



RANCANG BANGUN WEB PENGADUAN MASYARAKAT DENGAN FRAMEWORK LARAVEL PADA NAGARI KINARI

Taufik Pratama Indrayansah^{1*}, Deny Kurniadi², Geovanne Farrel³

Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

*Corresponding author's Email : taufikpratama26012001@gmail.com

ABSTRACT

The advancement of information technology as a part of globalization demands that government institutions become more transparent and facilitate easier access to information, particularly in public services. Public services, essential for the daily lives of citizens, require community participation to enhance government performance in national development, focusing on public interest and citizen satisfaction (Riani Anisa Putri, 2022). According to Arif, Moh. Masyhur (2018), service is the provision of what others need, which is a basic human necessity. The handling of complaints aims to manage grievances effectively, ensuring organizational activities run smoothly. Factors influencing public service conditions in Indonesia include human resource quality, management, public policy, accountability, and community participation (Zunidar, Nuri Wiyono, 2023). Nagari Kinari, located in Bukit Sundi District, Solok Regency, West Sumatra Province, covering an area of 28.86 square kilometers and divided into four jorongs according to Nagari Kinari Regulation No. 3 of 2011, is expected to enhance the quality of public services through technology and active community participation, aligning with national efforts to build a more responsive and efficient government system.

Key Words : Public Services, Community Participation, Information Technology Advancement;

ABSTRACT (ABSTRAK)

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi menuntut lembaga pemerintah untuk lebih transparan dan mempermudah akses informasi, terutama dalam pelayanan publik. Pelayanan publik, yang penting untuk kehidupan sehari-hari masyarakat, memerlukan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam pembangunan nasional, dengan fokus pada kepentingan umum dan kepuasan masyarakat (Riani Anisa Putri, 2022). Menurut Arif, Moh. Masyhur (2018), layanan adalah tindakan penyediaan kebutuhan orang lain, yang merupakan kebutuhan dasar manusia. Penanganan pengaduan bertujuan mengelola keluhan secara efektif agar kegiatan organisasi berjalan lancar. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Indonesia mencakup kualitas sumber daya manusia, manajemen, kebijakan publik, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Zunidar, Nuri Wiyono, 2023). Nagari Kinari di Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, Sumatra Barat, dengan luas 28,86 kilometer persegi dan terbagi menjadi empat jorong sesuai Peraturan Nagari Kinari Nomor 3 Tahun 2011, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi dan partisipasi aktif masyarakat, sejalan dengan upaya nasional untuk membangun pemerintahan yang lebih responsif dan efisien.

Key Words : Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Kemajuan Teknologi Informasi;

1. INTRODUCTION (PENDAHULUAN)

Teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari globalisasi, yang membawa masyarakat ke era yang semakin terhubung dan terinformasi. Hal ini menempatkan tuntutan besar kepada pemerintah untuk lebih terbuka dan responsif dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk peningkatan akses informasi publik.

Pelayanan publik merupakan dasar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat aktif diperlukan. Hal ini bertujuan untuk mengambil konsensus masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah dan pengembangan nasional. Namun, dalam implementasinya, pelayanan publik di Indonesia dihadapi beberapa tantangan, seperti sumber daya manusia, manajemen, kebijakan publik, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor tersebut menjadi penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dalam hal ini, Nagari Kinari, Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, Provinsi Sumatra Barat menjadi studi kasus yang menarik. Dengan luas wilayah dan struktur organisasinya, Nagari Kinari memberikan wawasan berharga dalam analisis pelayanan publik di tingkat lokal. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis tugas, fungsi, serta tantangan yang dihadapi oleh Nagari Kinari dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Melalui penelitian ini, diharapkan akan ditemukan wawasan yang berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal dan memperkuat kontribusi pemerintah dalam pembangunan nasional.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Nagari Kinari dalam hal pelayanan dan pengaduan masyarakat, diperlukan langkah-langkah konkret dan efektif. Pertama, implementasi sistem pengaduan masyarakat secara daring sangat diperlukan. Dengan memperkenalkan platform pengaduan daring, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pengaduan melalui internet, memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan efisien antara masyarakat dan pihak terkait di Nagari Kinari. Kedua, perlu dikembangkan sistem terintegrasi yang memungkinkan penanganan pengaduan dengan lebih efisien. Dengan adanya sistem terintegrasi yang baik, informasi terkait keluhan

masyarakat dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat oleh Kantor Wali Nagari Kinari. Ketiga, pentingnya memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai pengaduan. Diperlukan upaya penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengaduan, tata cara melakukannya, serta syarat-syarat yang diperlukan. Keempat, diperlukan sistem pengaduan yang transparan dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan memperkenalkan platform pengaduan

