

**E-GOVERMENT PUSAT PENGADUAN MASYARAKAT  
STUDI KASUS : INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS,  
KALIMANTAN TENGAH**

Skripsi



oleh  
**INDRA NUGRAHA**  
72190325

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2024**

**E-GOVERNMENT PUSAT PENGADUAN MASYARAKAT  
STUDI KASUS: INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS,  
KALIMANTAN TENGAH**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**INDRA NUGRAHA**

**72190325**

**DUTA WACANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Nugraha  
NIM : 72190325  
Program studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“E-GOVERNMENT PUSAT PENGADUAN MASYARAKAT STUDI KASUS :  
INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS, KALIMANTAN TENGAH”**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 15 Januari 2024

Yang menyatakan



Indra Nugraha  
NIM.72190325

**HALAMAN PENGESAHAN**

**E-GOVERMENT PUSAT PENGADUAN MASYARAKAT  
STUDI KASUS : INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS,  
KALIMANTAN TENGAH**

Oleh: **INDRA NUGRAHA / 72190325**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
19 Desember 2023

Yogyakarta, 9 Januari 2024  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
2. ARGO WIBOWO, ST., MT.
3. BUDI SUTEDJO D. O., S.Kom., M.M.
4. LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc



Dekan

(RESTYANDITO, S.Kom., MSIS., Ph.D)

Ketua Program Studi

(Argo Wibowo, S.T., M.T)

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : E-GOVERNMENT PUSAT PENGADUAN  
MASYARAKAT  
STUDI KASUS : INSPEKTORAT KABUPATEN  
GUNUNG MAS, KALIMANTAN TENGAH

**Nama Mahasiswa** : INDRA NUGRAHA

**NIM** : 72190325

**Matakuliah** : Skripsi

**Kode** : SI4046

**Semester** : Gasal

**Tahun Akademik** : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 9 Januari 2024

Dosen Pembimbing I



YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II



ARGO WIBOWO, ST., MT.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **E-GOVERNMENT PUSAT PENGADUAN MASYARAKAT STUDI KASUS : INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS, KALIMANTAN TENGAH**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi keserjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 9 Januari 2024



**INDRA NUGRAHA**

72190325

DUTA WACANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB STUDI KASUS: INSPEKTORAT KABUPATEN GUNUNG MAS” sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Tentunya, dalam proses penyusunan laporan skripsi penulis menghadapi berbagai pengalaman dan juga tantangan dalam menyelesaikan penelitian ini. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

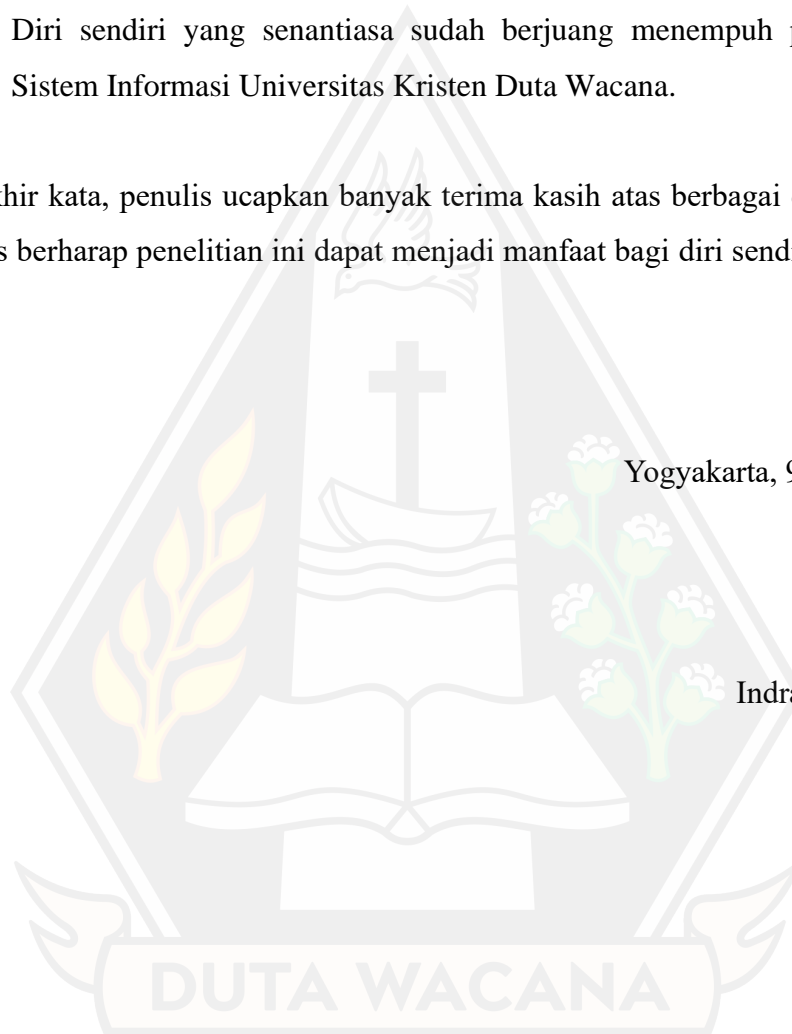
1. Orang tua penulis yaitu Bapak Hery Kano, S.S.T., M.Si, CGCAE. dan Ibu Kristitin Laila, A.Md.Keb yang sudah memberikan dukungan baik moral ataupun materi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik,
2. Ibu Yetli Oslan, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi dan proses penelitian yang dilakukan penulis,
3. Bapak Argo Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua dan kaprodi sistem informasi universitas kristen duta wacana yang telah membimbing dan membantu penulis dalam proses penyusunan laporan skripsi,
4. Bapak Drs. Dihel, M.Si. selaku inspektur kabupaten gunung mas dan Bapak Hery Kano, S.S.T., M.Si, CGCAE selaku inspektur pembantu wilayah 2 yang telah membantu dan mengizinkan untuk melaksanakan penelitian di kantor inspektorat,
5. Rekan atau teman seperjuangan program studi sistem informasi universitas kristen duta wacana angkatan 2019 yang tidak dapat disebut satu persatu atas dukungan dan kerjasama untuk kesuksesan bersama selama melaksanakan penelitian,

