

---

---

## APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE WEB DI KECAMATAN TARUTUNG

<sup>1</sup>Sofya C. Sitompul, <sup>2</sup>Jamaluddin, <sup>3</sup>Roni J. Simamora, <sup>4</sup>Resianta Perangin Angin,

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Methodist Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Komputerisasi Akuntansi, Universitas Methodist Indonesia

Email: <sup>1</sup>[sofyasitompul@gmail.com](mailto:sofyasitompul@gmail.com), <sup>2</sup>[jamaluddin@methodist.ac.id](mailto:jamaluddin@methodist.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol3No2.pp136-142>

### ABSTRACT

*Public complaints are an important element in government agencies because complaints aim to improve the shortcomings of activities carried out by the government. Complaints from the Tarutung Subdistrict community have not been fully maximized regarding administrative activities in the sub-district including the schedule for distributing Raskin, taking family card files, ID cards, and others. Based on the background of the above thoughts can be identified as a problem that is how to design an application for public complaints services and information that can be felt directly by the community without having to spend much time on the complaints process. The purpose of this study is to build a mobile web-based application that can be accessed through a web browser. This application is built with the PHP programming language and uses the MySQL database as a database server. The results of this research are complaints applications that provide convenience in terms of online public complaints.*

**Keyword:** *Public Complaints, Web, Mobile Application.*

### ABSTRAK

Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi pemerintahan, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat Kecamatan Tarutung belum sepenuhnya maksimal seputar kegiatan administrasi di kecamatan termasuk jadwal penyaluran raskin, pengambilan berkas kartu keluarga, kartu tanda pengenal dan yang lain. Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas dapat diidentifikasi sebuah permasalahan yaitu bagaimana mendesain sebuah aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi yg bisa dirasakan langsung oleh masyarakat tanpa harus meluangkan banyak waktu untuk proses pengaduan. Tujuan penelitian ini adalah membangun aplikasi berbasis web mobile yang dapat diakses melalui web browser. Aplikasi ini dibangun dengan bahasa pemrograman PHP serta memanfaatkan database MySQL sebagai database server. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi pengaduan yang memberikan kemudahan dalam hal pengaduan masyarakat secara online.

**Kata Kunci:** *Pengaduan Masyarakat, Web, Aplikasi Mobile.*

---

### PENDAHULUAN

Terciptanya tatakelola pemerintahan yang baik salah satu cerminan pada kualitas layanan

publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat memberikan nilai positif dalam

menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah.

*Permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan menggunakan teknologi, masyarakat sudah mengenal yang namanya android dan web. Didalam permasalahan dilingkungan masyarakat yang terjadi misalnya penyaluran beras raskin yang kurang tepat sasaran dimana masyarakat yang layak dapat beras tidak disalurkan kepada masyarakat tersebut. Dengan adanya teknologi sekarang masyarakat dapat mengadukan hal ini serta dapat juga memberikan komentar, menghubungi kelurahan dalam mengatasi masalah dengan efektif dan efisien melaporkan kepada*



*pemerintah yang bertanggung jawab terhadap masalah tersebut.*

#### ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

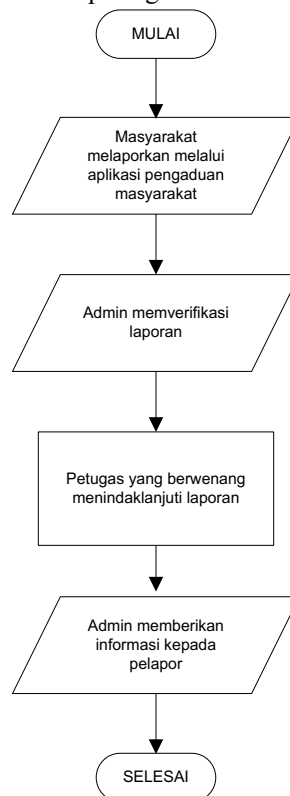
Bagian analisis sistem yang diusulkan adalah dapat dilihat pada gambar dibawah berikut:

**Gambar 1.** Sistem Berjalan

Analisis yang sedang berjalan pada prinsipnya adalah mempelajari sistem yang ada dengan melakukan penelitian dan pengamatan terhadap hal yang terkait dengan pengaduan, rasa ketidakpuasan masyarakat. Berdasarkan pengamatan

yang dilakukan oleh penulis pada proses pengaduan yang dilakukan masyarakat bahwa masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan masyarakat secara keseluruhan serta keterlambatannya informasi yang diberikan.

