
Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Kantor Harian Palopo

Andi Ridwan¹, Asri², Heliawaty Hamrul²

^{1),2),3)} *Teknik Informatika Universitas Cokroaminoto Palopo
Jl Latamacelling No.9B Kota Palopo
Email: andridwan73@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website pada kantor harian Palopo Pos. Masalah Pokok penelitian dimana sistem penerimaan aduan masyarakat pada kantor harian Palopo Palopo Pos masih manual dan tidak memiliki website. Untuk itu diperlukan sebuah solusi yakni bagaimana merancang sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website pada kantor harian Palopo Pos. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi yakni PHP, HTML, dan CSS. Basis data yang digunakan dalam pembuatan website MySQL. Sementara diagram yang digunakan dalam perancangan aplikasi adalah Unified Modelling Language (UML). Black Box testing menjadi metode pengujian sistem pada aplikasi ini dimana pengujian hanya dilakukan mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu aplikasi ini juga mampu menampung lebih banyak aduan yang masuk sehingga memudahkan redaktur untuk menangani semua aduan yang masuk tiap harinya dibanding pada saat menerima aduan lewat SMS maupun secara langsung.

1. Pendahuluan

Palopo Pos merupakan koran pertama yang ada di Luwu Raya khususnya di Palopo. Palopo Pos adalah koran terbesar di Luwu Raya yang sudah berdiri selama 17 tahun. Diusianya yang 17 tahun Palopo Pos hingga kini menjadi koran terpercaya di Luwu Raya khususnya Palopo dalam menyajikan berita dan informasi yang aktual dan akurat. Tidak sedikit masyarakat yang datang menyambangi Kantor Palopo Pos untuk mengadukan keluhan mereka terhadap pelayanan pemerintah atau masalah yang ada di lingkungan sekitar.

Tidak hanya melayani pengaduan masyarakat lewat SMS yang ada dihalaman Ruang Publik. Tetapi juga Palopo Pos juga melayani masyarakat yang datang langsung ke Kantor Palopo Pos untuk menyampaikan keluhan mereka agar segera dimuat di koran. Untuk itu diperlukan sebuah sarana untuk menampung semua keluhan masyarakat yang masuk setiap harinya. Baik keluhan yang masuk melalui SMS maupun keluhan yang disampaikan langsung oleh masyarakat demi terpenuhinya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam menyampaikan aduannya.

Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah dalam usaha peningkatan pelayanan publik, antara lain melalui penerapan kebijakan otonomi daerah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik. Pembentukan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai lembaga yang mengawasi dan menerima pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik, dan membentuk Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik) sebagai dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat terhadap pemerintah adalah sebagai bentuk partisipasi dan peningkatan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Eksistensi *good goverment* (pemerintahan yang baik) di Indonesia dipengaruhi dengan adanya

tuntutan penyelenggaraan pemerintah yang demokratis. Pemerintah yang dikatakan demokratis manakala dalam penyelenggaraan pemerintah senantiasa melibatkan rakyat. Kualitas pelayanan publik (*public service*) kemudian menjadi salah satu tolak ukur kualitas penyelenggaraan pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Pengaduan berbasis *online* kini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Media internet dapat juga dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan atau masalah lingkungan terhadap pemerintah. Tentu dari segi efisiensi biaya dan tenaga penggunaan media internet lebih menguntungkan dan lebih cepat dan mudah untuk diakses oleh siapa saja dan dimana saja.