6. Seluruh civitas akademik (dosen, staff) fakultas teknologi informasi prodi sistem informasi universitas kristen duta wacana atas dukungan dan bekal ilmu serta pengalaman yang baik selama perkuliahan,
7. Seluruh pihak yang tak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini,
8. Kepada Sdr. Meiria Jona Heriska selaku partner spesial yang selalu mendukung selama penelitian,
9. Diri sendiri yang senantiasa sudah berjuang menempuh pendidikan di Sistem Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Akhir kata, penulis ucapkan banyak terima kasih atas berbagai dukungan dan penulis berharap penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi diri sendiri dan banyak orang.

Yogyakarta, 9 Januari 2024

Indra Nugraha





## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PEGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Spesifikasi Sistem.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Metodologi Penelitian .....	4
1.8 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori .....	7
2.2.1 Pengaduan Masyarakat.....	7
2.2.2 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) .....	8
2.2.3 Software Development Life Cycle (SDLC).....	8
2.2.4 Laravel.....	10
2.2.5 Admin LTE.....	10
2.2.6 <i>E-Government</i> .....	11
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	12
3.1 <i>Planning</i> .....	12
3.1.1 Data Penelitian .....	12

3.1.2	Data Responden .....	12
3.1.3	Pengumpulan Data .....	12
3.1.4	Pengguna Sistem .....	12
3.2	<i>Analysis</i> .....	13
3.3	<i>Design</i> .....	14
3.3.1	<i>Flowchart</i> .....	14
3.3.2	<i>Use Case Diagram</i> .....	18
3.3.3	<i>Activity Diagram</i> .....	27
3.3.4	DFD ( <i>Data Flow Diagram</i> ) .....	49
3.3.5	Kamus Data.....	52
3.3.6	Desain Antarmuka.....	55
3.3.7	ERD ( <i>Entity Relation Diagram</i> ).....	79
BAB 4	PENERAPAN SISTEM .....	80
4.1	Implementasi Sistem .....	80
4.2	Kelebihan dan Kekurangan Sistem .....	108
BAB 5	PENUTUP .....	109
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran.....	109
DAFTAR	PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN	.....	112
A.	Kartu Konsul .....	112
B.	Form Revisi .....	115
C.	Lembar Persetujuan Publikasi .....	116
D.	Surat Izin Penelitian .....	117
E.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	118
F.	<i>Listing Program</i> .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Deskripsi <i>Use Case</i> Registrasi .....	19
Tabel 3. 2 Deskripsi Use Case Login .....	19
Tabel 3. 3 Deskripsi Use Case Melihat Laporan Terkirim .....	19
Tabel 3. 4. Deskripsi Use Case Membuat Laporan Pengaduan .....	20
Tabel 3. 5. Deskripsi Use Case Melihat Detail Pengaduan.....	20
Tabel 3. 6 Deskripsi Use Case Melihat Laporan Selesai .....	20
Tabel 3. 7 Deskripsi Use Case Mengedit Laporan Pengaduan .....	21
Tabel 3. 8 Deskripsi Use Case Melakukan Disposisi.....	21
Tabel 3. 9 Deskripsi Use Case Melakukan Penolakan Disposisi .....	21
Tabel 3. 10 Deskripsi Use Case Memberi Tanggapan.....	22
Tabel 3. 11 Deskripsi Use Case Verifikasi Pengadu .....	22
Tabel 3. 12 Deskripsi Use Case Melihat List Kategori .....	22
Tabel 3. 13 Deskripsi Use Case Menambah Kategori.....	23
Tabel 3. 14 Deskripsi <i>Use Case</i> Menghapus Kategori.....	23
Tabel 3. 15 Deskripsi Use Case Mengedit Kategori .....	23
Tabel 3. 16 Deskripsi Use Case Cetak Laporan Kinerja.....	24
Tabel 3. 17 Deskripsi Use Case Cetak Laporan Masuk .....	24
Tabel 3. 18 Deskripsi Use Case Suspend Akun Pengadu.....	24
Tabel 3. 19 Deskripsi Use Case Melakukan Validasi.....	25
Tabel 3. 20 Deskripsi Use Case Melakukan Penolakan Validasi .....	25
Tabel 3. 21 Deskripsi Use Case Melakukan Tindak Lanjut .....	25
Tabel 3. 22 Deskripsi Use Case Mengupdate Status Selesai .....	26
Tabel 3. 23 Deskripsi Use Case Cetak Laporan Selesai.....	26
Tabel 3. 24 Tabel Users .....	52
Tabel 3. 25 Tabel Pengaduan.....	53
Tabel 3. 26 Tabel Opd .....	53
Tabel 3. 27 Tabel Category .....	53
Tabel 3. 28 Tabel Tanggapan.....	54
Tabel 3. 29 Tabel Likes .....	54

