ABSTRAK

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA BANDUNG

Oleh

ANITA IMAWATI
10106144

Pemerintah kota bandung menginginkan reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Pemerintah kota bandung sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat opini. Maksudnya adalah masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan oleh masyarakat secara maksimal.

Banyaknya permasalahan dalam masyarakat tetapi belum ada penghubung yg efektif untuk masyarakat dan pemerintah dalam menangani maslah tersebut. Dan staf pengelola pengaduan publik mengalami kesulitan dalam menangani pengaduan yang terlalu banyak.

Untuk menangani beberapa masalah tersebut, maka dibangun Sistem Informasi Pengaduan Publik, dengan pemodelan perangkat lunak yang digunakan adalah metoda terstruktur. Sistem ini berbasis web dan akan online 24 jam, dengan keamanan data aplikasi dan networking yang terjamin.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukannya pengujian alpha dan betha terhadap Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung, kesimpulan yang dapat diambil yaitu diketahui bahwa Sistem Informasi Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung dapat membantu dalam penyampaian masalah publik kepada pemerintah setempat. Dan staf pengelola pengaduan publikpun terbantu dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung. Karena sebelumnya pengaduan yang masuk ke kota bandung sangat banyak dan kurang terorganisir dengan baik.

Kata Kunci : penyampaian pengaduan publik dan pengaturan dalam merespon pengaduan.

1. Pendahuluan

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Di Pemerintah Kota Bandung sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Dapat kita lihat di website pemerintah kota bandung (www.bandung.go.id), pelayanan publik yang sudah ada adalah opini publik. Opini publik yang dipakai pemerintah kota bandung banyak memiliki kekurangan. Masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka.

Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat Kota Bandung menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota. Untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahnya perlu adanya suatu fasilitas. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menguhubungkan antara masyarakat dengan pemerintah kotanya seefektif dan seefisien mungkin.

Pada kenyataannya masyarakat masih sulit dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kota Bandung. Apabila pengaduan permasalahan masih bersifat manual maka waktu yang dipergunakan akan tidak efisien. Baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Staf pengelola pengaduan publik kota bandung mengalami kesulitan dalam mengolah data yang terlalu banyak. Diperlukan suatu sistem informasi yang lebih handal dalam menanganinya. Untuk itu pemerintah Kota Bandung senantiasa selalu berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan pembuatan sitem informasi pengaduan publik ini diharapkan akan mengatasi segala permasalahan yang ada di wilayah Kota Bandung.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Membuat sebuah sistem informasi yang mampu memudahkan masyarakat Kota Bandung untuk menyampaikan permasalahan kepada Pemerintah Kota Bandung.
2. Membuat pengaduan publik yang dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif.
3. Sistem informasi yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah kota bandung.
4. Masyarakat dapat lebih mudah dalam penyampaian keluhan atau permasalahan

2. MODEL, ANALISIS, DESAIN, DAN IMPLEMENTASI

2.1 Model

Metode Penelitian yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi *Pengaduan Publik* ini adalah dengan metode *Waterfall Model* karena langkah yang pertama dilakukan dengan mendefinisikan kebutuhan user dan bertahap secara berkala hingga ke tahap *operational maintenance.*

Langkah – langkah yang perlu dilakukan pada tahap analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. *Engineering* adalah tahap pengumpulan data.
2. *Analysis*, merupakan tahap menganalisis hal – hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan atau pengembangan perangkat lunak (*software*).
3. *Design*, merupakan tahap penterjemah dan keperluan – keperluan yang telah dianalisis ke dalam bentuk yang lebih mudah dan dimengerti oleh pengguna.
4. *Coding*, merupakan tahap penterjemahan data atau pemecahan masalah perangkat lunak yang telah dirancang ke dalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.
5. *Testing*, merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibuat.
6. *Maintenance*, tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan – perubahan atau permintaan sesuai permintaan user.

2.2 Analisis

2.2.1 Analisis Prosedur yang sedang berjalan

Setelah melakukan analisis terhadap prosedur yang sedang berjalan, dapat diketahui bahwa dalam melakukan pengaduan, user publik hanyabisa memberikan opini terhadap pemerintah kota bandung,tanpa mendapatkan respon secara jelas. Publik membutuhkan respon dan realisasi atas masalah yang diajukan.

