

APLIKASI SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS ANDROID

Diki Rasapta¹

¹Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl Raya Puspitek, Tangerang Selatan, 15310

e-mail: ¹dikirasapta01@gmail.com

Abstract

Public service is an activity (serving) or providing services to people who have an interest in an agency referring to the main rules and procedures that have been determined. Currently, public service procedures in the reporting section in RW 02 are still running manually and have many shortcomings and weaknesses, which has caused the performance of the RW 02 organization to be hampered and unable to support the needs desired by the existing community, starting from the process of inputting reports. to report management which takes quite a lot of time. This research aims to analyze and design a web-based reporting information system that is needed by the RW 02 community. Design a reporting information system using quantitative methods to get a picture of the identity and characteristics of targets as well as responses and expectations regarding planned application design activities. The result of this research is a mobile (smart phone) based application that can be used easily by administrators and residents in carrying out administrative governance. The function designed in this system consists of reporting violations in the RW 02 area as well as tracking inputted reports and management. existing reports. From the research conducted, it can be concluded that the Android application for the public complaint service system can be a solution and improve the quality of services in the area. This complaint system certainly has shortcomings.

Keywords: Design; Public Services; Black Box Testing; quantitative methods

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan (melayani) atau suatu pemberian layanan terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu instansi mengacu pada pada pokok-pokok aturan serta prosedur yang sudah ditentukan. Saat ini prosedur pelayanan publik pada bagian pelaporan yang ada di lingkungan RW 02 masih berjalan dengan manual dan memiliki banyak kekurangan dan kelemahan sehingga banyak menyebabkan kinerja organisasi RW 02 menjadi terhambat serta belum sanggup menunjang kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat yang ada, mulai dari proses penginputan laporan hingga manajemen laporan yang memakan cukup waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta merancang suatu sistem informasi pelaporan berbasis web yang dibutuhkan oleh masyarakat RW 02. Merancang mendesain sistem informasi pelaporan dengan menggunakan pengembangan atau Research and Development (R&D) untuk mengetahui gambaran mengenai identitas dan karakteristik sasaran serta tanggapan dan harapan mengenai rencana kegiatan perancangan aplikasi. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi berbasis mobile (telepon pintar) yang dapat digunakan dengan mudah oleh Pengurus dan Warga dalam melakukan tata kelola administrasi.. Fungsi di rancang pada sistem ini terdiri dari melaporkan pelanggaran di wilayah RW 02 serta melakukan pelacakan pelaporan yang diinput dan manajemen laporan yang ada. dari penelitian yang dilakukan dan dapat di simpulkan aplikasi android sistem Layanan pengaduan masyarakat, dapat menjadi solusi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di daerah tersebut. Sistem pengaduan ini tentunya terdapat kekurangan.

Kata Kunci : Rancang Bangun; Pelayanan Publik; Black Box Testing; metode kuantitatif

1. PENDAHULUAN

Teknologi memegang peran penting di era modernisasi seperti pada saat ini, dimana teknologi telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi saat ini telah merambah ke segala aspek kehidupan sehingga saat ini seolah masyarakat telah dimanjakan oleh adanya alat-alat yang dapat memberikan kemudahan dalam aktifitas sehari-hari. Salah satunya adalah *handphone*, yang ditandai lahirnya teknologi *smartphone* Android merupakan salah satu *platform* dari perangkat *smartphone*. Salah satu keutamaan dari Android yaitu lisensinya yang bersifat terbuka (*open source*) dan gratis (*free*) sehingga bebas untuk dikembangkan karena tidak ada biaya royalti maupun distribusikan dalam bentuk apapun (Rahadi, 2014). Hal ini memudahkan para *programmer* untuk membuat aplikasi baru di dalamnya.

