, Keluhan, Sekretaris desa, Petugas Polisi.



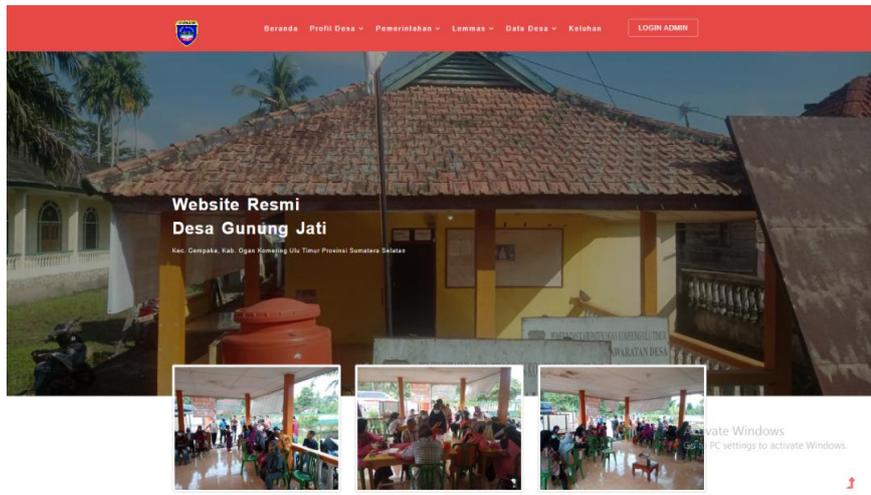
Gambar 4. Class Diagram

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis dan perancangan yang sudah dilakukan sebelumnya, jadi hasil dari penelitiannya yaitu sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati). Untuk mendapatkan hasil dari yang telah sudah dilakukan perancangan program dan pada bab ini akan ditampilkan tampilan-tampilan dari keseluruhan sistem.

3.1 Halaman Home

Halaman ini adalah halaman utama muncul ketika pengunjung masuk ke dalam sistem. Pada halaman ini terdapat struktur menu yaitu Home. Halaman menu dapat dilihat pada gambar 5. di bawah in



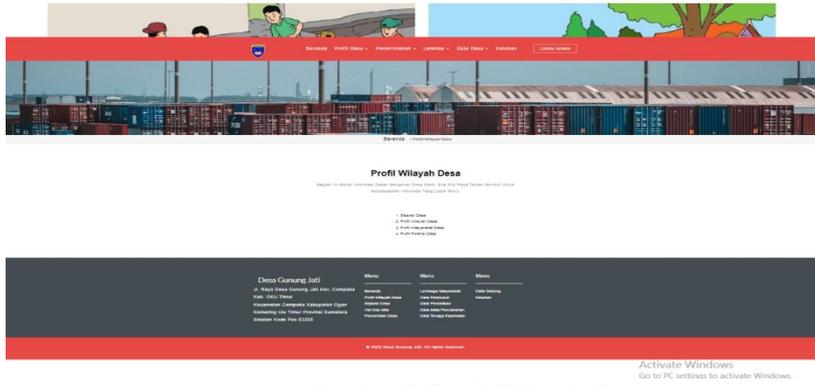
3.2 Halaman Login

Setelah itu pada halaman ini dimana user masuk ke sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati). Halaman login dapat dilihat pada gambar 6. di bawah ini.



3.3 Halaman Profil Wilayah Desa

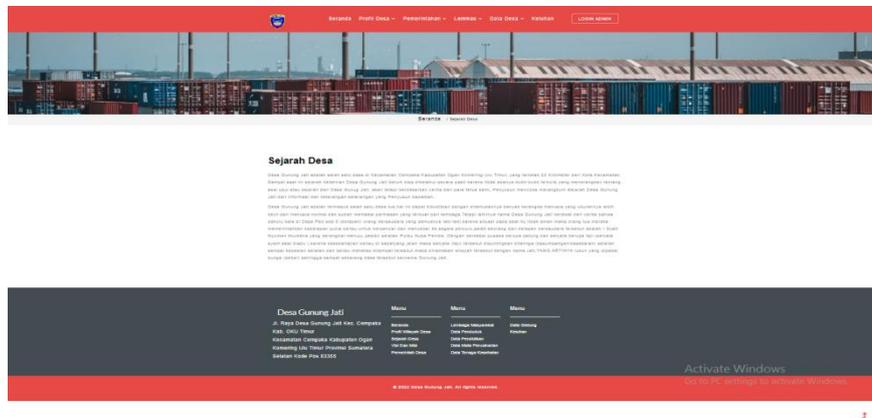
Halaman ini mengenai profil wilayah desa di desa Gunung Jati). Halaman profil wilayah desa dapat dilihat pada gambar 8. di bawah ini.