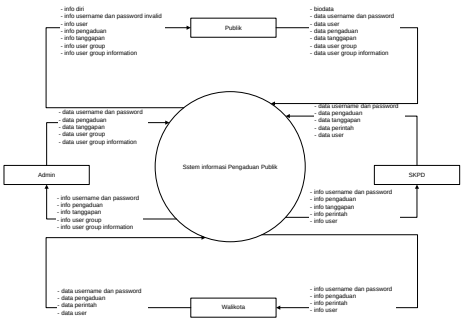
Solusi yang diajukan yaitu dengan membangun sistem informasi pengaduan publik untuk mengatasi permasalahan tersebut.

2.2.2 Analisis Kebutuhan Fungsional

2.2.2.1 Diagram Context

Diagram konteks ini menggambarkan atau mempresentasikan sistem secara keseluruhan. Tujuan penggunaan diagram konteks yaitu digunakan untuk menggambarkan antara

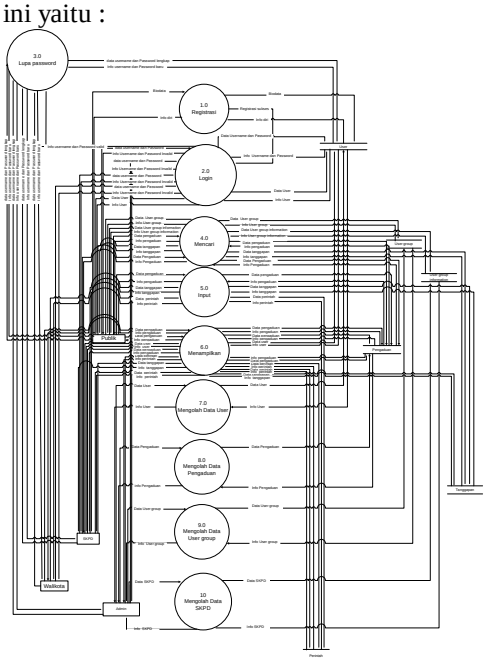
sistem dan lingkungannya. Selain itu juga menggambarkan aliran informasi apa saja yang datang dari *eksternal entity* (yang kemudian harus diproses oleh sistem), dan informasi yang keluar dari sistem yang sedang berlangsung dari satu bagian ke bagian lainnya.



Gambar 1 Diagram Konteks

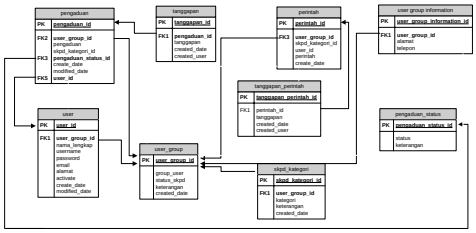
3.2.1 DFD (Data Flow Diagram)

Diagram alir data yaitu representasi grafik dari suatu sistem yang digunakan untuk menggambarkan bagian-bagian dari sistem tersebut beserta seluruh keterlibatan diantara bagian yang ada. Adapun diagram alir data sistem infomasi ini yaitu :



Gambar 2 Level 1 sistem informasi pengaduan publik

2.2.2.2 Skema relasi

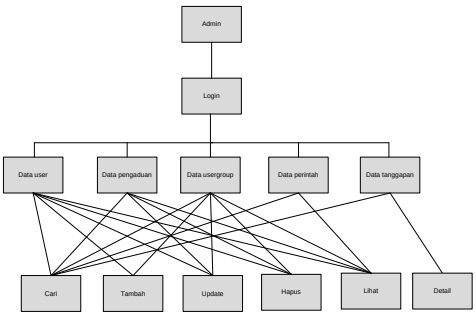


Gambar 3 skema relasi

2.3 Desain

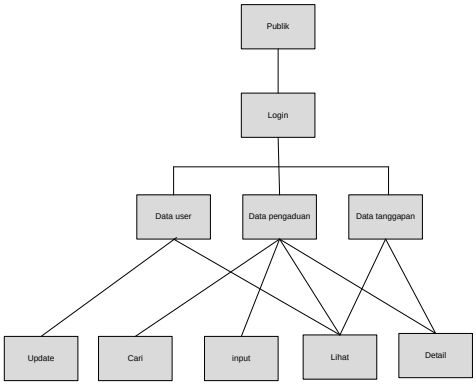
Perancangan arsitektur merupakan perancangan yang dibuat sebelum program aplikasi dibuat. Dengan perancangan arsitektur akan mempermudah proses pembangunan Sistem Informasi Pengaduan Publik pemerintah Kota Bandung.

a. Struktur Menu Admin pada Sistem Informasi Pengaduan Publik pemerintah Kota Bandung.



