



SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT RT 03 RW 05 KELURAHAN BINTARO BERBASIS WEB

Ardyansyah¹, Gian Athallah², Muhamad Ridwan Wijaya³

^{1,2,3} Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia
Email: 1muhamadardy22@gmail.com, 2gian.athallah10@gmail.com, 3azzurridwan05@gmail.com

Abstrak– Sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di RT 03/05 Kelurahan Bintaro saat ini masih dilakukan secara manual yaitu dengan cara bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat, atau dilakukan melalui Short Message Service (SMS), e-mail, telepon, atau kotak pengaduan sehingga memakan waktu yang lama untuk proses pengaduannya dan untuk menanggapi pengaduan tersebut. Melalui Laporan Kerja Praktek ini penulis hendak membahas tentang “Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat RT 03 RW 05 Kelurahan Bintaro Berbasis Web”. Metode penelitian menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan JavaScript dengan database MySQL. Penelitian ini menghasilkan Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web sehingga proses pengaduan masyarakat lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, Web, PHP, JavaScript, MySQL

Abstract– *The community complaint system implemented in RT 03/05 Bintaro Village is currently still done manually, by meeting directly with the authorized official in handling community complaints, or done via Short Message Service (SMS), e-mail, telephone, or complaint box so that it takes a long time to process the complaint and to respond to the complaint. Through this Practical Work Report, the author wants to discuss the "Web-Based Community Complaint Service System for RT 03 RW 05 Bintaro Village". The research method uses PHP and JavaScript programming languages with MySQL database. This research produces a Web-based Community Complaint Service System so that the community complaint process is more effective and efficient.*

Keywords: Community Complaint, Web, PHP, JavaScript, MySQL

1. PENDAHULUAN

Sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di RT 03/05 Kelurahan Bintaro saat ini masih dilakukan secara manual yaitu dengan cara bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat, atau dilakukan melalui Short Message Service (SMS), e-mail, telepon, atau kotak pengaduan sehingga memakan waktu yang lama untuk proses pengaduannya dan untuk menanggapi pengaduan tersebut. Terkadang masyarakat dibingungkan dengan sistem pengaduan yang ada. Dengan sistem pengaduan manual akan memakan banyak waktu dan tenaga, sehingga dengan sistem pengaduan manual seperti itu hasil yang didapatkan kurang efektif dan efisien.

Oleh karena itu, dengan semakin maju dan canggihnya perkembangan teknologi saat ini, komputer dan smartphone dapat dimanfaatkan sebagai sarana yang tepat untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan kapan saja dan dimana saja selama masih terhubung dengan internet.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka diperlukan sebuah aplikasi berbasis web yang mampu memberikan suatu media komunikasi antara masyarakat RT 03/05 Kelurahan Bintaro dan pihak RT dalam pengaduan maupun keluhan yang dialami masyarakat. Oleh karena itu penulis mencoba untuk membuat “Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat RT 03 RW 05 Kelurahan Bintaro Berbasis Web”.

2. METODE

2.1. Metode Penelitian

Metode-metode yang digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pengamatan
 Pengamatan yang dilakukan oleh penulis adalah mengamati dan mengetahui secara langsung permasalahan yang dihadapi masyarakat RT 03/05 terkait masalah pengaduan kepada pihak RT.
- b. Wawancara
 Wawancara yang dilakukan penulis adalah dengan cara bertanya terkait masalah yang sedang dihadapi kepada warga dan ketua RT 03/05.
- c. Studi Pustaka
 Penelitian yang dilakukan adalah memperoleh teori yang bersumber dari Jurnal.

2.2. Identifikasi Masalah

- a. Kurang praktisnya bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada pihak RT sehingga memakan banyak waktu dan tenaga.
- b. Proses pengaduan kepada pihak RT memiliki hasil yang kurang efektif dan efisien.