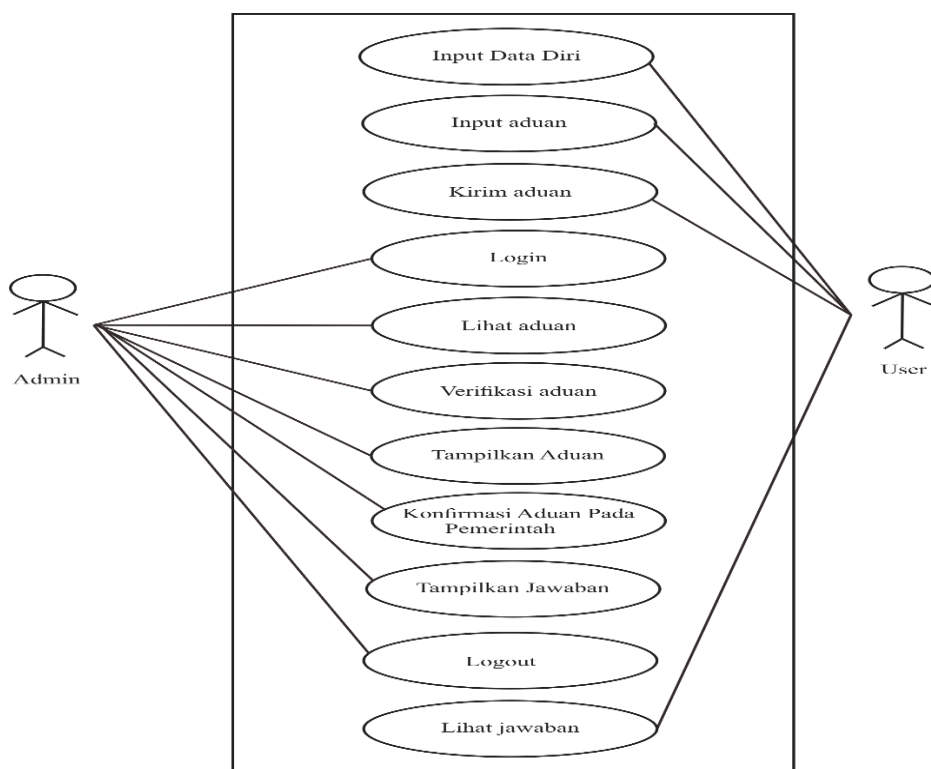
2. Pembahasan

Pengaduan masyarakat pada kantor harian palopo pos masih menggunakan SMS sehingga pengaduan masyarakat yang masuk tidak tertampung dengan maksimal. Selain lewat SMS palopo pos juga melayani masyarakat yang datang langsung mengadu ke kantor terkait masalah lingkungan sekitar maupun masalah pelayanan pemerintah.

Diharapkan *website* dapat menampung semua aduan masyarakat yang masuk setiap harinya. Selain itu *website* diharapkan juga bisa mempermudah kerja redaktur halaman ruang publik untuk mengcofer semua aduan yang masuk dengan mudah.

Pada sistem yang diusulkan User menginput aduan mereka kemudian mengirim aduan mereka. Setelah aduan terkirim *admin* menverifikasi aduan *user* setelah untuk kemudian ditampilkan pada halaman utama pada *website*.

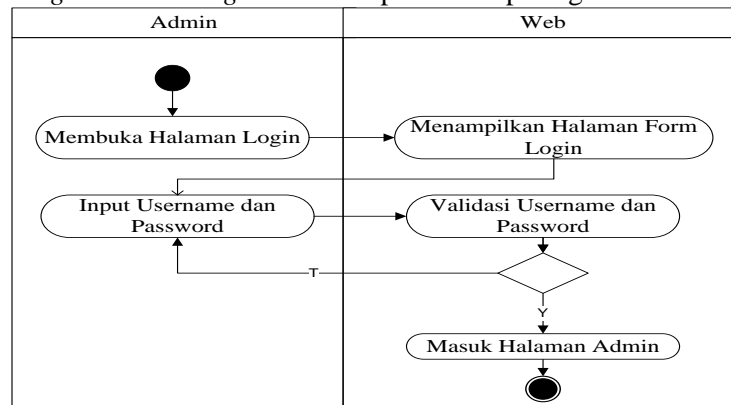
Use Case Diagram website dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. *Use Case Diagram*

