



APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DMP-PTSP) PROVINSI JAMBI

Ardiansyah¹, Pariyadi², Lucy Simorangkir³

¹²³Program Studi Teknik Informatika, STMIK Nurdin Hamzah, Jambi

E-mail: 1ardiyoung106@gmail.com

Abstract - This complaint application has a background of constraints, namely the absence of an official website for public complaints in the licensing sector at the Jambi Provincial Investment and One-Stop Service. Based on this background, the researcher wanted to make a Public Complaint Application at the Jambi Province Investment and One-Stop Service Office with the aim of this research to help simplify and speed up the public complaints process and be accessed anywhere, this system would give convenience to the Investment Office Jambi Province One Stop Integrated Service to respond to public complaints and improve service performance. This web-based application is built using php programming language and sqlyoug database. Data comments from this application is the master admin data input, service data input, district / city data input, report / tracking process data input, discussion data input, template data input and help process data input. The process of data from this application is in the form of master admin data process, official data processing, district / city data process, report / tracking data processing, discussion data process, template data processing and help service data process. Output data from this application are output reports of complaints, data reports per day, monthly data reports, reports perperiodik data and data reports based on districts / cities. The expected results in this study so that all public complaints can be processed and made easier again with the existence of an official complaint website at the Jambi Provincial Investment and Integrated One-Stop Service.

Keywords :Files, Tools, PHP, Projects, Information Systems

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat pesat dan makin lama, perkembangan teknologi semakin berperan terhadap kebutuhan manusia hampir di segala bidang kehidupan. Salah satunya adalah media internet yang telah merambah ke seluruh dunia. Internet menjadi kebutuhan sehari-hari karena sifatnya yang mempermudah seseorang dalam berkomunikasi melalui e-mail (surat elektronik), chatting (berbicara dengan satu atau banyak orang secara langsung), dan lain-lainnya. Selain melalui internet penggunaan komputer itu sendiri membantu dalam efisiensi pekerjaan. Misalnya dibidang pelayanan Kepolisian, pendidikan, kesehatan, teknik, sipil, perbankan, bisnis baik oleh pemerintah maupun swasta sekarang mulai menggunakan proses komputerisasi dan internet.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi bidang pengaduan merupakan salah satu pelaksana tugas dalam menerima pengaduan masyarakat/lembaga swadaya masyarakat serta memberikan pelayanan masyarakat. Di DPM-PTSP Provinsi Jambi masih mengalami kendala dalam menerima pengaduan masyarakat dan memberikan informasi ke masyarakat karena belum memiliki website pengaduan resmi. Selama ini

penerimaan pengaduan resmi dari masyarakat, masyarakat memang harus diwajibkan untuk datang langsung ke Kantor terdekat DPM-PTSP Provinsi Jambi untuk memberikan pengaduan. Namun apabila laporan pengaduan yang sifatnya temuan oleh masyarakat, seperti adanya pembangunan yang tanpa perizinan, masyarakat enggan untuk datang ke DPM-PTSP Provinsi Jambi untuk memberikan laporan pengaduan. Sementara untuk penyebaran informasi selama ini hanya menggunakan media elektronik seperti *handphone* dan lainnya.

Seiring perkembangan teknologi yang sangat pesat maka dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang salah satunya adalah aplikasi pengaduan masyarakat. Kemajuan teknologi tersebut salah satunya dapat di wujudkan dalam bidang Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi, karena bidang pelayanan mempunyai tugas salah satunya sebagai pelaksana pengkajian, pengendalian, dan promosi investasi penanaman modal. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak DPM-PTSP adalah pelayanan penerimaan pengaduan Masyarakat/Lembaga Swadaya Masyarakat.

Oleh karena itu perlu adanya media yang efektif dalam menyampaikan pengaduan perlu adanya aplikasi berbasis web sebagai jembatan informasi lain yang terbuka, supaya memudahkan bagi masyarakat maupun DPM-PTSP Provinsi Jambi itu sendiri dalam penyampaian ataupun penerimaan

informasi, sehingga mereka dapat mengakses kapanpun dan dimanapun pelanggaran itu terjadi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan menuangkan dalam bentuk penelitian dengan judul **“APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) PROVINSI JAMBI”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yaitu: “Bagaimana membangun aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi? ”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan (Abdurahman & Riswaya, 2014:62).

