

## APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KABUPATEN BANGKALAN

**Rina Lorensa<sup>1)</sup>, Yuni Indah Susilana Sari<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup> Prodi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura

Jl. Raya Telang, PO BOX 2 Kamal, Bangkalan

E-mail : <sup>1</sup>[rinalorensa98@gmail.com](mailto:rinalorensa98@gmail.com), <sup>2</sup>[yunisari827@gmail.com](mailto:yunisari827@gmail.com)

### ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bangkalan memiliki fungsi untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan masyarakat dibidang sumber daya air minum. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi dengan secara global maka dibutuhkan suatu yang instan untuk digunakan secara cepat dan gampang didapatkan semua kalangan. Web sistem informasi yaitu suatu sistem yang memberitahukan atau menyampaikan suatu kebutuhan informasi manusia. Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web khusus pelanggan PDAM di Kabupaten Bangkalan menyediakan form keluh kesah masyarakat untuk ketidakpuasan atas pelayanan dari PDAM Kabupaten Bangkalan. Hal ini untuk mempermudah masyarakat Bangkalan untuk menyampaikan permasalahan yang terjadi sehingga tidak perlu untuk mendatangi kantor pusat melainkan dengan mengakses website dari aplikasi pengaduan masyarakat yang berbasis web, selain mudah untuk diakses dengan jarak jauh juga dapat menggunakannya hal ini bisa dilakukan melalui alat komunikasi seperti *Handphone*, Laptop, komputer yang sudah dilengkapi koneksi internet.

**Kata kunci :** *Keluh Kesah, PDAM Bangkalan, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan*

### ABSTRACT

*The Regional Water Supply Company (PDAM) OF Bangkalan Regency has a function to improve the quality of public services in the field of drinking water resources. As the development of Technology and Information globally, we need an instant to be used quickly and easily obtained by all of people. Web information system is a system that informs or conveys human information needs. Web-Based Complaints Application specifically for PDAM customers in Bangkalan District provides a form of public complaints for dissatisfaction with the services of the Bangkalan Regency PDAM. This is to make it easier for Bangkalan people to convey problems that occur so that there is no need to go to the head office but by accessing the Website of the Web-Based Public Complaints Application, besides being easy to access remotely, it can also be used through communication tools such as mobile phone, Laptops, computers that are equipped with internet connections.*

**Keywords:** *Complaints, PDAM Bangkalan, Public Complaints, Services*

## PENDAHULUAN

PDAM atau yang disebut juga dengan Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Bangkalan adalah badan usaha milik daerah yang bergerak dibidang pelayanan air bersih bagi masyarakat umum yang terdapat id setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia [1].

PDAM yang salah satunya terdapat di daerah Kabupaten Bangkalan merupakan badan usaha yang banyak diapai oleh masyarakat sekitar, dengan melihat luas wilayah Kabupaten banyak yang kesusahan akan meluapkan kendala yang terjadi oleh sebab itu dirancang sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan khusus pengguna PDAM sebagai mekanisme pengantar.

Tujuan dari dirancangnya aplikasi ini untuk lebih memudahkan masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan atsa keluhan atau ketidakpuasan atass pelayanan dari Perusahaan daerah Air Minum di Kabupaten Bangkalan, hal ini juga bermanfaat bagi PDAM sendiri karena dapat memberikan inovasi baru dalam mengatasi masalah pelayanan pengaaduan masyarakat.

## METODE

Pengaduangan masyarakat merupakan sumber informasi penting bagi upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan sekaligus secara konsisten meningkatkan pelayanan [1]. Oleh karena itu dirancang aplikasi pengaduan berbasis web agar dapat mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang [2][3].

Kategori keluhan pelanggan yaitu (1) *Mechanical Complain* : suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang disampaikan kepada pelanggan tersebut. (2) *Attitudinal Complain*: keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani. (3) *Service*

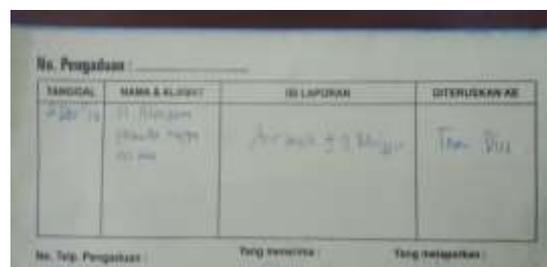
*Related Complain*: suatu keluhan pelanggan karena hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. (4) *Unusual Complain*: keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan atau tidak wajar [4][5].

**Tabel 1. Perumusan Kerja**

Problem	Solusi	Pertanyaan Kerja	Tujuan
Pelayanan pengaduan pada PDAM yang ada di Kabupaten Bangkalan masih dilakukan secara manual. Ini menghabiskan waktu untuk mendatangi tempat tersebut dan tidak membawa bukti yang nyata.	Pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web.	Apakah keuntungan dari pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat tersebut ?	Mempermudah masyarakat dalam memberikan informasi atau melaporkan sesuatu yang terjadi di lingkungan mereka dengan cepat, tanpa harus mendatangi tempat yang menangani masalah tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dokumen yaitu agar mengetahui data apa saja yang menjadi input, proses dan output. Dokumen proses adalah dokumen yang diperlukan oleh sistem [6].



