



Kelompok 6

WEB PROGRAMMING 2

- 1 Johannes Wikri Lumban Gaol - 15220142
- 2 Yulian Puurbiantoro - 15220183
- 3 Indra Setiawan - 15220677
- 4 Diffa Narandra Haryanto - 15220757

Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

Sistem pengaduan masyarakat berbasis web adalah platform digital yang memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau saran terhadap layanan publik secara efektif dan efisien. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani isu-isu yang dihadapi oleh masyarakat.





Definisi dan Tujuan Sistem Pengaduan Masyarakat

1

Definisi

Sistem pengaduan masyarakat berbasis web adalah platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, masukan, atau saran terkait layanan publik kepada pemerintah atau instansi terkait.

2

Tujuan

Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menangani permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat serta mendorong partisipasi publik dalam proses perbaikan layanan.

Manfaat Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, masukan, dan saran secara cepat, mudah, dan aman tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Selain itu, masyarakat dapat memonitor tindak lanjut pengaduan mereka.

Bagi Pemerintah

Pemerintah dapat menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat dengan lebih cepat dan terkoordinasi. Sistem ini juga membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah dan perbaikan layanan yang dibutuhkan.

Bagi Pembangunan

Sistem ini mendorong partisipasi masyarakat dalam proses perbaikan layanan publik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pembangunan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Fitur-fitur Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

Formulir Pengaduan

Pengguna dapat mengisi formulir pengaduan yang berisi informasi terkait keluhan, masukan, atau saran mereka.

Pemantauan Status

Pengguna dapat melihat status tindak lanjut pengaduan mereka, seperti sedang diproses, telah ditindaklanjuti, atau ditolak.

Notifikasi

Pengguna akan menerima notifikasi melalui email atau pesan singkat terkait status pengaduan mereka.

Arsip Pengaduan

Sistem menyimpan arsip pengaduan yang dapat diakses dan ditelusuri oleh pengguna.

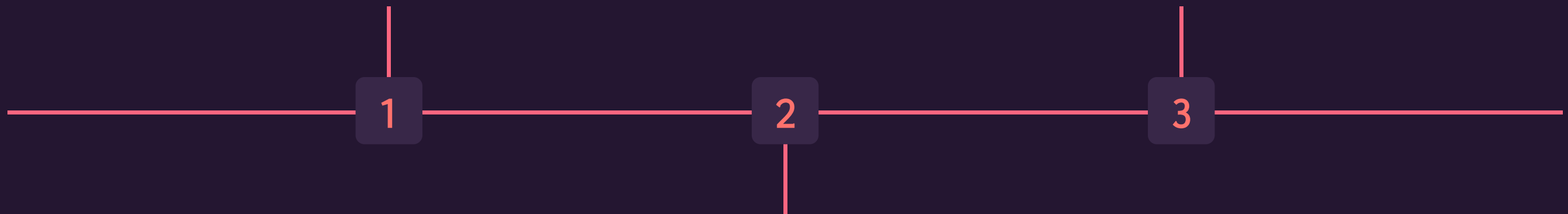
Alur Proses Pengaduan Masyarakat

Pengajuan Pengaduan

Masyarakat mengisi formulir pengaduan melalui platform digital yang disediakan.

Tindak Lanjut

Pengaduan diteruskan ke instansi terkait untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan.



Verifikasi dan Klasifikasi

Tim pengelola sistem melakukan verifikasi dan mengklasifikasikan pengaduan berdasarkan jenis dan urgensinya.

Keamanan dan Privasi Data Pengaduan



Enkripsi Data

Data pengaduan masyarakat disimpan secara terenkripsi untuk menjaga kerahasiaan dan keamanannya.



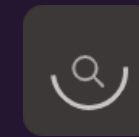
Kendali Akses

Hanya pihak-pihak yang berwenang yang dapat mengakses dan mengelola data pengaduan masyarakat.



Cadangan Data

Sistem memiliki mekanisme backup data secara berkala untuk mencegah kehilangan data.



Privasi Pengguna

Identitas pengguna yang menyampaikan pengaduan dijaga kerahasiaannya.

Peran Pemerintah dan Masyarakat dalam Sistem Pengaduan

1

Pembangunan Sistem

Pemerintah berperan dalam membangun dan mengoperasikan sistem pengaduan masyarakat berbasis web.

2

Penyampaian Pengaduan

Masyarakat berperan aktif dalam menyampaikan keluhan, masukan, dan saran melalui sistem pengaduan.

3

Tindak Lanjut

Pemerintah melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat dan memperbaiki layanan publik.



Kesimpulan dan Rekomendasi

Sistem pengaduan masyarakat berbasis web merupakan alat penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Melalui sistem ini, pemerintah dapat menerima input dari masyarakat secara efektif dan efisien, serta melakukan tindak lanjut yang tepat.

Untuk mengoptimalkan implementasi sistem pengaduan masyarakat, pemerintah perlu memastikan infrastruktur digital yang memadai, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan melakukan sosialisasi yang masif agar masyarakat dapat memanfaatkan sistem dengan optimal.