2. THEORETICAL FOUNDATION (LANDASAN TEORI)

Dalam Landasan Teori, penelitian ini merujuk pada beberapa konsep dan definisi yang relevan sebagai landasan teoretis. Berikut adalah beberapa poin penting yang disorot: Pengertian Sistem:

Menurut Romney dan Steinbart (2015), sebuah sistem dapat didefinisikan sebagai serangkaian data atau komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Pendekatan prosedural memandang sistem sebagai kumpulan prosedur yang memiliki tujuan spesifik.

Pengertian Pelayanan:

Pelayanan adalah aktivitas atau usaha yang dilakukan oleh individu atau kelompok melalui interaksi dengan pihak lain, menggunakan peralatan organisasi atau lembaga perusahaan, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Suandi, 2019). Lebih lanjut, menurut Hayat (2017), pelayanan mencakup pemberian hak dasar kepada warga negara sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan.

Pengertian Pengaduan Masyarakat:

Masyarakat menyampaikan pengaduan sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan lingkungan dan pengawasan kinerja instansi pemerintahan. Laporan atau aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat berfungsi sebagai masukan untuk mengevaluasi kebijakan, memahami masalah yang dihadapi masyarakat, dan menawarkan solusi (Suryadi et al., 2019).

Website:

Website adalah kumpulan dokumen yang terletak di server dan dapat diakses oleh pengguna melalui peramban (browser). Dokumen tersebut dapat berupa berbagai halaman yang menyediakan informasi atau interaksi dalam berbagai bentuk, seperti

tulisan, gambar, video, animasi, dan suara (Anggita, 2021).

Electronic Government (E-Gov):

E-Gov adalah penerapan teknologi informasi komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan utamanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip Manajemen Publik Baru (NPM). Manajemen Publik Baru (NPM) adalah pendekatan dalam mengelola organisasi layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Integrasi e-Government menjadi sangat penting di era di mana teknologi informasi memegang peran sentral.

3. METHOD (METODOLOGI PENELITIAN)

Metode penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dan model pengembangan Waterfall.

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian untuk aplikasi ini:

1. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini, kegiatan proses penelitian dan pengelolaan penelitian di Kantor Wali Nagari Kinari diamati, kemudian kesimpulan ditarik dari seluruh kegiatan yang berlangsung di objek tersebut.

2. Wawancara

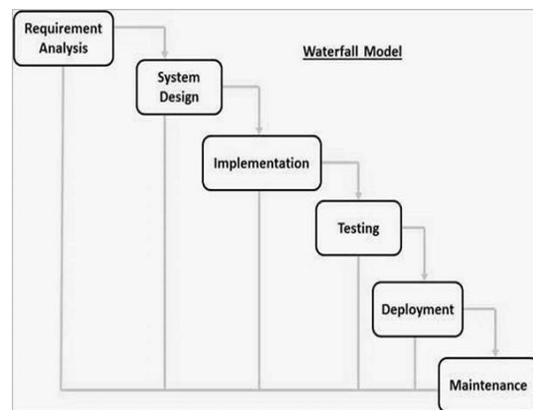
Merupakan metode pengumpulan data melalui tatap muka secara langsung dengan pihak-pihak tertentu, yaitu Wali Nagari, Sekretaris Nagari, Bapak Jorong, Staff Nagari, Perangkat Nagari dan Masyarakat.

3.2. Model Pengembangan

Metode Waterfall adalah salah satu metode yang pertama kali digunakan dalam Siklus Hidup Pengembangan Perangkat Lunak (SDLC) untuk membangun sistem perangkat lunak. Pendekatan ini mengikuti proses yang linear, dimulai dari perencanaan, analisis, desain, implementasi, hingga pemeliharaan. SDLC merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan oleh analis sistem dan programmer untuk membangun sistem informasi. Penggunaan SDLC memungkinkan identifikasi masalah dan perancangan sistem yang sesuai

dengan kebutuhan untuk memecahkan masalah tersebut.