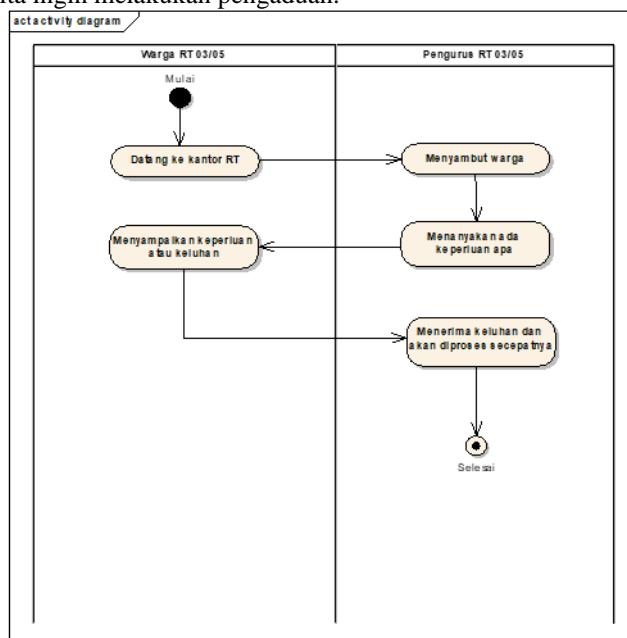
2.3. Tujuan Penulisan

- a. Membuat website pelayanan pengaduan masyarakat untuk menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan pengaduan.
- b. Membuat website pelayanan pengaduan masyarakat sehingga hasil yang didapatkan lebih efektif dan efisien.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1. Activity Diagram Sistem Berjalan

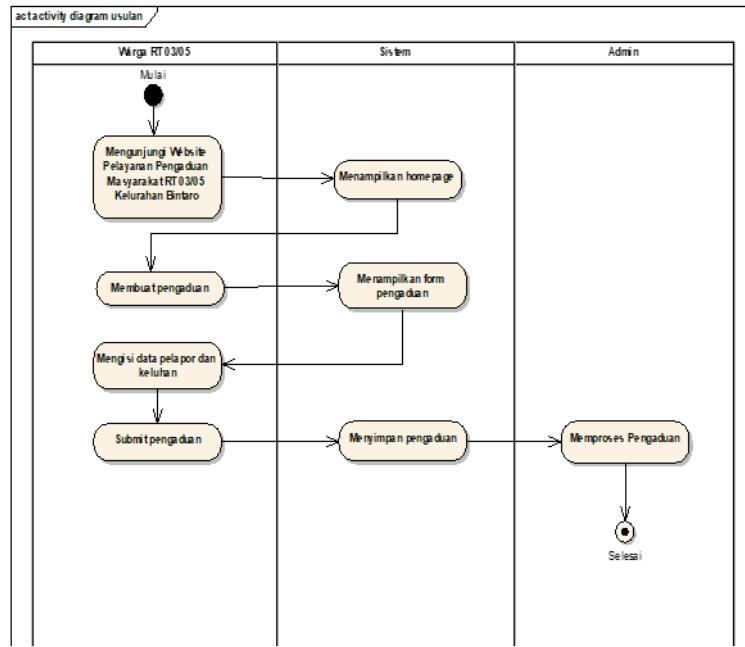
Sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang selama ini digunakan oleh RT 03/05 Kelurahan Bintaro masih dengan cara datang langsung ke kantor RT. Cara tersebut kurang efektif dan efisien karena masyarakat harus datang ke kantor RT dan pihak pengurus RT juga belum tentu ada di lokasi saat kita ingin melakukan pengaduan.



Gambar 1. Activity Diagram Sistem Berjalan

3.2. Activity Diagram Sistem Usulan

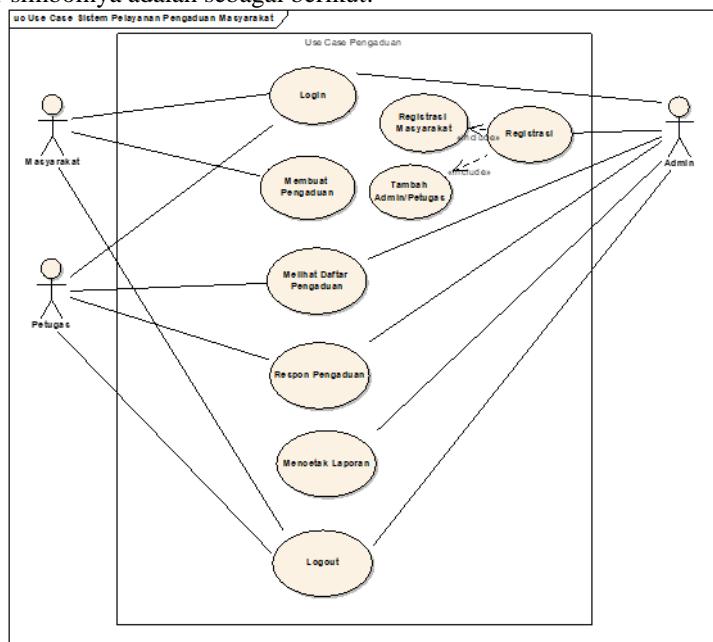
Setelah mengidentifikasi permasalahan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa perlu adanya sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis website. Agar dapat memudahkan warga RT 03/05 Kelurahan Bintaro untuk menyampaikan keluhan kepada pengurus RT tanpa harus datang ke kantor RT.