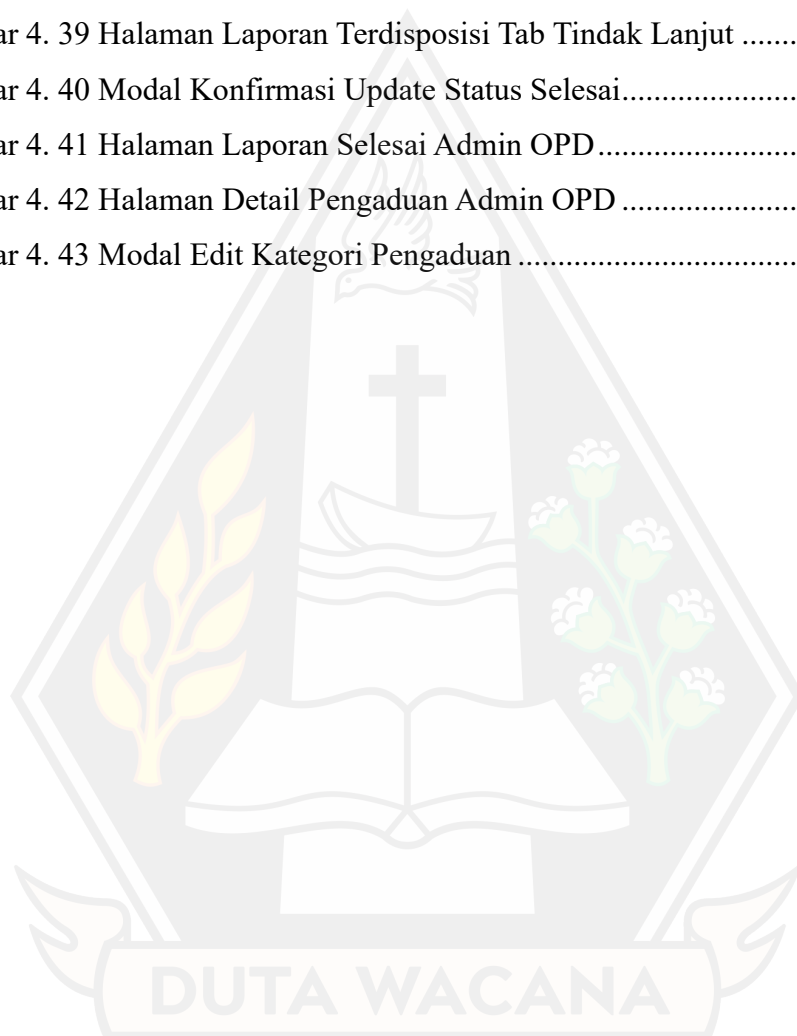
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Tahapan Metode SDLC (Arkbauer, 2020) .....	9
Gambar 3. 1 Flowchart User Pengadu .....	14
Gambar 3.2 Flowchart Edit Laporan Tahap Disposisi .....	15
Gambar 3.3 Flowchart Edit Laporan Tahap Validasi .....	16
Gambar 3. 4 Flowchart User Admin Inspektorat .....	17
Gambar 3. 5 Flowchart User Admin OPD .....	17
Gambar 3. 6 Use Case Diagram Semua Aktor .....	18
Gambar 3. 7 Activity Diagram Registrasi Pengadu .....	27
Gambar 3. 8 Activity Diagram Login Pengadu.....	28
Gambar 3. 9 Activity Diagram Membuat Laporan Pengaduan.....	29
Gambar 3.10 Activity Diagram Melihat User Profil.....	30
Gambar 3.11 Activity Diagram Detail Pengaduan.....	30
Gambar 3. 12 Activity Diagram Mengedit Laporan Pengaduan.....	31
Gambar 3. 13 Activity Diagram Login Admin Inspektorat.....	32
Gambar 3. 14 Activity Diagram Melakukan Disposisi .....	33
Gambar 3. 15 Activity Diagram Melakukan Penolakan Disposisi .....	34
Gambar 3. 16 Activity Diagram Verifikasi Pengadu.....	35
Gambar 3. 17 Activity Diagram Memberi Tanggapan .....	36
Gambar 3. 18 Activity Diagram Cetak Laporan Kinerja .....	37
Gambar 3. 19 Activity Diagram Cetak Laporan Masuk .....	38
Gambar 3. 20 Activity Diagram Suspend Akun Pengadu .....	39
Gambar 3. 21 Activity Diagram Login Admin OPD.....	40
Gambar 3. 22 Activity Diagram Melakukan Validasi .....	41
Gambar 3. 23 Activity Diagram Melakukan Penolakan Disposisi .....	42
Gambar 3. 24 Activity Diagram Melihat Detail Pengaduan .....	43
Gambar 3. 25 Activity Diagram Memberi Tanggapan.....	44
Gambar 3. 26 Activity Diagram Melakukan Tindak Lanjut .....	45
Gambar 3. 27 Activity Diagram Mengupdate Status Selesai.....	46
Gambar 3. 28 Activity Diagram Cetak Laporan Selesai .....	47
Gambar 3. 29 Activity Diagram Cetak Laporan Masuk .....	48
Gambar 3. 30 DFD Level 0.....	49