Alasan utama pemilihan model Waterfall dalam pengembangan perangkat lunak adalah kejelasan dan struktur yang baik. Model ini menawarkan pendekatan yang sangat terstruktur dengan tahapan yang jelas, seperti analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Struktur ini membantu mengorganisir proyek secara efisien, di mana setiap tahap memiliki batasan waktu dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Model Waterfall cocok untuk proyek dengan kebutuhan yang stabil, di mana perubahan yang signifikan selama proses pengembangan tidak diharapkan.



Gambar 3. 1 Metode Waterfall

1. Analisis Kebutuhan

Tahapan ini, pengembang mengumpulkan informasi tentang kebutuhan perangkat lunak dari pengguna melalui wawancara atau survei. Data yang terkumpul dianalisis untuk memahami dengan baik kebutuhan pengguna terhadap perangkat lunak yang akan dikembangkan.

2. Perancangan Sistem

Tahapan ini melibatkan alokasi kebutuhan sistem baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak. Pengembang merancang struktur sistem secara keseluruhan dan mengidentifikasi hubungan antara komponen-komponen utama perangkat lunak.

3. Implementasi

Perangkat lunak direalisasikan dalam bentuk serangkaian program atau unit program. Selama tahap ini, pengujian dilakukan untuk memastikan setiap unit

program memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.

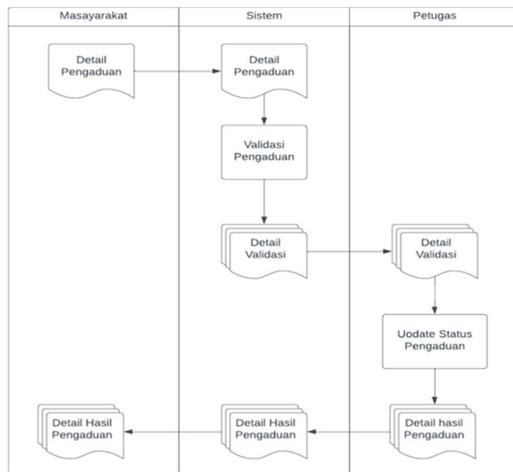
4. Pengujian

Unit-unit program digabungkan dan diuji sebagai sistem lengkap untuk memverifikasi kesesuaian perangkat lunak dengan kebutuhan yang ditetapkan. Tahap ini krusial untuk memastikan kualitas dan kinerja perangkat lunak sebelum dirilis kepada pengguna.

4. RESULT AND DISCUSSION (HASIL DAN PEMBAHASAN)

4.1.1 Flowmap Pengaduan

Flowmap Sistem Pengaduan yang diusulkan menggambarkan proses baru yang berbeda dari sebelumnya. Langkah pertama melibatkan masyarakat yang mengisi formulir pengaduan dan mengirimkannya melalui sistem. Sistem kemudian memvalidasi pengaduan dan meneruskannya ke petugas kantor. Setelah itu, petugas akan memeriksa pengaduan dan memperbarui statusnya dari diajukan menjadi diterima. Anda dapat melihat diagram flowmap sistem pengaduan yang diusulkan di bawah ini.

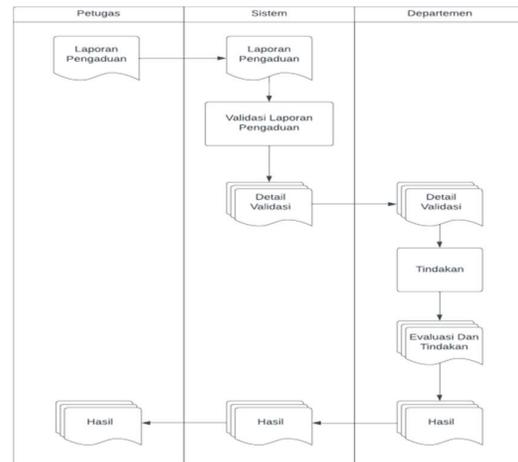


Gambar 4. 1 Flowmap Pengaduan

4.1.2 Flowmap Tindakan

Flowmap yang diusulkan untuk Evaluasi dan Tindakan memiliki proses yang berbeda dari sebelumnya. Langkah pertama adalah petugas mengirimkan laporan yang telah divalidasi dan memerlukan tindakan kepada departemen terkait. Kemudian, departemen menerima surat laporan pengaduan dan