Gambar 2. Activity Diagram Sistem Usulan

3.3. Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) aitem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem. Adapun simbol-simbolnya adalah sebagai berikut.

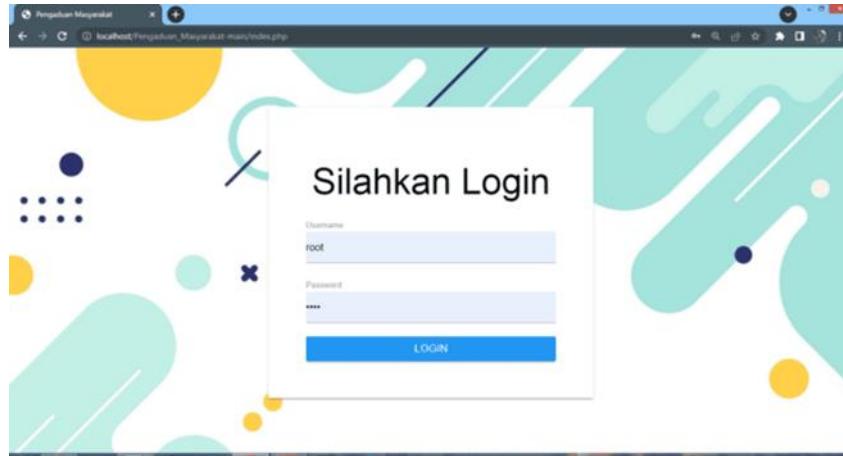


Gambar 3. Use Case Diagram

3.4. Penggunaan Program

a. Tampilan Halaman *Login*

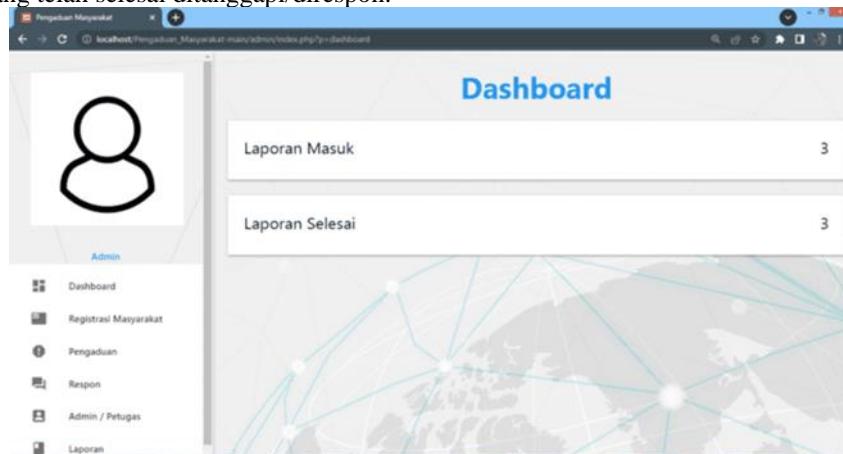
Pada halaman *login*, user harus menginputkan *username* dan *password* untuk masuk kedalam sistem.



Gambar 4. Tampilan Halaman *Login*

b. Tampilan Halaman *Dashboard* (Admin)