Secara istilah, pengertian aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju. (Juansyah, 2015:2)

Pengertian aplikasi secara umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya; aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi *user* (pengguna) (Abdurahman & Riswaya, 2014:62).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut dan dapat memecahkan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data yang diharapkan.

2.2. Pengaduan

Menurut Lestari, NYL & Bandiyah & Wismayanti (2014:67-68) menjelaskan bahwa pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atau ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan.

Menurut Zen dan Hutagulung (2010:62). Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seseorang yang telah melakukan tindakan pidana aduan yang merugikan.

Menurut Styawan Suci (2010:156). Keluhan atau Pengaduan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standart pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaduan adalah keluhan yang dirasakan dan memerlukan tindakan agar pelanggan merasa puas mendapatkan pelayanan.

2.3. Aplikasi Pengaduan Masyarakat

Menurut (Australian, OW, 2010:1), menyebutkan penanganan keluhan merupakan salah satu kom- ponen penting dalam formula peningkatan kepuasan dan dukungan pengguna layanan publik.

Menurut (Yohanita, WA & Prayitno, TH. 2014:2), pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut.

Pengaduan yang dikelola dengan baik akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi organisasi yang dikomplain, antara lain:

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan;
2. Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan
3. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar meningkatkan mutu pelayanannya
4. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan
5. Mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan;
6. Penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan (Jurnal Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat, BAPPENAS 2010).



Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan proses penyampaian informasi, kritik, saran, aduan, dan keluhan yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kebutuhan Masukan

Kebutuhan masukan dari aplikasi pengolahan data pemesanan adalah sebagai berikut:

1. Data admin merupakan data yang mencakup username dan passwords admin
2. Data sejarah merupakan sejarah dari DPM-PTSP Provinsi Jambi
3. Data visi-misi merupakan visi-misi dari DPM-PTSP Provinsi Jambi
4. Data Pengaduan merupakan informasi data pengaduan untuk bagian pengaduan di DPM-PTSP Provinsi Jambi

3.2. Kebutuhan Proses

Proses dari aplikasi pengaduan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpm-ptsp) provinsi jambi : Proses perancangan antarmuka pengguna, proses pengaduan masyarakat, proses pengolahan admin dan proses (*output*) laporan.

3.3. Kebutuhan Keluaran

Keluaran dari aplikasi pengaduan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpm-ptsp) provinsi jambi adalah:

1. Informasi profil dpm-ptsp provinsi Jambi.
2. Informasi proses laporan.
3. Sejarah dpm-ptsp provinsi Jambidan Visi, Misinya.
4. Informasidata pengaduan.
5. Form pengaduan
6. Laporan data data pengaduan

3.4. Kebutuhan Antarmuka

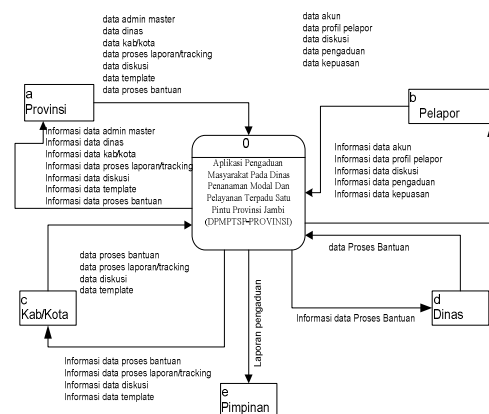
Kebutuhan terhadap antarmuka pada *website* CV. Jambi Global Printing ini ada 2 yaitu *homepage* dan admin, dimana *homepage* adalah halaman utama yang dilihat oleh pengunjung *website* dan halaman admin digunakan untuk mengolah data yang akan ditampilkan di *homepage*. Antarmuka *homepage* terdiri dari :

1. Halaman *home* (Halaman pertama website)
Halaman ini berisi tentang informasi data undangan, dan galeri
2. Halaman *kategori undangan*
Halaman ini berisi kategori-kategori undangan pada CV. Jambi Global Printing.