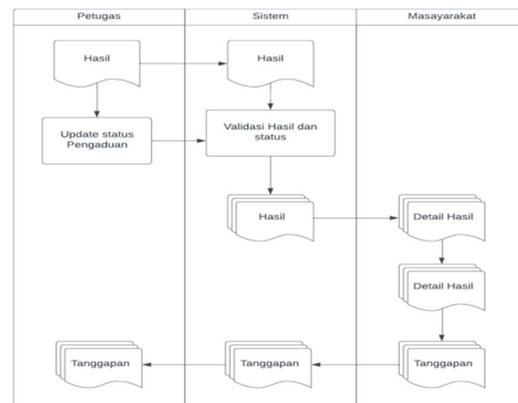
melakukan evaluasi serta tindakan yang diperlukan. Setelah selesai, departemen membuat laporan hasil dari evaluasi dan tindakan ke dalam sistem, yang kemudian mengirimkan hasil tersebut kepada petugas. Anda dapat melihat flowmap sistem yang diusulkan untuk evaluasi dan tindakan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. 2 Flowmap Tindakan

4.1.3 Flowmap Informasi

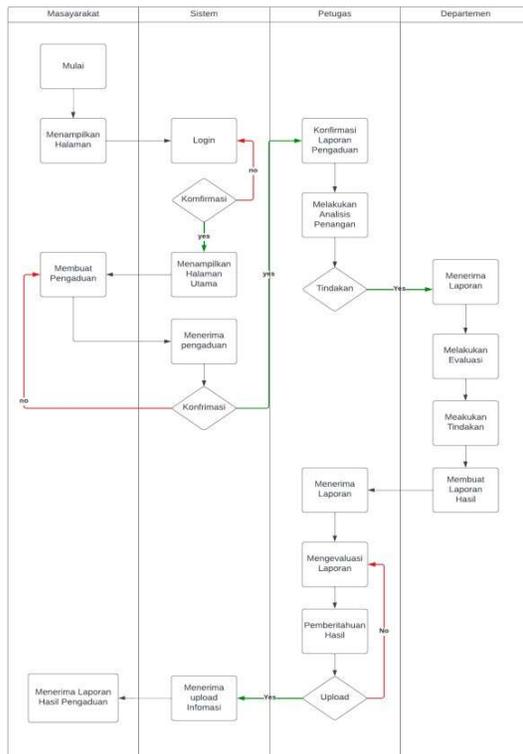
Flowmap yang diusulkan untuk Informasi memiliki proses yang berbeda dari sebelumnya. Langkah pertama adalah petugas memberikan hasil dan mengupdate status. Kemudian, sistem akan memvalidasi dan mengirimkan hasil tersebut kepada masyarakat. Setelah itu, masyarakat dapat melihat hasil pengaduan dan memberikan tanggapan terkait hasil tersebut. Anda dapat melihat flowmap yang diusulkan untuk informasi pada gambar di bawah ini.



Gambar 4. 3 Flowmap Informasi

4.1.4 Flowmap Berjalan

Proses Sistem Pengaduan Masyarakat online dimulai dengan pengguna membuat akun, melakukan login, dan mengisi formulir pengaduan. Setelah pengaduan disubmit, sistem memberikan nomor tiket untuk memantau status. Petugas kemudian memeriksa pengaduan, memberikan laporan hasil pemeriksaan, dan notifikasi status kepada pengguna. Gambaran lengkapnya dapat dilihat pada flowchart di bawah ini.



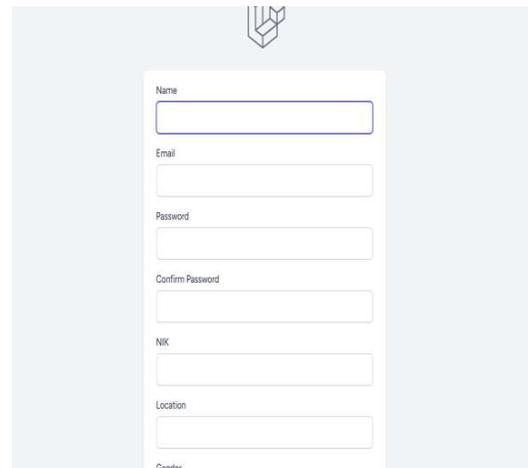
Gambar 4. 4 FlowMap Yang Berjalan

4.1.5 Hasil

1. Halaman Registrasi

Halaman registrasi ini memberikan pengguna akses untuk membuat akun baru di platform. Formulir registrasi meminta informasi penting seperti nama, alamat email, kata sandi, nomor induk kependudukan (NIK), alamat, jenis kelamin, dan nomor telepon. Setiap input dilengkapi dengan validasi untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan sesuai dengan format. Proses registrasi ini memungkinkan platform untuk mengumpulkan informasi dasar dari pengguna yang akan digunakan untuk