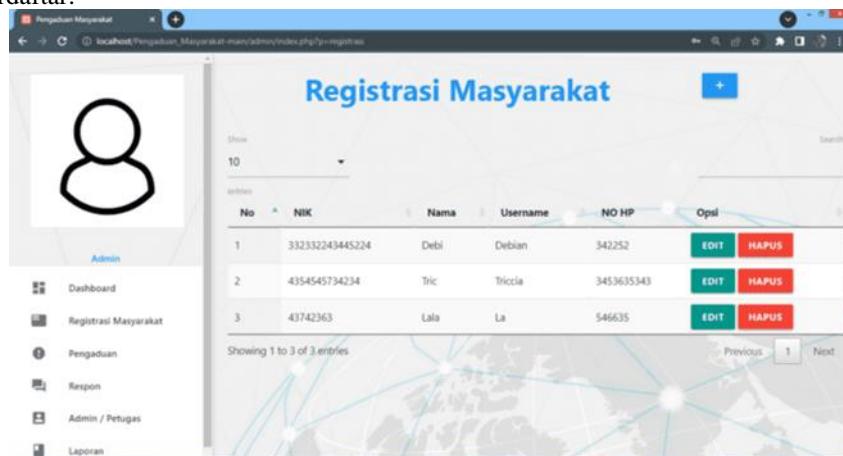
Pada halaman ini, langsung tertera laporan pengaduan yang masuk dan laporan pengaduan yang telah selesai ditanggapi/direspon.



Gambar 5. Tampilan Halaman *Dashboard* (Admin)

c. Tampilan Halaman registrasi Masyarakat (Admin)

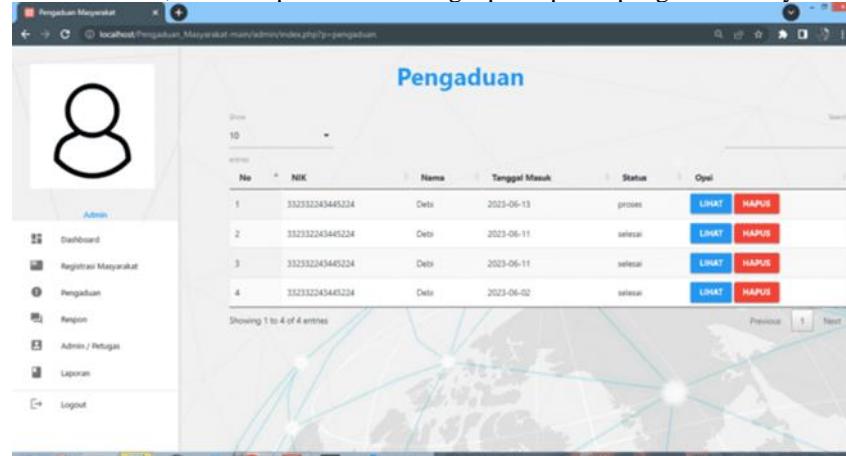
Pada halaman ini, admin dapat mengedit/menghapus akun/data akun masyarakat yang terdaftar.



Gambar 6. Tampilan Halaman registrasi Masyarakat (Admin)

d. Tampilan Halaman Pengaduan (Admin)

Pada halaman ini, admin dapat melihat/menghapus laporan pengaduan masyarakat.

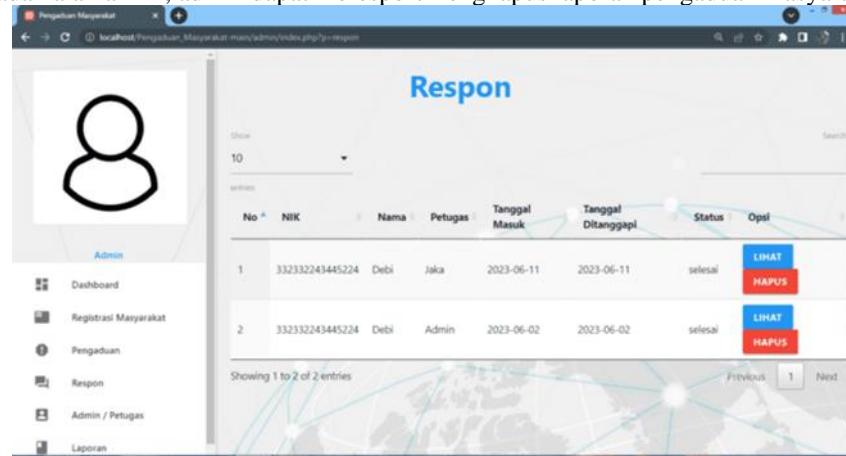


No	NIK	Nama	Tanggal Masuk	Status	Opsi
1	33233243445224	Debi	2023-06-13	proses	LIHAT HAPUS
2	33233243445224	Debi	2023-06-11	selesai	LIHAT HAPUS
3	33233243445224	Debi	2023-06-11	selesai	LIHAT HAPUS
4	33233243445224	Debi	2023-06-02	selesai	LIHAT HAPUS

Gambar 7. Tampilan Halaman Pengaduan (Admin)

e. Tampilan Halaman respon (Admin)

Pada halaman ini, admin dapat merespon/menghapus laporan pengaduan masyarakat.