Gambar 3. 31 DFD Level 1 Proses Laport dan Proses Disposisi.....	50
Gambar 3. 32 DFD Level 1 Proses Validasi, Tindak Lanjut, Selesai.....	51
Gambar 3. 33 Halaman Login.....	55
Gambar 3. 34 Halaman Form Registrasi Akun Pengadu .....	56
Gambar 3. 35 Halaman Beranda .....	57
Gambar 3. 36 Halaman Buat Laporan.....	58
Gambar 3. 37 Halaman Laporan Terkirim .....	59
Gambar 3. 38 Halaman Detail Pengaduan .....	60
Gambar 3. 39 Halaman Laporan Selesai.....	61
Gambar 3. 40 Halaman Profil Saya Tab Profil.....	62
Gambar 3. 41 Halaman Profil Saya Tab Edit Profil.....	62
Gambar 3. 42 Halaman Utama Admin Inspektorat.....	63
Gambar 3. 43 Halaman Laporan Masuk .....	64
Gambar 3. 44 Halaman Detail Pengaduan Admin .....	65
Gambar 3. 45 Modal Form Input Tanggapan.....	66
Gambar 3. 46 Modal Aksi Disposisi dan Aksi Penolakan Disposisi .....	66
Gambar 3. 47 Halaman Laporan Selesai Admin Inspektorat.....	67
Gambar 3. 48 Halaman User Pengadu .....	68
Gambar 3. 49 Modal Detail Pengadu.....	69
Gambar 3. 50 Modal Konfirmasi Verifikasi.....	69
Gambar 3. 51 Halaman User Pengadu Tab Terverifikasi.....	70
Gambar 3. 52 Modal Konfirmasi Suspend.....	70
Gambar 3. 53 Halaman User Admin.....	71
Gambar 3. 54 Modal Input Akun User Admin OPD.....	71
Gambar 3. 55 Halaman Kategori .....	72
Gambar 3. 56 Halaman Utama Admin OPD.....	73
Gambar 3. 57 Halaman Laporan Terdisposisi.....	74
Gambar 3. 58 Modal Validasi dan Penolakan Validasi .....	75
Gambar 3. 59 Modal Tindak Lanjut.....	76
Gambar 3. 60 Halaman Laporan Terdisposisi Tab Tindak Lanjut .....	77
Gambar 3. 61 Modal Status Selesai .....	77
Gambar 3. 62 Halaman Laporan Selesai Admin OPD.....	78

Gambar 3. 63 ERD Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat .....	79
Gambar 4. 1 Halaman Login .....	80
Gambar 4. 2 Halaman Registrasi Akun.....	81
Gambar 4. 3 Halaman Beranda Pengadu .....	82
Gambar 4. 4 Halaman Form Laporan .....	82
Gambar 4. 5 Halaman Laporan Terkirim Pengadu .....	83
Gambar 4. 6 Halaman Detail Pengaduan Pengadu .....	84
Gambar 4. 7 Halaman Detail Pengaduan Status Selesai .....	85
Gambar 4. 8 Halaman Laporan Selesai Pengadu .....	85
Gambar 4. 9 Halaman Laporan Terkirim Tab Status Ditolak.....	86
Gambar 4. 10 Halaman Edit Laporan .....	86
Gambar 4. 11 Halaman Profil Pengadu Tab Profil.....	87
Gambar 4. 12 Halaman Edit Profil Pengadu .....	88
Gambar 4. 13 Halaman Utama Admin Inspektorat.....	88
Gambar 4. 14 Halaman Laporan Masuk Admin Inspektorat .....	89
Gambar 4. 15 Modal Konfirmasi Disposisi .....	90
Gambar 4. 16 Modal Konfirmasi Penolakan Disposisi.....	90
Gambar 4. 17 Output Cetak Laporan Masuk .....	91
Gambar 4. 18 Halaman Laporan Masuk Tab Terdisposisi .....	91
Gambar 4. 19 Halaman Detail Pengaduan Admin Inspektorat .....	92
Gambar 4. 20 Modal Tambah Tanggapan .....	93
Gambar 4. 21 Halaman Laporan Selesai Admin Inspektorat.....	93
Gambar 4. 22 Output Cetak Laporan Selesai.....	94
Gambar 4. 23 Halaman User Pengadu .....	95
Gambar 4. 24 Modal Detail Pengadu.....	96
Gambar 4. 25 Modal Konfirmasi Verifikasi.....	96
Gambar 4. 26 Halaman User Pengadu Tab Terverifikasi.....	97
Gambar 4. 27 Modal Konfirmasi Suspend Akun .....	97
Gambar 4. 28 Halaman User Admin .....	98
Gambar 4. 29 Modal Tambah User Admin OPD .....	98
Gambar 4. 30 Modal Edit Akun User OPD.....	99
Gambar 4. 31 Modal Konfirmasi Hapus Akun User Admin OPD.....	99