**Gambar 1. Form Laporan Pengaduan Secara Manual**

Form dilakukan secara manual terdisir dari nama, alamat, isi laporan, serta keterangan kepada bagian yang mengatasi. Analisis kebutuhan pada aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan :

Aktor – (1) Pelanggan orang atau masyarakat yang berhak untuk melapor

jika ada kesalahan (2) Admin orang atau pegawai dari PDAM [7].

Definisi Fitur – (1) Beranda, halaman mukda dari situs web (2) login, menu yang digunakan untuk masuk ke dalam aplikasi (3) form pengaduan, menu pengaduan untuk melaporkan informasi segala pengaduan (4) laporan pengaduan, hasil dari pengaduan yang sduah dilakukan oleh pelanggan. Analisis sistem dimana dilakukan untuk mendesain sistem secara rinci bertujuan untuk menjelaskan cara kerja sistem. Alur Sistem Utama (1) Pelanggan- buka alamat web >> masuk ke beranda, untuk mengadukan masalah maka >> *login* >> masukkan nomor sambungan yang terdaftar >> halaman menu pengaduan dan balasan >> pelanggan melaporkan >> halaman balasan, pelanggan dapat melihat riwayat pelapor >> *logout*.

*Use case diagram* untuk memecahkan problem yang sebenarnya diperlukan model untuk menggabungkan strategi pengembangannya [8][9].



**Gambar 2. Use Case Diagram sistem**

Hasil implementasi sistem perancangan sistem informasi berbasis web di Kabupaten Bangkalan.



**Gambar 3. Tampilan Awal Aplikasi**

Pada gambar 3 adalah tampilan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.



**Gambar 4. Tampilan login**

Pada gambar 4 adalah tampilan login pada aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.



**Gambar 5. Tampilan Form Pengaduan**

Pada gambar 5 adalah tampilan form pengaduan pada aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.



**Gambar 6. Tampilan Form Balasan Pengaduan**

Pada gambar 6 adalah tampilan from balasan pengaduan pada aplikasi

pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.



**Gambar 7. Tampilan Login admin**

Pada gambar 7 adalah tampilan login halaman admin pada aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.

No.	No. Keluhan	Lokasi	No. Telp	Alamat	Waktu
1	000001	Akum	0312345678	Jl. Merdeka No. 10	2019-10-10
2	000002	Banyuwangi	0312345679	Jl. Pahlawan No. 15	2019-10-11

**Gambar 8. Tampilan Hasil Cetak Laporan**

Pada gambar 8 adalah tampilan hasil cetak laporan pada aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan.

## SIMPULAN

Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web cukup baik dan sesuai dengan prosedur. Aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan suatu kegiatan atau kejadian dalam bentuk laporan tertulis secara online tanpa perlu mendatangi tempat yang menangani masalah tersebut.

## SARAN

Hasil dari evaluasi diberikan saran untuk selanjutnya membuat aplikasi ini lebih baik lagi dengan diperlukannya optimasi secara lebih lanjut misalnya membuat aplikasi ini terintegrasi dengan database kependudukan yang ada di DISPENDUKAPIL Kabupaten Bangkalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sari, Novita. 2010. "Analisis Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Pdam Tirta Batanghari Induk Muara Bulian". Jambi. Volume 12, Nomor 2, Hal. 35-46.

- [2] Novitasari, Alivia Agiesta & Wan Yuliyanti. 2019. "Sistem Informasi Pengaduan Gangguan PDAM Tanah Laut Berbasis Web". Kalimantan Selatan. Jurnal Sains dan Informatika : Volume 5, Nomor 1.
- [3] Nurul Alifah Rahmawati, Arif Cahyo Bachtiar. 2018. "Pengertian Sistem Informasi Beserta Komponen dan Contoh Penerapan Sistem Informasi". Yogyakarta : Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- [4] Wisnu, Lab. 2020. "Pengertian Pengaduan Menurut Para Ahli". <https://www.labwisnu.com/2019/02/pengertian-pengaduan-menurut-para-ahli.html>.
- [5] Haryana, KM. Syarif. 2008. "Pengembangan Perangkat Lunak Dengan Menggunakan PHP". Bandung. Jurnal Computech & Bisnis : Vol. 2, No. 1.
- [6] Sugiri, S. H. 2008. "Pengelolaan Database MySQL dengan PHPMyAdmin". Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [7] Yuliansyah, Herman. 2014. "Perancangan Replikasi Basis Data Mysql Dengan Mekanisme Pengamanan Menggunakan SSL ENCRYPTION". Yogyakarta. Jurnal Informatika : Vol. 8, No. 1.
- [8] Destiningrum, Mara & Qadhli Jafar Adrian. 2017. "Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre)". Bandar Lampung. Jurnal Teknoinfo : Vol. 11, No. 2.
- [9] Wisnu, Lab. 2020. "Pengertian Pengaduan Menurut Para Ahli". <https://www.labwisnu.com/2019/02/pengertian-pengaduan-menurut-para-ahli.html>