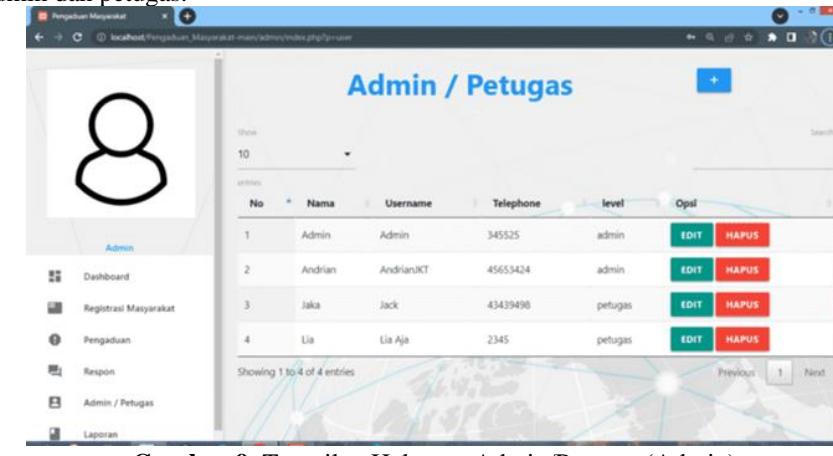


No	NIK	Nama	Petugas	Tanggal Masuk	Tanggal Ditanggapi	Status	Opsi
1	33233243445224	Debi	Jaka	2023-06-11	2023-06-11	selesai	LIHAT HAPUS
2	33233243445224	Debi	Admin	2023-06-02	2023-06-02	selesai	LIHAT HAPUS

Gambar 8. Tampilan Halaman respon (Admin)

f. Tampilan Halaman Admin/Petugas (Admin)

Pada halaman ini, admin dapat menambahkan, mengedit dan menghapus akun/data akun admin dan petugas.

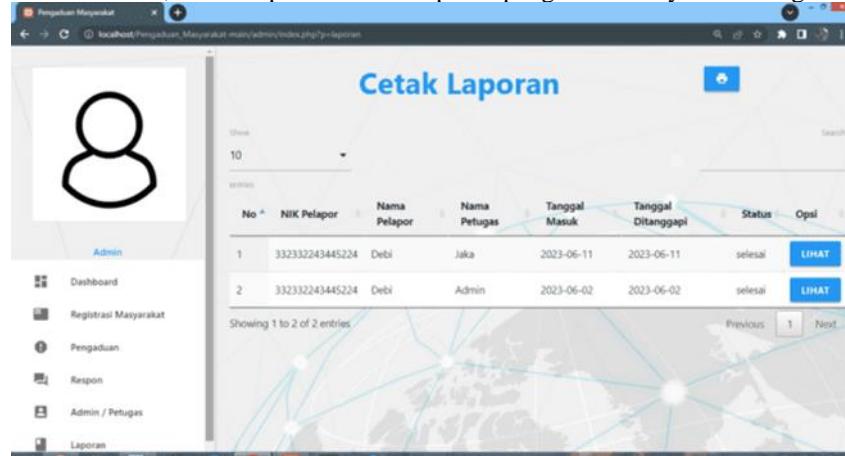


No	Nama	Username	Telephone	level	Opsi
1	Admin	Admin	345525	admin	EDIT HAPUS
2	Andrian	AndrianJKT	45665424	admin	EDIT HAPUS
3	Jaka	Jack	43439498	petugas	EDIT HAPUS
4	Lia	Lia Aja	2345	petugas	EDIT HAPUS

Gambar 9. Tampilan Halaman Admin/Petugas (Admin)

g. Tampilan Halaman Laporan (Admin)

Pada halaman ini, admin dapat mencetak laporan pengaduan masyarakat dengan format pdf.