Gambar 4. 32 Halaman Kategori Pengaduan.....	100
Gambar 4. 33 Halaman Utama Admin OPD .....	100
Gambar 4. 34 Halaman Utama Admin OPD Grafik Line dan Tabel Sorotan .....	101
Gambar 4.35 Halaman Laporan Terdisposisi Admin OPD .....	102
Gambar 4. 36 Modal Konfirmasi Validasi .....	103
Gambar 4. 37 Modal Konfirmasi Penolakan Validasi.....	103
Gambar 4. 38 Modal Tindak Lanjut.....	104
Gambar 4. 39 Halaman Laporan Terdisposisi Tab Tindak Lanjut .....	105
Gambar 4. 40 Modal Konfirmasi Update Status Selesai.....	105
Gambar 4. 41 Halaman Laporan Selesai Admin OPD.....	106
Gambar 4. 42 Halaman Detail Pengaduan Admin OPD .....	107
Gambar 4. 43 Modal Edit Kategori Pengaduan .....	107



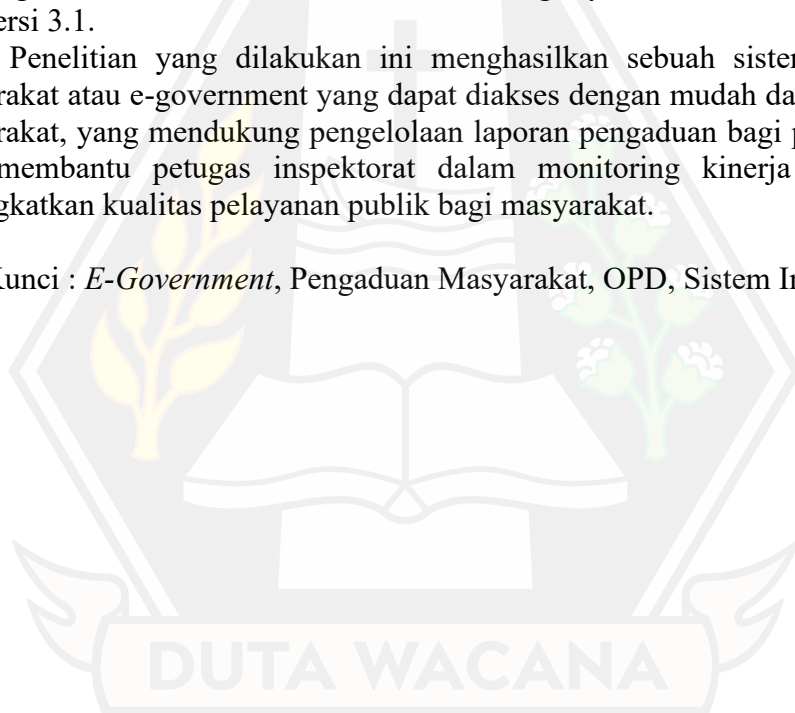
## ABSTRAK

Pelayanan publik yang memuaskan semakin penting di era informasi dan globalisasi, di mana instansi pemerintahan dituntut beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Meskipun Inspektorat Kabupaten Gunung Mas berperan sebagai pengawas pengaduan masyarakat, sistem pengaduan masih bersifat konvensional. Ketidakpraktisan pendekatan ini menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk melaporkan pengaduan secara tertulis. Kurangnya sistem berbasis online menyebabkan sulitnya pengelolaan data laporan dan kehilangan berkas laporan. Hal ini juga menyebabkan kurangnya informasi tentang tindak lanjut pengaduan, mengakibatkan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan OPD di Kabupaten Gunung Mas.

Sistem yang dibangun pada penelitian ini adalah berbasis web yang mana pada tahapan dari pembangunan sistem menggunakan metode *Software Development Life Cycle* yang membantu dalam pengembangan aplikasi secara bertahap dan terstruktur. Disamping itu juga, pembangunan sistem didukung dengan *framework* bahasa pemrograman PHP yaitu *laravel* yang mempermudah dalam pengerjaan implementasi kode program sistem dan untuk implementasi pembangunan antarmuka sistem ini dibantu dengan *framework* CSS yaitu Admin LTE versi 3.1.