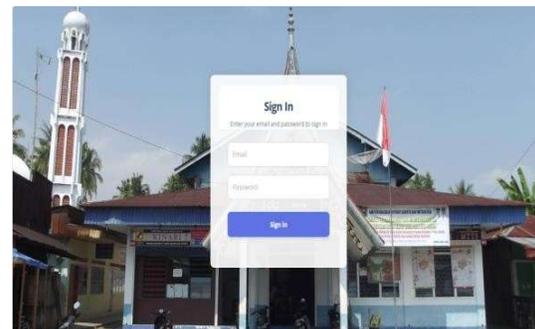
mengidentifikasi dan berinteraksi dengan mereka secara efisien dalam sistem.



Gambar 4. 5 Halaman Register

2. Halaman Login

Halaman login ini memberikan pengguna akses untuk masuk ke dalam platform dengan menggunakan email dan kata sandi yang terdaftar. Desainnya sederhana namun elegan, dengan latar belakang yang menarik dan tata letak yang jelas. Formulir login memiliki dua input untuk email dan kata sandi, yang dilengkapi dengan placeholder yang memberikan petunjuk kepada pengguna.



Gambar 4. 6 Halaman Login

3. Halaman Pengaduan

Halaman Pengaduan memungkinkan pengguna mengajukan pengaduan dengan mengisi formulir yang tersedia. Formulir ini meminta informasi seperti nama, email, nomor telepon, jenis pengaduan, judul dan isi laporan, lokasi, dan tanggal kejadian. Pengguna juga dapat mengunggah foto bukti. Formulir ini didesain user-friendly dengan placeholder yang jelas dan validasi input, serta fitur pratinjau gambar untuk memastikan foto bukti benar

sebelum dikirim. Setelah pengajuan, pengguna akan menerima feedback berupa pesan kesalahan atau sukses.

Gambar 4. 7 Halaman Pengaduan

4. Halaman Pengaduan Masuk

Halaman Pengaduan Masuk menampilkan daftar pengaduan yang diajukan pengguna, mencakup informasi seperti nama pengguna, jenis pengaduan, judul, deskripsi, tanggal, bukti (jika ada), status, dan prioritas. Pengguna masyarakat dapat menambahkan komentar pada pengaduan mereka. Bagi admin atau petugas, tersedia opsi untuk mengedit, menambahkan tindakan, dan menghapus pengaduan. Jika pengaduan sedang ditangani, akan ada pesan yang menunjukkan tindakan yang sedang dilakukan.

NAMA	JENIS PENGADUAN	JUDUL	DESKRIPSI	TANGGAL	BUKTI	STATUS	PRIORITAS	Aksi
alwwilii	Infrastruktur	ada	ada	28/05/2024		IN PROGRESS	SANGAT PENTING	Sedang a
rama	Lingkungan	ada	ada	28/05/2024		IN PROGRESS	PENTING	Sedang a
rama	Kemamanan	keamanan	Terdapat Tawanan Daerah Pasar baru	31/05/2024		IN PROGRESS	PENTING	Urah & Edit

Gambar 4. 8 Halaman Daftar Pengaduan

5. Halaman Tindakan

Halaman ini menampilkan daftar tindakan yang diperlukan untuk menanggapi pengaduan yang diajukan. Informasi yang ditampilkan meliputi nama pengguna yang mengajukan pengaduan, jenis dan judul pengaduan, deskripsi pengaduan, deskripsi tindakan yang diperlukan, waktu pembuatan tindakan, dan jumlah personel yang terlibat.