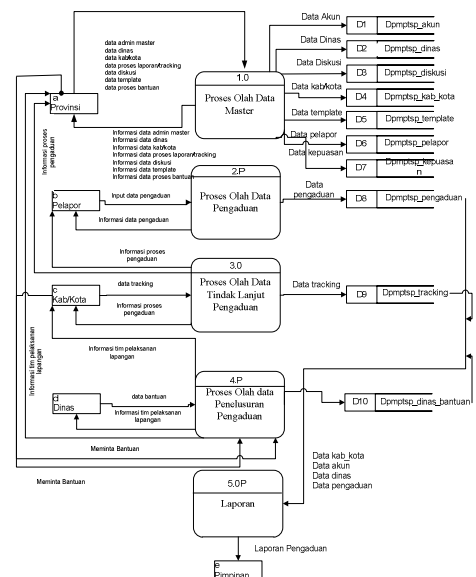
3. Halaman Form Pemesanan
Halaman ini berisi form pemesanan online pelanggan yang ingin memesan undangan.

3.5. Data Flow Diagram (DFD)

Metode perancangan digunakan pada penelitian ini adalah metode perancangan terstruktur (*structured design method*) dengan menggunakan *context diagram* dan diagram arus data (*data flow diagram*). Berikut ini adalah gambar DFD Level 0.



Gambar 1. *Context Diagram*



Gambar 2. DFD Level 0

3.6. Hasil Implementasi

Tahap implementasi perangkat lunak pada penelitian ini, sistem dibangun menggunakan PHP native yang terkoneksi dengan Basis Data MySQL. Adapun hasil implementasi dari Official Website Batanghari Vision, adalah sebagai berikut:

1. Halaman Utama *Front End*

Halaman ini adalah halaman utama website yang muncul saat memasuki alamat web, halaman ini tempat pendaftaran akun.



Gambar 3. Halaman Utama *Front End*

2. Halaman Home

Halaman ini menampilkan data tampilan navbar aplikasi salah satunya tombol profil akun, seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Halaman Home

3. Halaman Form Pengaduan

Halaman ini menampilkan form pengaduan masyarakat seperti pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman Form Pengaduan

4. Halaman Cek Proses Pengaduan

Halaman ini menampilkan proses laporan anda. Adapun untuk tampilannya seperti pada Gambar 6.



Gambar 6. Halaman Cek Proses Pengaduan

5. Halaman Tentang

Halaman ini menampilkan visi dan misi, tampilannya seperti Gambar 7.



Gambar 7. Halaman Tentang

6. Halaman *Contac Us*

Halaman ini akan muncul ketika memilih menu *Contac Us* dan halaman ini menampilkan informasi kontak perusahaan seperti nomor telepon dan *email* tampilannya seperti Gambar 8.

Gambar 8. Halaman *Contac Us*

7. Halaman *Login Admin*

Implementasi *Login* ini merupakan halaman pembuka bagi *user/Admin* untuk mengakses data di dalam program, adapun tampilannya seperti pada Gambar 9.

Gambar 9. Halaman *Login Admin*

8. Halaman *Dashboard*

Halaman *Dashboard* Tampilannya seperti pada Gambar 10 Halaman ini digunakan untuk mengolah semua data seperti data pengaduan, data proses tracking pengaduan, data master dan data lainnya.

Gambar 10. Halaman *Dashboard*

9. Laporan *Data Pengaduan*

Laporan Disini ada laporan pertanggal, perbulan, perperiodik, perkabupaten/kota dan pertahun. Adapun tampilan di dalam tampak seperti pada Gambar 11.



Gambar 11. Laporan Data Pengaduan

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan sebelumnya permasalahan yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi(DPM-PTSP) Provinsi Jambi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pinti Provinsi Jambi telah berhasil dibangun sesuai dengan analisa, perancangan dan desain yang telah dibuat. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan databaseMySQL.
2. Sistem dapat berjalan dengan baik dan dapat digunakan untuk kepentingan pengguna. Media penyimpanan dengan database membantu pengguna dalam mengelola data pengaduan serta sistem mampu menjadi sistem yang baik bagi pengguna.
3. Aplikasi Pengaduan ini menghasilkan data pengaduan, data kab/kota, data dinas, data proses aduan, data template surta, data pelapor, data akun master, data diskusi admin, data kepuasan layanan.
4. Laporan data dari aplikasi pengaduan ini berupa data laporan pertanggal, datalaporan perbulan, data laporan perperiodik, data laporan pertahun, data laporan perkab/kota, laporan grafik kepuasan layanan dan laporan grafik kab/kota.
5. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat membantu segala kendala dan permasalahan pengaduan yang terdapat pada DPMPSTP- Provinsi Jambi.
6. Berdasarkan beberapa entitas yang terlibat dari pelapor yang mengaduan pelanggaran dan di tanggap oleh Kab/Kota yang terkait dengan bantuan dinas teknis dan laporan di proses melalui tracking proses pengaduan oleh Kab/Kota yang terkait.