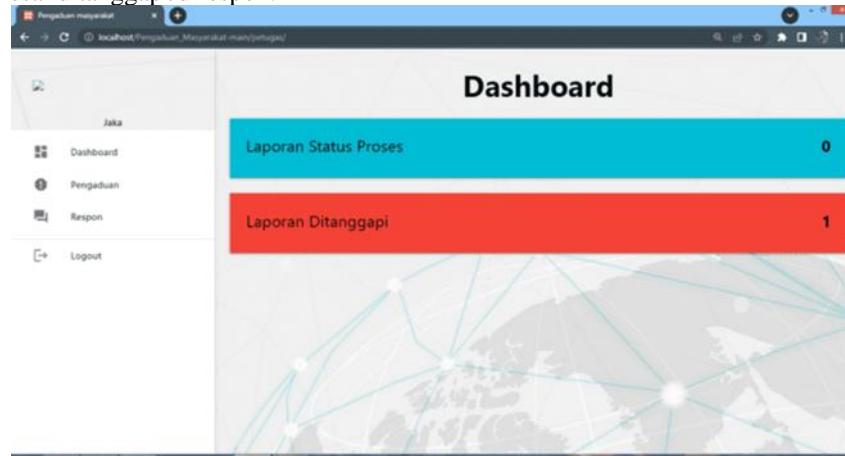


No	NIK Pelapor	Nama Pelapor	Nama Petugas	Tanggal Masuk	Tanggal Ditanggapi	Status	Opsi
1	332332243445224	Debi	Jaka	2023-06-11	2023-06-11	selesai	<button>LIHAT</button>
2	332332243445224	Debi	Admin	2023-06-02	2023-06-02	selesai	<button>LIHAT</button>

Gambar 10. Tampilan Halaman Laporan (Admin)

h. Tampilan Halaman *Dashboard* (Petugas)

Pada halaman ini, langsung tertera laporan status proses dan laporan pengaduan yang telah selesai ditanggapi/direspon.

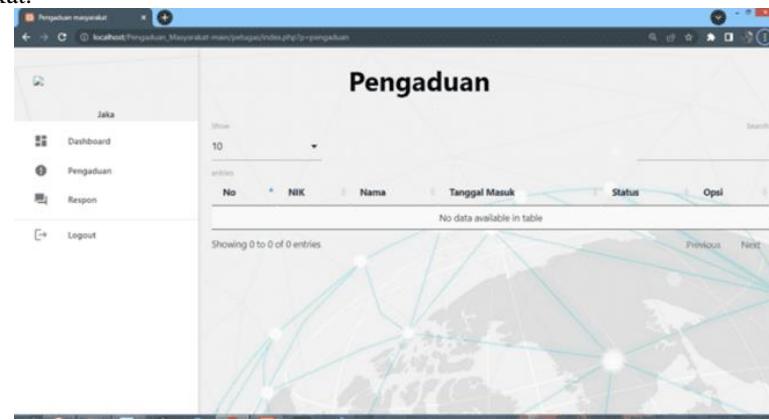


Laporan Status Proses	0
Laporan Ditanggapi	
1	

Gambar 11. Tampilan Halaman *Dashboard* (Petugas)

i. Tampilan Halaman Pengaduan (Petugas)

Pada halaman ini, petugas dapat memberikan tanggapan/menghapus laporan pengaduan masyarakat.

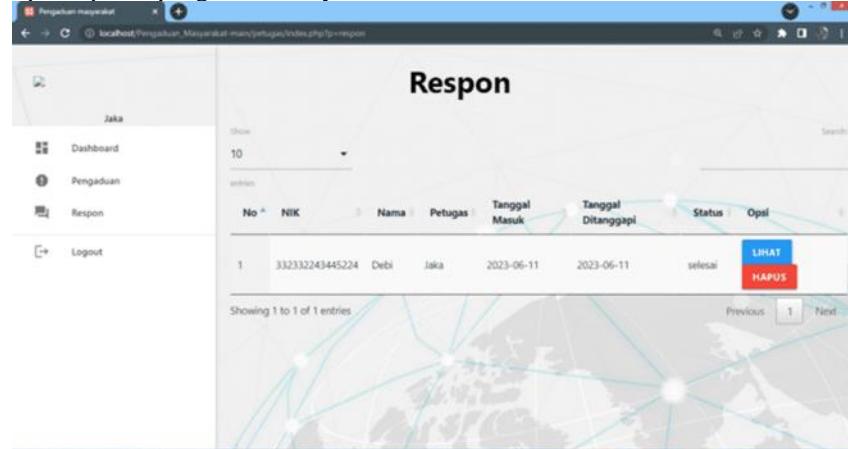


No	NIK	Nama	Tanggal Masuk	Status	Opsi
No data available in table					

Gambar 12. Tampilan Halaman Pengaduan (Petugas)

j. Tampilan Halaman Respon (Petugas)

Pada halaman ini, petugas dapat melihat laporan pengaduan yang telah direspon dan menghapus laporan pengaduan masyarakat.