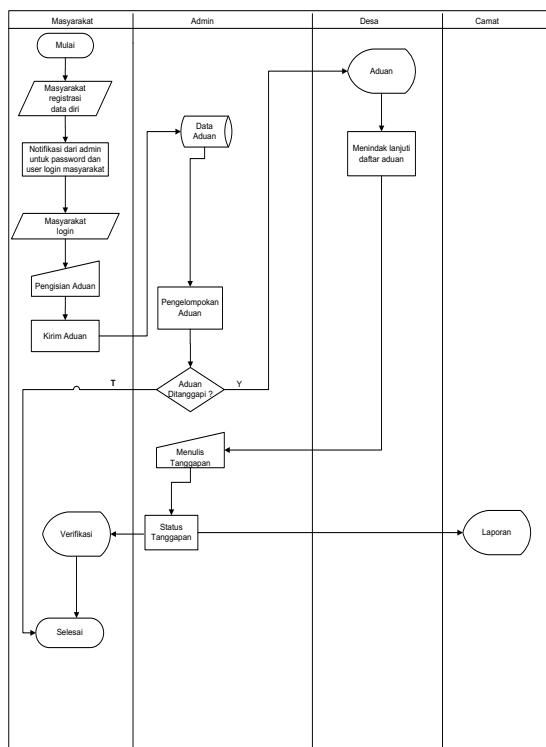
Bagian analisis sistem yang diusulkan adalah dapat dilihat pada gambar dibawah berikut:



**Gambar 2.** Flowchart sistem usulan

Analisis sistem yang diusulkan bisa lebih efektif dan efisien terhadap hal yang terkait dengan pengaduan, rasa ketidakpuasan masyarakat. Dikarenakan biasanya dalam hal pengaduan butuh proses yang lama untuk sampai kepada pejabat yang berwenang, dengan sistem usulan kegiatan pengaduan dilakukan secara online untuk mempermudah masyarakat melapor.

Flowchart dapat memberikan gambaran tentang sistem yang akan diusulkan.



Gambar 3. Flowchart

Untuk Merancang Sistem yang baik dan terstruktur dibutuhkan basis data (database). Dalam hal ini penulis menjabarkan struktur basis data yang penulis gunakan untuk merancang sistem. Adapun table yang penulis buat sebagai berikut:

**Tabel Admin**

Berikut ini adalah struktur table user yang penulis gunakan untuk memudahkan rancangan system yang dilakukan. Struktur table admin ini terdiri dari Id

Tabel 1. Tabel User

Field Name	Data Type	Width
Username	Varchar	100
Password	Varchar	50
Full_name	Varchar	100
Pic	Vachar	100
Nohp	Varchar	12
Level	Varchar	100

**Tabel Pengguna**

Tabel Pengaduan ini digunakan menyimpan data-data masyarakat yang akan melakukan pengaduan.

Tabel 2. Tabel Pengguna

Field Name	Data Type	Width
id_pengguna	Text	20
Nama	Text	20
Jenis_kelamin	Text	50
Email	Date	20
No_hp	Text	100
KTP	Text	50
File_ktp	Text	20
Alamat	Varchar	100
Desa	Text	100
Password	Varchar	20
Tgl_daftar	Timestamp	
Status	Integer	1

**Tabel Post**

Tabel Post ini digunakan menyimpan data pengaduan masyarakat yang telah melaporkan melalui aplikasi.

Tabel 3.3 Post

Field Name	Data Type	Widht
Alamat	Varchar	100
Desa	Text	100
Password	Varchar	20
Tgl_daftar	Timestamp	
Status	Integer	1

**Perancangan Interface**

Perancangan interface meliputi perancangan login admin, halaman admin, halaman pendaftaran pengguna, halaman pengguna, halaman pengaduan dan informasi tentang aplikasi. Perancangan interface pendaftaran pengguna dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5 berikut:

Gambar 5. Perancangan Interface Pendaftaran Pengguna

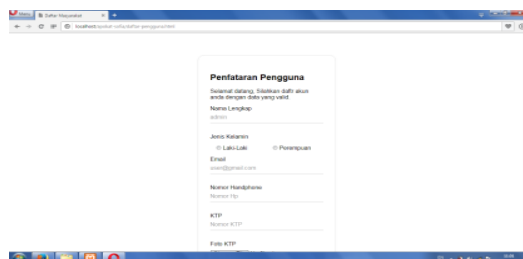
Gambar 6. Perancangan Interface Pengaduan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari perancangan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile web adalah sebagai berikut:

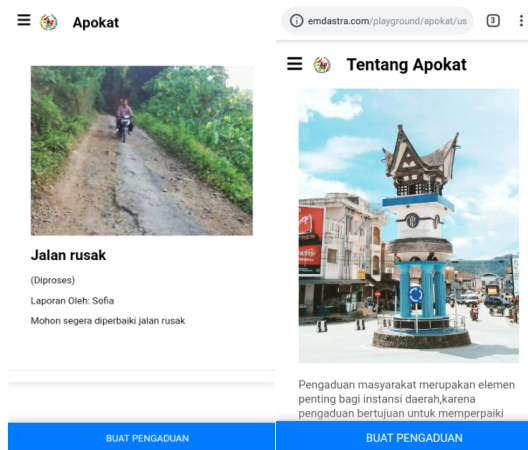
**Tampilan Halaman Register**

Tampilan halaman register adalah halaman yang digunakan masyarakat untuk melakukan input data diri masyarakat.



Gambar 7. Tampilan Halaman Registrasi

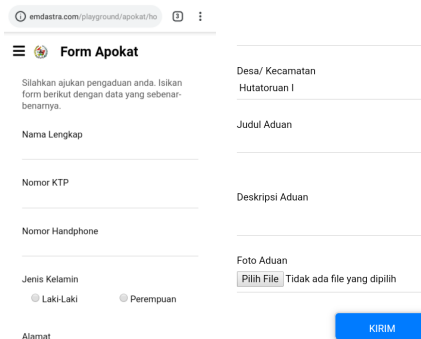
Tampilan beranda adalah tampilan pertama pada saat masuk ke aplikasi fungsinya untuk mengatur semua kegiatan didalam sebuah website.



Gambar 8. Tampilan Beranda

**Tampilan Form Pengaduan**

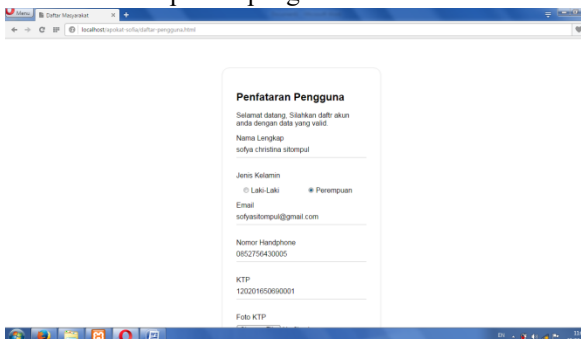
Tampilan form aduan menyediakan menu inputan yang digunakan oleh masyarakat membuat pengaduan.



Gambar 9. Tampilan Form Pengaduan

### Register Masyarakat.

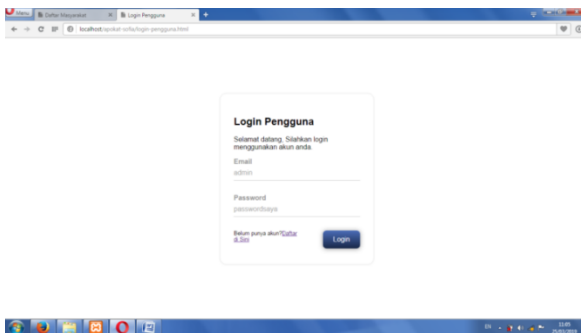
Masyarakat sebelum masuk kedalam aplikasi pengaduan harus melakukan registrasi dulu guna untuk memastikan bahwa masyarakat tersebut benar adalah masyarakat tarutung. Setelah melakukan registrasi admin memverifikasi dan memberikan password dan user name untuk login user masuk ke aplikasi pengaduan.



Gambar 10. Form Registrasi

### Login user

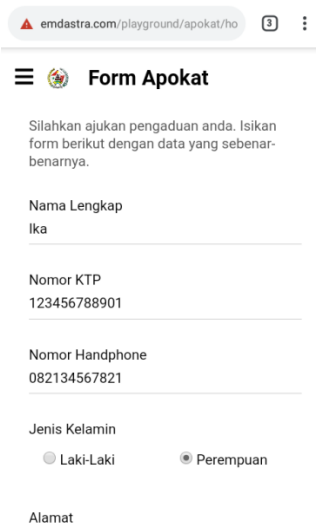
Masyarakat melakukan login untuk masuk ke aplikasi pengaduan, dengan user dan password yang telah diberikan oleh admin. Mengajukan pengaduan.