4.2. Saran

Dari kesimpulan tersebut, saran-saran untuk peningkatan sistem pendukung keputusan yang akan datang dalam pengembangannya yaitu sebagai berikut:

1. Mengadakan pelatihan kepada staf admin yang bertugas menjalankan aplikasi pengaduan ini.
2. Perlunya tambahan sistem keamanan untuk ditingkatkan lagi terutama keamanan untuk login aplikasi pengaduan.
3. Petunjuk penggunaan sistem yang lebih jelas untuk membantu pengguna pemula dalam mengoperasikan sistem.

4. Perawatan yang baik dan berkelanjutan perlu dilakukan agar kinerja sistem dapat terus berjalan dengan baik apabila sistem telah diimplementasikan.
5. Untuk pengembangan aplikasi ini ada beberapa sistem yang harus di kembangkan seperti belum adanya notifikasi aktifasi akun berdasarkan email.

DAFTAR REFERENSI

- Abdurrahman, H & Riswaya, AR. 2014. "*Aplikasi Pembayaran Pinjaman*". *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, no. 2, hh. 61 - 69. Diakses Januari 2019
- BAPPENAS. 2010. "*Jurnal Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat*". Diakses Januari 2019.
- Hakim, Lukmanul. 2015. "*Rahasia Master PHP & Mysqli (improved)*".
- Hidayatullah, P, Kawistara, JK. 2014. "*Pemrograman Web*". Informatika, Bandung.
- Juansyah, A. 2015. "*Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global Positioning*".
- Lestari, Yuni Luh Ni., Bandiyah, dan Wismayanti Dwi Wiwin Kadek. 2014. "*Pengolahan Pengaduan Pelayanan publik baerbasis E-Goverment*". Diakses Januari 2019
- Nugroho, Bunafit. 2013. "*Dasar pemograman web php-Mysql dengan Dreamwever*". GAVA MEDIA, Yogyakarta.
- Ombudsman Western Australian. 2010. "*Guidelines On Complaint Handling. Western Australian Ombudsman Western Australian*". Diakses Januari 2019.
- Pramono, Agus. 2014. "*Sistem Pelayanan Pengaduan Online Berbasis Web Pada Pt.Fira Informatika Untuk Meningkatkan Layanan Konsumen*". Diakses Januari 2019.
- Raharjo. 2011. "*Mysql RDBMS (atau server database)*". Diakses Januari 2019.
- Shudiq, WJ. 2017. "*Desain Program Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Kecamatan Kademangan Terintegrasi Sms Gateway*".
- Simorangkir, Lucy. 2018. "*Modul Metode Penelitian*". STMIKNH.



Subagia, Anton. 2016. *"Membuat Web dengan PHP 7 dan Database PDO Mysqli"*.

Suci, Styawan. 2010. *"Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II)"*. Diakses Januari 2019.

Sutabri, Tata. 2012. *"Analisis system informasi"* Yogyakarta. CV. ANDI OFFSET

"System (A-GPS) Dengan Platform Android", *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, vol. 1, no. 2083-9033, h. 2-3.

Zen, A.Patra M., dan Hutagulung, Daniel. 2010. *"Panduan Bantuan Hukum di Indonesia"*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Pariyadi, M.Kom
 NIDN/NIK : 1013029002 / 16.104
 TTL :
 Gol / Pangkat : III-B
 Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 Alamat Rumah : Jl. Tanjung Harapan
 No.67 Talang Bakung,
 Kota Jambi
 Telp. : 0852 6636 9055
 Email : pariyadi.twn@gmail.com

Nama : Ardiansyah
 NIM : 1502059
 TTL : Sungai Abang, 07 Oktober
 1996
 Alamat Rumah : Jl. Radhja Yamin Sipin Jambi
 Telp. : 082282793865
 Email : ardoyoung106@gmail.com