Gambar 7. Profil Wilayah Desa

3.4 Halaman Sejarah Desa

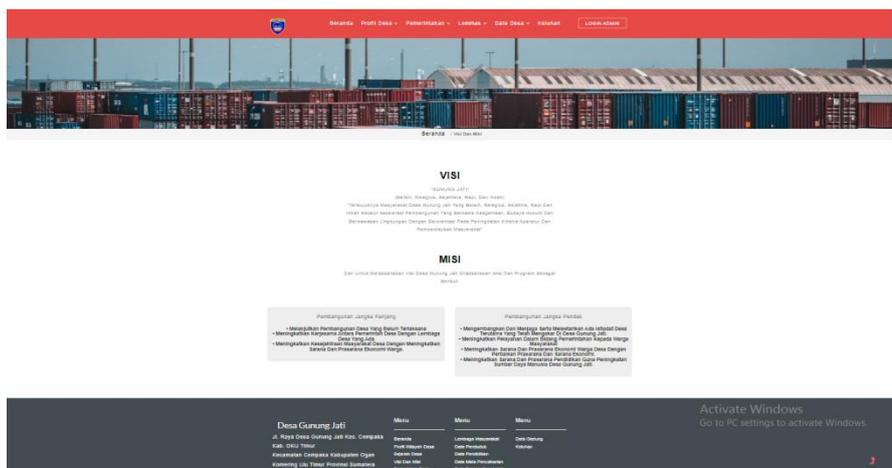
Halaman ini mengenai sejarah desa di desa Gunung Jati). Halaman sejarah desa dapat dilihat pada gambar 8. di bawah ini



Gambar 8. Halaman Sejarah Desa

3.5 Halaman Visi Misi

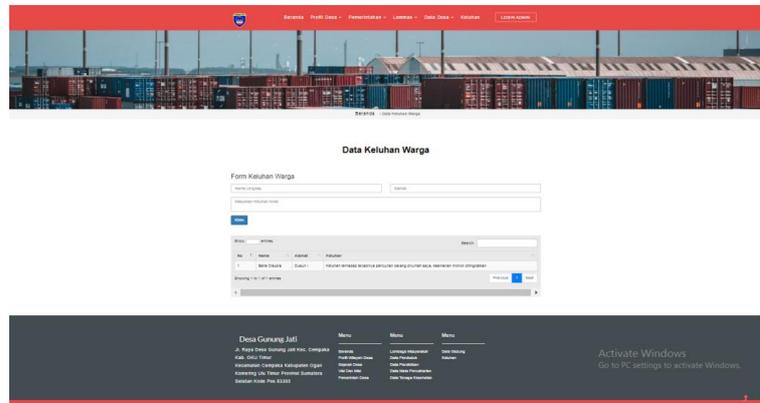
Halaman ini berisi tentang visi misi pemerintahan di desa Gunung Jati. Halaman visi misi pemerintahan desa dapat dilihat pada gambar 9. di bawah ini.



Gambar 9. Visi Misi

3.9 Halaman Keluhan

Halaman ini mengenai keluhan warga jumlah yang ada di desa Gunung Jati). Halaman keluhan dapat dilihat pada gambar 13. di bawah ini.



Gambar 13. Data Keluhan

4. KESIMPULAN

Sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati) Website ini mendukung dalam penanganan keluhan, baik itu keluhan pencurian, pembuatan ktp, dan informasi mengenai keluarga berencana(KB) di desa Gunung Jati, dengan aplikasi sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati) ini dapat mempercepat waktu proses dalam menyampaikan suatu masalah atau keluhan.

5. SARAN

Penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga diharapkan adanya perbaikan selanjutnya dari peneliti ini yaitu :

1. Hal yang masih dapat dikembangkan ke dalam sistem adalah:
2. Penyempurnaan pada tampilan dibuat lebih menarik.
3. Tambahkan fitur-fitur yang sesuai kebutuhan dari fakultas.
4. Disediakan penanganan keluhan dalam bentuk *mobile* agar mahasiswa lebih mudah dalam memberikan keluhan atau aspirasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agung Kurniawan, M. C. (2020).Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Web Dengan Metode Prototyping Pada Desa Leran. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, Vol. 7 No. 2, Februari 2020, 114-121.
- [2] Andri. (2010). *Pengantar Teknologi dan Informasi*. Gravindo: Yogyakarta.
- [3] Laudon. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Wing Wahyu Winarno: Yogyakarta.
- [4] Muhammad Ikhlas Dermawan, I. A. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Warga Desa Berbasis Web (Studi Kasus Pemerintah Desa Suwayuwo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 2, Februari 2019, 1557-1566.

- [5] Nugroho, B. (2008). *Aplikasi Pemograman Webb Dinamis dengan PHP dan Mysql*. Gava Media: Yogyakarta.
- [6] S.Pressman, R. (2016). Implementasi Metode Web Engineering Dalam Perancangan Sistem Informasi Mahasiswa Baru Dan Tes Online . *Jurnal Perancangan Sistem Informasi*, 44-52.
- [7] Suwarno, J. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 184.
- [8] Syafiul Muzid1, N. L. (2015). Pengembangan Sistem Layanan Informasi Desa (SiLISA) Terintegrasi Berbasis SMS GATEWAY. *Jurnal Pengembangan Sistem*, 407-412.
- [9] Pujiono, W, dkk, 2009, Aplikasi Mobile SMS Gateway Over GPRS Untuk Mengakses Sistem Informasi, Majalah Pulsa, Jakarta.
- [10] Setiawan, A., 2006, Perancangan dan Pembuatan Sistem Layanan SMS untuk Biro Adminstrasi Akademik Universitas Kristen Petra, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- [11] Setiyono, W., 2013, SMS Gateway Autoreply pada Kelurahan Sugihrejo, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.