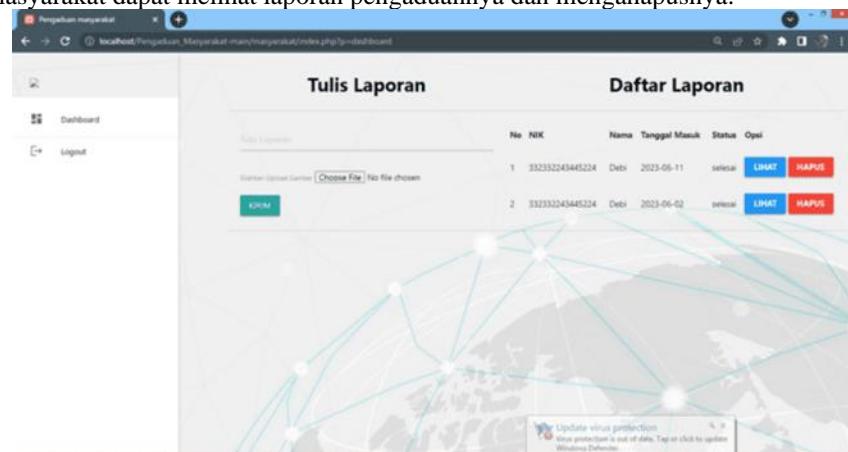


No	NIK	Nama	Petugas	Tanggal Masuk	Tanggal Ditanggapi	Status	Opsi
1	33233243445224	Debi	Jaka	2023-06-11	2023-06-11	selesai	LIHAT HAPUS

Gambar 13. Tampilan Halaman Respon (Petugas)

k. Halaman *Dashboard* (Masyarakat)

Pada halaman ini berisi form pengaduan yang dapat diisi oleh masyarakat dan dikirim. Selain itu, masyarakat dapat melihat laporan pengaduannya dan menghapusnya.



No	NIK	Nama	Tanggal Masuk	Status	Opsi
1	33233243445224	Debi	2023-06-11	selesai	LIHAT HAPUS
2	33233243445224	Debi	2023-06-02	selesai	LIHAT HAPUS

Gambar 14. Halaman Dashboard (Masyarakat)

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis terhadap permasalahan pada sistem pelayanan pengaduan masyarakat di RT 03/05 Kelurahan Bintaro, ternyata sistem tersebut masih memiliki banyak kekurangan seperti kurang praktisnya masyarakat dalam melakukan pengaduan, membutuhkan banyak waktu dan tenaga sehingga hasil yang didapatkan kurang efektif dan efisien. Karena itu penulis mencoba memberikan solusi dengan membuat sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat maupun pihak RT dalam layanan pengaduan masyarakat. Penulis mendapat beberapa kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

- Aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat RT 03 RW 05 Kelurahan Bintaro berbasis web dapat mempermudah masyarakat disana dalam melakukan pengaduan yang praktis dan tidak memakan banyak waktu dan tenaga.



- b. Aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat RT 03 RW 05 Kelurahan Bintaro berbasis web yang dibuat dengan Bahasa pemrograman PHP dan JavaSript, serta MySQL untuk databasenya. Hal tersebut membantu mengefektifkan waktu untuk menghasilkan informasi

REFERENCES

- Christian, A. S. (2018). Rancang Bangun Website Sekolah Dengan Menggunakan Framework Bootstrap (Studi Kasus SMP Negeri 6 Prabumulih). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*.
- Ermita, G. (2013). Sistem Informasi.
- Hariyanto, B. (2004). Sistem Manajemen Basis Data. Informatika.
- Hidayatullah, P. (2014). Pemrograman Web. Informatika.
- Nugroho, B. (2014). Panduan Proyek Membuat Website Toko Online Dengan PHP Mysql dan Dreamweaver. PT. ALIF MEDIA.
- Pratama. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Keluhan Pasien berbasis web pada Puskesmas Balowerti Kediri.
- Pratama, I. P. A. E. (2014). Sistem Informasi dan Implementasinya. Informatika.
- Simarmata, J. (2010). Rekayasa Perangkat Lunak. Andi.