Gambar 11. Form Login User

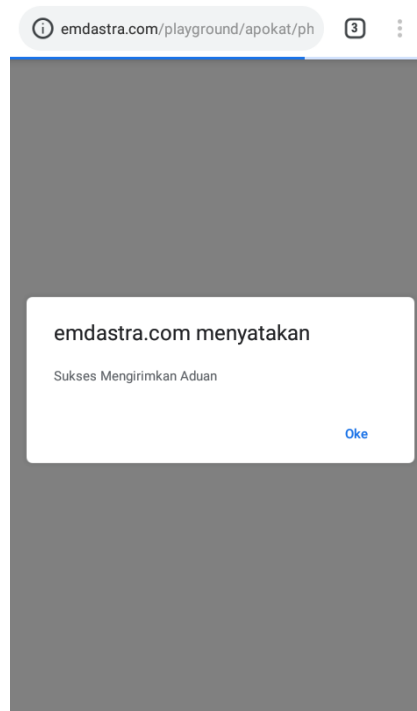
### Mengajukan Pengaduan

Dalam proses mengajukan pengaduan masyarakat harus mengisi form pengaduan.



Gambar 12. Tampilan Isi Form Pengaduan

Setelah mengisi form data aduan dan mengirimkan data aduan dengan menekan tombol kirim maka muncul notifikasi seperti gambar dibawah ini.



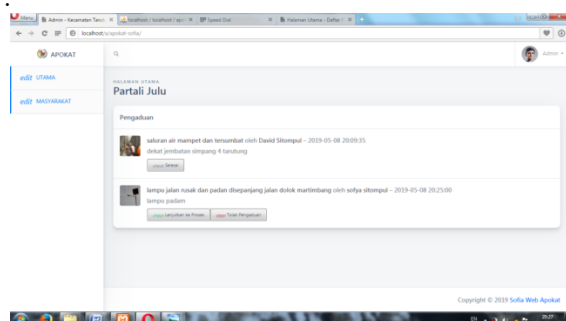
Gambar 13. Tampilan Notifikasi Aduan

### Admin Login

Admin login dan masuk kehalaman admin untuk memverifikasi status aduan yang telah dikirim masyarakat.



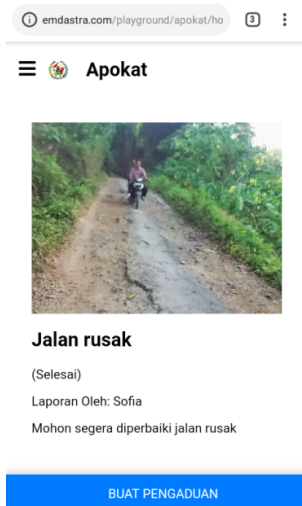
Gambar 14. Tampilan Form Pengaduan



Gambar 15. Tampilan Halaman Admin Memverifikasi Status Aduan

### Informasi balasan kepada masyarakat.

Informasi balasan apakah aduan sudah selesai atau masih proses dapat dilihat pada isi beranda .



Gambar 4.12 Tampilan Informasi Status Aduan

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan sebelumnya mengenai aplikasi pengaduan masyarakat. Sistem Informasi pengaduan masyarakat Kecamatan Tarutung dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dengan efektif dan efisien. Sistem Informasi pengaduan masyarakat Kecamatan Tarutung dapat membantu kinerja pemerintah kecamatan dalam urusan daerah dalam hal pengaduan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anhar. (2010). *Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: PT Transmedia
- Dhanta, R. (2009). *Pengantar Ilmu Komputer*. Surabaya: Indah
- Fatansyah. (2012). *Basis data*, Informatika: Bandung
- Hansun, S., Kristanda, M. & Saputra, M. (2018). *Pemrograman Android dengan Android Studio IDE*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, A., (2009). *Membuat Aplikasi Web dengan PHP & Database MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Madcoms. (2011). *Adobe Dreamweaver CS6 dengan PHP & MySQL*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyanto dan Jauhari. (2014). *Pemrograman Web*, Bandung: Informatika
- Sibarani, S.A.P., Napitupulu, J. & Jamaluddin (2017). *Aplikasi Pengolahan Data Alumni Diploma Tiga Manajemen Informatika Universitas Methodist Indonesia. METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*. 1(1). 39-45.

Sibero, A.F.K. (2011). *Kitab Suci Web Programing*.  
Yogyakarta: MediaKom

Sutarbi, T., (2012). *Analisis Sistem Informasi*.  
Yogyakarta: Andi Offset.

TMBooks. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*,  
Yogyakarta: Andi Offset.

<https://developer.android.com/studio/intro/?hl=id>