Pelayanan publik merupakan kegiatan (melayani) atau suatu pemberian layanan terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu instansi mengacu pada pokok-pokok aturan serta prosedur yang sudah ditentukan. 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. Pada lingkungan RW 2 Kelurahan Bojongsari sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual, dan penyampaian tanggapan aduan yang diajukan dari masyarakat masih bersifat manual. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan mereka. Selain itu, belum adanya penelitian dengan tema yang khusus membahas mengenai pembuatan aplikasi pengaduan pelayanan publik berbasis android dengan pemanfaatan SMS gateway, bisa menjadi salah satu alasan untuk pengambilan tema dalam penelitian ini.

Sistem informasi yang dibuat menggunakan aplikasi berbasis android ini berguna untuk saling mengirim pengaduan, menerima pengaduan dari masyarakat serta untuk memudahkan dalam pelaporan pengaduan.

Jadi masyarakat tinggal mengirim pesan singkat melalui *handphone* dan aplikasi akan menerima pengaduan masyarakat tersebut.

2. PENELITIAN YANG TERKAIT

Adapun beberapa referensi penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini antara lain :

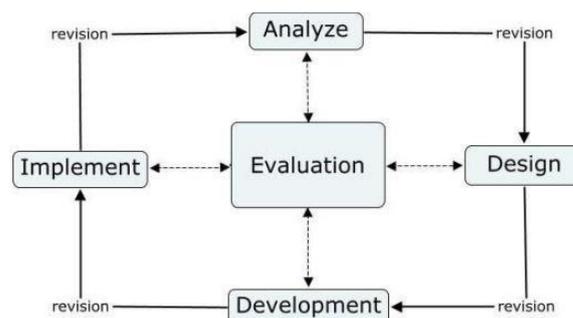
Penelitian yang dilakukan oleh Rina dan Yuni pada tahun 2020 dengan judul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan” membahas mengenai Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web khusus pelanggan PDAM di Kabupaten Bangkalan menyediakan form keluhan masyarakat untuk ketidakpuasan 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.

Penelitian yang dilakukan Ega, Abdul, Odi, Faqih dan Saeful pada tahun 2021 yang berjudul “Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD” membahas tentang Pengaduan masyarakat di DPRD Kabupaten Cirebon Fraksi Partai Demokrat saat ini masih menggunakan pencatatan manual dan masih melalui pesan whatsapp sehingga data tidak tertampung dengan baik sehingga pengaduan yang seharusnya ditidakanjuti bisa saja hilang dan sangat menyulitkan baik dari masyarakat atau dari DPRD Kabupaten Cirebon Demokrat. Maka dalam penelitian tugas akhir ini akan membangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile android, di DPRD Kabupaten Cirebon Fraksi Partai Demokrat dan pengaduan masyarakat bisa terintegrasi secara langsung kepada instansi pemerintahan yang terkait pengaduan yang di ajukan masyarakat. Aplikasi pengaduan masyarakat diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah dan instansi terkait dalam memberikan tanggapan, respons dan menangani pengaduan masyarakat secara lebih mudah.

Penelitian yang dilakukan oleh Della dan Esti pada tahun 2022 yang berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Desa KarangRowo)” membahas tentang Mengembangkan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis web yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengangkat aspirasi masyarakat di Balai Desa Karangrowo. Sistem ini menggunakan metodologi waterfall. Untuk menggunakan metode waterfall, anda harus melalui berbagai tahapan. Langkah pertama adalah kebutuhan atau spesifikasi untuk sistem, diikuti dengan desain, implementasi, verifikasi, dan langkah terakhir. Instalasi dan proses pemeliharaan sistem sesuai dengan rencana merupakan contoh pemeliharaan. Perangkat lunak yang digunakan untuk membuat sistem ini adalah Visual Studio Code dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Dan menggunakan MySQL sebagai database server. Hasil akhirnya adalah sistem yang dibuat untuk instansi pemerintah. Pengembangan sistem memudahkan perangkat Kantor Balai Desa untuk mengumpulkan data warga di Kantor Balai Desa Karangrowo.