NO	NAMA	JENIS PENGADUAN	JUDUL	DESKRIPSI PENGADUAN	DESKRIPSI TINDAKAN	DIBUAT PADA	JUMLAH PERSONEL
2	alwwilii	Infrastruktur	ada	ada	hallo	28 May 2024 02:00	2
3	rama	Lingkungan	ada	ada	wouyyyyyyyyyyyy	28 May 2024 01:54	

Gambar 4. 9 Halaman Tindakan

5. CONCLUSION AND SUGGESTION (KESIMPULAN DAN SARAN)

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan Web Pengaduan Masyarakat pada Nagari Kinari, dapat disimpulkan bahwa:

1. Website pengaduan memudahkan masyarakat Nagari Kinari untuk melaporkan masalah secara online, kapan saja dan dari mana saja.
2. Keterbukaan informasi melalui website memungkinkan masyarakat memantau status dan tindak lanjut pengaduan mereka.
3. Proses dokumentasi yang rinci untuk setiap pengaduan dan tindak lanjutnya menjaga transparansi dan akuntabilitas penanganan kasus.
4. Masyarakat bisa memantau perkembangan pengaduan mereka dan memastikan tindakan sesuai prosedur dan aturan.
5. Mekanisme umpan balik memungkinkan penerimaan saran untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas platform.
6. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan, website pengaduan dapat terus berkembang dan menjadi lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat Nagari Kinari.

5.1.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Web Pengaduan Masyarakat pada Nagari Kinari, disarankan untuk mengadakan pelatihan dan bimbingan bagi masyarakat tentang penggunaan platform, menyediakan bantuan teknis dan dukungan pelanggan, meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan dengan tanggapan yang

cepat dan informatif, serta terus mengembangkan fitur dan fungsionalitas platform berdasarkan kebutuhan dan masukan pengguna, termasuk integrasi dengan layanan lain dan peningkatan keamanan data.

6. REFERENCE (DAFTAR PUSTAKA)

6.1 Reference list structure

- Zunidar & Nuri Wiyono. (2023). "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web." *Jurnal Manajemen Informatika Jakarta*, 3(1), 87-97.
- Putri, R. A., & Moenir, A. (2022). "Perancangan Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus Kelurahan Pamulang Barat)." *Scientia Sacra: Jurnal Sains, Teknologi dan Masyarakat*, 2(2), 630.
- Nofyat, Adelina Ibrahim, And Arisandy Ambarita. 2018. "Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate." *Ijjs - Indonesian Journal on Information System* 3 (1).
- Adwiya, Rabiatal, And Muhamad Nasihin. 2018. "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Bebasis Web Dan Sms Gateway Pada Kantor Camat Pontianak Selatan." *Cybernetics* 2 (01): 151–61.
- Hidayat. 2017.0020 "Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru)." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi* 3 (1): 97– *Jurnal Komputer Dan Teknologi (Jukomtek)* E-Issn 2961- 9009 Vol. 01, No. 02, Januari 2023: 43–50 P-Issn 2963-1289 50 101.
- Andalia, F., & Setiawan, E. B. (2015). Pengembangan Sistem Informasi Pengolahan Data Pencari Kerja Pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kota Padang. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 4(2), 93–97.
<https://doi.org/10.34010/komputa.v4i2.2431>
- Destiningrum, M., & Adrian, Q. J. (2017). Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbassis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre). *Jurnal Teknoinfo*, 11(2), 30.
- Firmansyah, C., & Tohir, C. (2018). Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Berbasis Web Dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian Fifo 1. *Jurnal Manajemen Dan Teknik Informatika (Jumantaka)*, 01(01), 201–210.
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus: Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara). *Xix (April)*, 397–404.
- Jatmika, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Portal Alumni Universitas Muhammadiyah Ponorogo Berbasis Php Dan Mysql. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Mallisza, D., Hadi, H. S., & Aulia, A. T. (2022). Implementasi Model Waterfall Dalam Perancangan Sistem Surat Perintah Perjalanan Dinas Berbasis Website Dengan Metode Sdlc. *Jurnal Teknik, Komputer, Agroteknologi Dan Sains*, 1(1), 24–35.
<https://doi.org/10.56248/marostek.v1i1.9>
- Fauyhi Eko Nugroho, Rohmat Taufiq, Mohamad Salman Alfarizi. Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai, Kabupaten Tangerang. *Jurnal Dinamika Universitas Muhammadiyah Tangerang* Tangerang, September 2021, Pp 1- 10