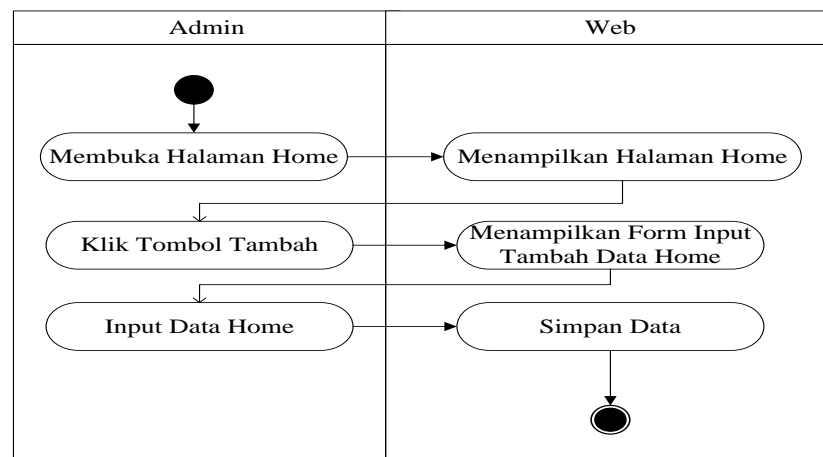
Activity diagram menggambarkan rangkaian aliran dari aktivitas, digunakan untuk mendeskripsikan aktivitas yang dibentuk dalam suatu operasi sehingga dapat juga digunakan untuk aktivitas lainnya seperti *use case* atau interaksi. Berikut *activity diagram* aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *website* pada kantor harian palopo pos.

Activity diagram Form Login Admin dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



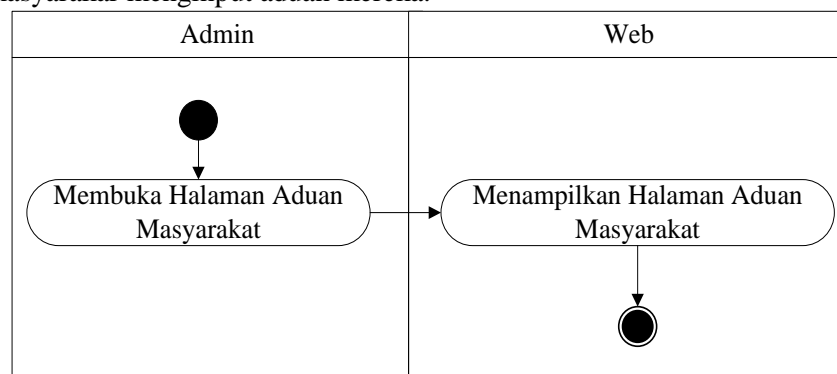
Gambar 2. Activity Diagram Form Login Admin

Berikut adalah *activity diagram* halaman home pada palopo pos. Yang dimana admin mengimput halaman home atau berita.