3. METODE PENELITIAN

Pengembangan aplikasi Mobile Pelayanan Masyarakat ini menggunakan metode penelitian pengembangan atau Research and Development (R&D). Pada dasarnya metode penelitian pengembangan atau Research and Development (R&D) merupakan metode yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan juga penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan untuk menguji keefektifan produk tersebut supaya dapat berfungsi di masyarakat luas, maka diperlukan penelitian untuk menguji keefektifan produk tersebut. Adapun model pengembangan yang digunakan dalam penelitian pengembangan aplikasi Virtual Reality mengenal mengenal hewan endemik ini adalah model ADDIE. Model ADDIE merupakan singkatan dari proses pengembangan sistem pembelajaran yaitu Analysis (analisis), Design (desain), Development



Gambar 1. . Model ADDIE

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi antarmuka pada aplikasi virtual reality Kebun Binatang adalah sebagai berikut.

Langkah pertama adalah user interface halaman utama. Halaman ini dibuat dengan memanfaatkan aplikasi android studio. Halaman utama Aplikasi pelayanan masyarakat bisa kita lihat pada gambar 2. User interface terdiri dari beberapa menu, diantaranya Pengaduan Medis, Pengaduan Kebakaran, Pengaduan Bencana Alam dan Pengecekan History Pengaduan.



Gambar 2. Tampilan Halaman Menu Pengaduan

Halaman menu penginputan Pengaduan Medis, pada pengaduan medis pengguna dapat mengadukan terkait hal hal yang dibutuhkan terkait medis seperti membutuhkan bantuan mobil ambulance dan sejenisnya.



Gambar 3. Menu Pengaduan Media

Tahap selanjutnya adalah halaman menu input pengaduan kebakaran. Pada menu ini pengguna dapat melaporkan kejadian terkait terjadinya kebakaran dan membutuhkan pemadam kebakaran dan sejenisnya.



Gambar 4. Tampilan Menu Input Pengaduan Kebakaran

Menu berikut digunakan untuk melihat semua history pengaduan yang telah dilaporkan oleh pengguna,



Gambar 5. Tampilan Menu History Pengaduan

5. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian, implementasi, serta pengujian pada tugas akhir ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Aplikasi pelayanan masyarakat berbasis Android adalah alternatif untuk Masyarakat dalam melakukan pengaduan kejadian yang telah terjadi di lingkungan.
- Sistem pelayanan masyarakat berbasis android d dirancang dengan pola setiap pengaduan yang diterima dimasyarakat yang paling awal akan didahulukan untuk dieksekusi atau direspon oleh petugas sehingga antrian pengaduan dapat termanage dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alfi Novriando, E. P. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintah*, 68-75.
- [2] Eko Junirianto, D. S. (2020). Pengembangan Aplikasi Antrian Online Mal Pelayanan Publik

- Samarinda. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 127-132.
- [3] Gabriel Ryfan, D. A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Pada Kecamatan Cadasari Kabupaten Pandeglang. *Senamik*, 1-4.
- [4] Kinaswara, T. A., & Hidayati, N. R. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website Pada Kelurahan Bantengan. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2019* (Pp. 71-75). Madiun: Program Studi Teknik Informatika - Universitas PGRI Madiun.
- [5] Marcello Singadji, A. E. (2022). Pengelolaan Informasi Dan Data Warga Rt 05 Rw 08 Taman Serua Bojongsai Depok. *Semnaskat*, 2, 1-5.
- [6] Noer Azni Septiani, F. Y. (2022). Penggunaan Metode Extreme Programming Pada Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (Jsn)*, 341-349.
- [7] Rachmat Destriana, H. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Bojong. *Jika (Jurnal Informatika)*, 105-108.
- [8] Muhamad, K. Y. (2013). *Hewan Kesayangan Mini & Eksotis*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- [9] Saini, G., & Rai, K. (2013). An Analysis On Objectives, Importance, And Types Of Software Testing. *International Journal Of Computer Science And Mobile Computing (Ijcsmc)*, 18-23.
- [10] Saputra, A. (2012). *Membuat Aplikasi E-Library Untuk Panduan Skripsi*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- [11] Yusuf Amrozi, E. C. (2022). Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios. *Jurnal Kebijakan Publik*, 310-316.