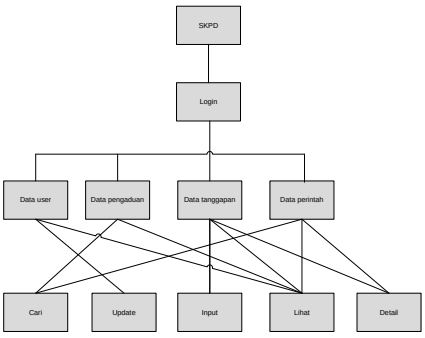
Gambar 4 Struktur menu admin

b. Struktur Menu user publik pada Sistem Informasi Pengaduan Publik pemerintah Kota Bandung.



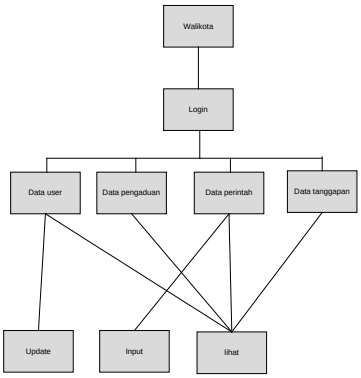
Gambar 5 Struktur menu user publik

c. Struktur Menu SKPD pada Sistem Informasi Pengaduan Publik pemerintah Kota Bandung.



Gambar 6 Struktur menu SKPD

d. Struktur Menu Walikota pada Sistem Informasi Pengaduan Publik pemerintah Kota Bandung.



Gambar 7 Struktur menu walikota

2.4 Implementasi

Rencana pengujian yang akan dilakukan dengan menguji sistem secara *alpha* dan *beta.*

Berdasarkan hasil pengujian alpha dan kasus sampel uji yang telah dilakukan didapat kesimpulan bahwa pada setiap proses masih memungkinkan untuk terjadi kesalahan pada sintaks dan kesalahan lojik, karena kemampuan error handling belum sepenuhnya ditangani, tetapi secara fungsional system sudah dapat menghasilkan output yang diharapkan.

Berdasarkan hasil pengujian *betha* dengan kasus *sample* uji yang telah dilakukan memberikan kesimpulan bahwa secara fungsional sistem sudah dapat menghasilkan output yang diharapkan dan tampilannya *user friendly.*

3. HASIL DAN DISKUSI

Dari analisa dan perancangan yang telah dilakukan, hasil dari aplikasi yang dibangun salah satunya dapat terlihat seperti pada Gambar 8. dibawah ini:



Gambar 8 tampilan aplikasi

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut :

1. Terpenuhinya pengembangan sistem pengaduan publik
2. Terpenuhinya pengaduan publik yang dapat memperoleh respon yang lebih cepat dan efektif

3. Terpenuhinya sarana penghubung antara masyarakat dengan pemerintah kota bandung.
4. Mempermudah dalam menyampaikan pengaduan.
5. Mempermudah kerja staf pengelola pengaduan publik dalam mengolah data.

4.2 **Saran**

Sistem Informasi Penjualan Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung ini masih banyak kekurangan dalam pembuatannya. Berikut adalah beberapa saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut:

1. Sistem informasi pengaduan publik terus berkembang dengan cepat, oleh karena itu sistem masih memerlukan pengembangan secara berkala.
2. Jika sistem informasi ini sudah *online* maka masih memerlukan sekuritas yang tinggi, karena adanya keterbatasan pembuat sistem dengan membatasi sekuriti yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Fatansyah,Ir.(2002),*Basis Data*, Informatika, Bandung.

[2] Jhonsen (2004), *Aplikasi-aplikasi untuk Web Master*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

[3] Pressman, Roger S.(2002), Rekayasa Perangkat Lunak, Andi, Yogyakarta.

[4] Witarto. (2004), Memahami Sistem Informasi, Penerbit Informatika, Bandung.

[5] http://kuliah.stikom-bali.ac.id/budi/sbd/sbd-2.ppt

[6] http://whyaway.files.wordpress.com/2009/05/pemodelan-database1.ppt

[7] Springer verlag (2003), *customer relationship manajemen*, Heidenberg.

[8] Andi (2007), *php profesional*, Yogyakarta

[9] Lukmanul Hakim, *Membongkar Trik Rahasia Para Master php*, Yogyakarta.