Penelitian yang dilakukan ini menghasilkan sebuah sistem pengaduan masyarakat atau e-government yang dapat diakses dengan mudah dan praktis oleh masyarakat, yang mendukung pengelolaan laporan pengaduan bagi petugas OPD, serta membantu petugas inspektorat dalam monitoring kinerja OPD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Kata Kunci : *E-Government*, Pengaduan Masyarakat, OPD, Sistem Informasi





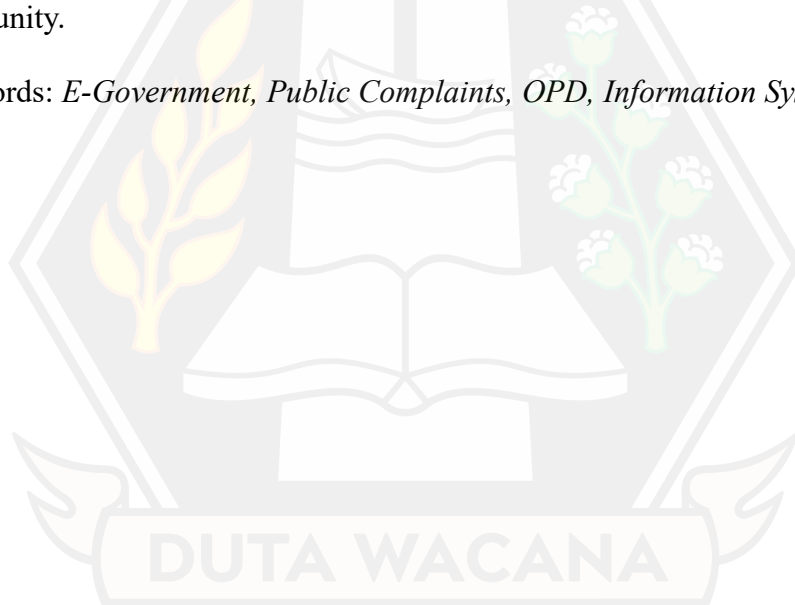
## ABSTRACT

Satisfactory public service becomes increasingly essential in the era of information and globalization, where government agencies are demanded to adapt to technological advancements. Despite the Inspectorate of Gunung Mas Regency playing a role as a supervisor of public complaints, the complaint system remains conventional. The impracticality of this approach requires individuals to physically visit the office to file written complaints. The lack of an online-based system contributes to difficulties in managing complaint data and the potential loss of complaint files. Additionally, the scarcity of information regarding the follow-up of complaints results in a loss of public trust in the services provided by the Regional Apparatus Organization (OPD) in Gunung Mas Regency.

The system developed in this research is web-based, utilizing the Software Development Life Cycle methodology for gradual and structured application development. The system development is supported by the PHP programming language, specifically Laravel framework, facilitating the implementation of the system's program code. The user interface development is assisted by the CSS framework, specifically Admin LTE version 3.1.

This research yields a public complaint system or e-government that is easily accessible and practical for the community. It supports the management of complaint reports for OPD officers and aids the Inspectorate officers in monitoring the performance of OPD to enhance the quality of public services for the community.

Keywords: *E-Government, Public Complaints, OPD, Information System*



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era informasi dan globalisasi menuntut instansi pemerintahan untuk beradaptasi dan mengikuti perkembangan termasuk di dalamnya baik itu penerapan bagian-bagian kegiatan baik yang secara langsung maupun tidak langsung dengan mempergunakan dan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu bentuk teknologi informasi pada saat ini yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi kepada publik dengan pemberian informasi yang mudah didapat atau diakses, mudah dimengerti, dan mudah dilaksanakan sehingga instansi pemerintahan dapat memberikan pelayanan masyarakat atau publik yang memuaskan.

Pelayanan publik yang kurang memuaskan dapat membuat masyarakat mengeluh dan membuat sebuah laporan pengaduan. Adapun pengaduan yang diterima dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan publik untuk masyarakat melalui program-program yang di laksanakan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam pengawasan Inspektorat Kabupaten Gunung Mas. Pengaduan yang di kirim oleh masyarakat itu sebagai bentuk ungkapan rasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau OPD dan diterima oleh Kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas yang mana sebagai pengawas pelaksanaan pelayanan program yang dijalankan oleh OPD terkait.

Sebagai pengawas dari setiap program pelayanan publik yang dijalankan oleh OPD, Inspektorat Kabupaten Gunung Mas menjadi pusat dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Pelayanan Pengaduan masyarakat yang diterapkan masih konvensional yang mana masyarakat atau pengadu harus datang ke kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas untuk membuat berkas laporan keluhan secara tertulis terkait program pelayanan yang kurang memuaskan atau bertemu langsung dengan pegawai dan melapor secara langsung. Dengan cara yang masih konvensional ini dapat dikatakan belum efisien dalam waktu karena mengharuskan pengadu/masyarakat datang ke kantor. Disamping itu juga, berkas laporan pengaduan yang dibuat oleh pengadu/masyarakat masih dalam tertulis kertas yang mana dapat hilang dan rusak selain itu rekap data pengaduan juga sulit dilakukan

karena data tidak terkelola jumlahnya dan tersimpan di database sistem sehingga menyebabkan penanganan tindak lanjut dari pengaduan dapat terhambat atau terlewat dan juga sulit untuk monitoring oleh pegawai kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas. Kurangnya informasi dari tindak lanjut pengaduan yang sudah dibuat menyebabkan masyarakat menjadi kurang nyaman dengan cara konvensional yang diterapkan sekarang, karena dari setiap pengaduan yang dibuat biasanya tidak ada informasi yang diberikan kepada pengadu mengenai selesai atau belumnya tindak lanjut oleh OPD yang menerima keluhan tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, untuk memenuhi kepuasan dalam pelayanan masyarakat maka dibutuhkan sebuah sistem atau *e-government* yang mudah diakses dimana saja, kapan saja, dan juga praktis oleh masyarakat serta membantu dalam pengelolaan segala jenis pengaduan untuk ditindak lanjuti oleh Kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas dan OPD lainnya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Belum ada sistem online yang memungkinkan masyarakat untuk membuat laporan pengaduan tanpa harus pergi ke kantor. Laporan-laporan pengaduan yang diajukan masih dalam bentuk kertas dan tidak disimpan dalam database, membuatnya rentan rusak atau hilang, dan sulit untuk dikelola oleh pegawai OPD dan Inspektorat. Selain itu, kurangnya informasi mengenai tindak lanjut pengaduan juga menyulitkan pengadu untuk mengetahui apakah pengaduannya telah mendapat respon atau belum dari pihak OPD terkait.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di Kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas.
- b. Sumber data seperti data master OPD, kategori pengaduan berasal dari Kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas.
- c. Stakeholder yang mendapat manfaat dari sistem adalah pihak Masyarakat, Kantor Inspektorat Kabupaten Gunung Mas, OPD.

## 1.4 Spesifikasi Sistem

Berikut adalah spesifikasi sistem dalam penelitian ini :

- a. Spesifikasi sistem
  - 1) Sistem dapat digunakan untuk mencatat laporan pengaduan yang dikirim oleh masyarakat sehingga sampai kepada OPD yang berwenang.
  - 2) Sistem dapat membantu petugas dalam memonitoring kinerja OPD dan mengelola data laporan yang masuk dari masyarakat.
  - 3) Sistem dapat membantu memberikan informasi untuk pengadu mengenai tindak lanjut atau respon tanggapan dari OPD perihal laporan pengaduan.
  - 4) Sistem dapat menyajikan rekap laporan pengaduan dari masyarakat yang dapat di unduh petugas inspektorat dan OPD.
  - 5) Sistem berbasis web.
- b. Spesifikasi perangkat lunak
  - 1) Sistem operasi Windows 10
  - 2) Visual Studio Code
  - 3) XAMPP dan PHP 8.1
  - 4) Browser Chrome
- c. Spesifikasi perangkat keras
  - 1) Intel i7 8750H 2.20 GHz
  - 2) RAM 8 GB
  - 3) Hard disk 1 TB
  - 4) Keyboard dan Mouse
  - 5) VGA GeForce GTX 1050
- d. Spesifikasi kecerdasan pembangun
  - 1) Kemampuan dalam penggunaan bahasa pemrograman PHP, HTML dan RDBMS MySQL.
  - 2) Kemampuan menggunakan aplikasi pengolahan kata untuk membuat laporan penelitian.

- e. Spesifikasi kecerdasan pengguna aplikasi
  - 1) Mampu menggunakan komputer dan mengakses Internet.
  - 2) Mampu menggunakan web browser dan memahami istilah-istilah umum dalam aplikasi website.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan menciptakan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis e-government yang dapat memfasilitasi masyarakat dalam membuat laporan pengaduan serta petugas dapat melakukan monitoring dan juga mengelola semua laporan pengaduan yang diterima melalui sistem *online*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah membantu Inspektorat Kabupaten Gunung Mas dan OPD dalam mengelola laporan pengaduan dari masyarakat untuk ditindaklanjuti, dengan harapan dapat meningkatkan mutu layanan publik kepada masyarakat.

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode *Software Development Life Cycle* (SDLC), berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis :

#### **a. *Planning***

Tahapan ini akan dilakukan penentuan data yang digunakan dalam penelitian, sumber data penelitian dan pengguna sistem yang akan dibangun.

#### **b. *Analysis***

Tahapan ini akan dilakukan analisis terkait kebutuhan sistem setiap pengguna yang menjadi solusi dari permasalahan penelitian.

#### **c. *Design***

Tahapan ini meliputi pembuatan desain alur kerja sistem, desain antarmuka sistem, desain *database* yang mana nantinya kebutuhan input dan output untuk

sistem akan di ilustrasikan dalam desain antarmuka sistem dan *Entity Relation Diagram* untuk basis data.

d. *Implementation*

Tahapan ini meliputi pembuatan atau pengembangan sistem berdasarkan hasil perancangan desain yang sudah dibuat di tahap sebelumnya kedalam kode program.

e. *Testing*

Tahapan meliputi pengujian sistem yang dibuat yang mana pengujian dilakukan pada tiap fitur atau fungsionalitas yang ada pada sistem. Hal ini dilakukan agar sistem dapat dinilai baik dan layak digunakan.

f. *Maintanance*

Tahapan ini meliputi pemeliharaan sistem yang mencakup dalam kinerja sistem, kebutuhan sistem, perbaikan dan juga evaluasi secara menyeluruh.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dalam beberapa bab dengan tujuan memudahkan akses informasi yang dibutuhkan serta menunjukkan penyelesaian penelitian secara terstruktur. BAB 1, yaitu pendahuluan, mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, spesifikasi sistem, tujuan, manfaat penelitian, metodologi, dan sistematika penulisan. BAB 2, yaitu tinjauan pustaka, membahas teori, konsep, dan metode yang menjadi dasar pengetahuan penelitian, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini . BAB 3, yang merupakan analisis dan rancangan, menguraikan hasil analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem untuk menyelesaikan masalah yang ada.

Tahap selanjutnya melibatkan implementasi sistem yang telah dirancang sebelumnya dan pengujian pada BAB 4. BAB 5 berisi kesimpulan yang mencakup jawaban terhadap rumusan masalah dan hasil pengujian sistem dalam penelitian ini, serta memberikan saran dan rekomendasi untuk penelitian mendatang atau studi lanjutan.

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah sistem yang dibangun dapat mengakomodasi masyarakat dalam membuat laporan pengaduan secara *online*. Sistem yang dibangun dapat menyajikan informasi mengenai tindak lanjut sampai dengan selesainya tindak lanjut laporan oleh OPD. Dengan adanya sistem ini, dapat mengakomodasi petugas inspektorat maupun OPD dalam memonitor kinerja OPD dalam mengelola pengaduan masyarakat dan menyediakan akses data pengaduan masyarakat yang sudah tersimpan di basis data.

### **5.2 Saran**

Penelitian ini belum sempurna dan memerlukan pengembangan lebih lanjut terutama pada sistem yang telah dibangun. Pengembangan tersebut mencakup penambahan fitur yang akan memudahkan pengadu dalam mendapatkan informasi terkait proses laporan pengaduan, seperti notifikasi *Whatsapp* dan *Email*. Selain itu, diperlukan implementasi algoritma pengelompokan untuk mengidentifikasi pola atau kelompok laporan pengaduan dengan karakteristik serupa, memungkinkan sistem untuk secara otomatis mengelompokkan laporan yang memiliki ciri yang serupa. Selanjutnya, perlu diterapkan metode perangkingan yang dapat memberikan prioritas atau bobot pada laporan pengaduan berdasarkan faktor-faktor tertentu seperti urgensi atau tingkat kepentingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiansyah, & Solikin, I. (2022). SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA KELURAHAN 3-4 ULU. *Jurnal SEMHAVOK*.
- Anofrizen. (2017). SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT PROGRAM KELUARGA HARAPAN KOTA PEKANBARU (Studi Kasus: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 97-101.
- Arkbauer. (2020). *SDLC*. Retrieved from Arkbauer: <https://arkbauer.com/blog/software-development-life-cycle-sdlc/>
- Avandy Wijaya, I. F. (2022). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan Menggunakan Framework Laravel. *JURNAL ALGOR*, II. Retrieved from [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/101929854/639-libre.pdf?1683454379=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWeb\\_Based\\_Public\\_Complaint\\_Information\\_S.pdf&Expires=1704001163&Signature=JXJTf3BHBAw3-NZGk98Ywsvzbz6o1GWjf0CpPztqpkmrw3OYX0zgAN7N](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/101929854/639-libre.pdf?1683454379=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DWeb_Based_Public_Complaint_Information_S.pdf&Expires=1704001163&Signature=JXJTf3BHBAw3-NZGk98Ywsvzbz6o1GWjf0CpPztqpkmrw3OYX0zgAN7N)
- Diskominfo. (2017). *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*. Retrieved from DISKOMINFO KABUPATEN BANDUNG: <https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government>
- Hamidani, S., & Etriyanti, E. (2021). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kota Lubuklinggau Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*.
- Kolondam, Y. K. (2022). *Mengenal Metode SDLC dalam Pengembangan Software*. Retrieved from GAMELAB INDONESIA: <https://www.gamelab.id/news/1345-mengenal-metode-sdlc-dalam-pengembangan-software>



- Mazdalifah, & Zakir, A. (2020). APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN SECANGGANG MENGGUNAKAN METODE AGILE DAN FUZZY BERBASIS ANDROID. *SNASTIKOM*.
- Nata, A., Iqbal, M., & Marpaung, N. (2023). WORKSHOP PENGENALAN FRAMEWORK CSS DALAM PEMBUATAN HALAMAN ADMIN APLIKASI WEB MENGGUNAKAN ADMIN LTE. *Community Development Journal*.
- Nugraha, E. S. (2021). Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 360-366.
- Nurnawati, E. (2020). KINERJA SUMBER DAYA APARATUR MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT. *Visioner*, 309– 319.
- Suaib. (2017). PEMBENTUKAN DAN PENATAAN ORGANISASI PERANGKAT DAERAH. *Jurnal Katalogis*.
- Wati, N. (2020). SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR BERBASIS WEB. *Jurnal Perangkat Lunak*, 72-76.