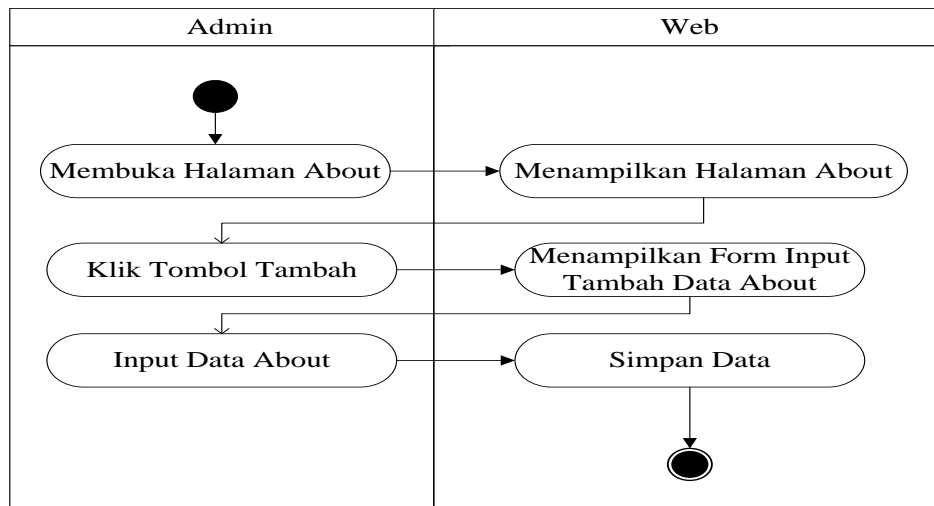
Gambar 3. Activity Diagram Halaman Home

Berikut adalah *activity diagram* menu aduan masyarakat pada palopo pos, pada menu ini masyarakat menginput aduan mereka.



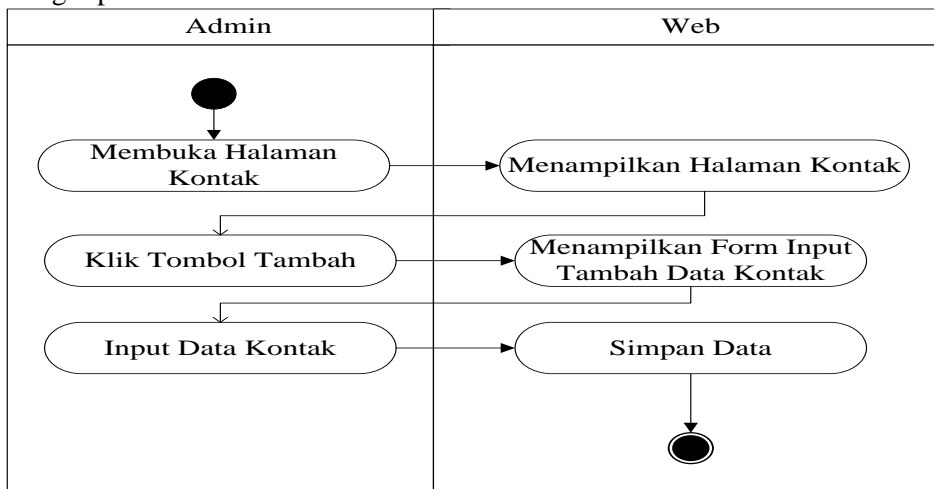
Gambar 4. Activity Diagram Aduan Masyarakat

Berikut adalah *activity diagram* halaman about pada palopo pos. Yang dimana admin mengimput halaman about.



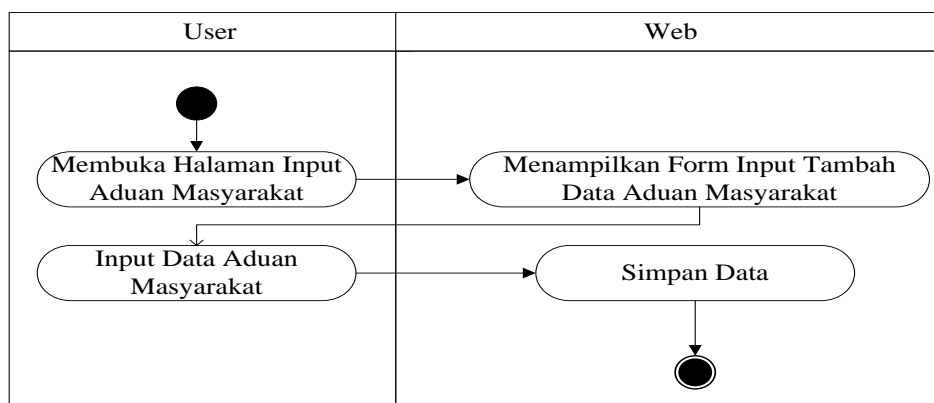
Gambar 5. Activity Diagram About

Berikut adalah *activity diagram* halaman kontak pada palopo pos. Yang dimana admin menginput halaman kontak.



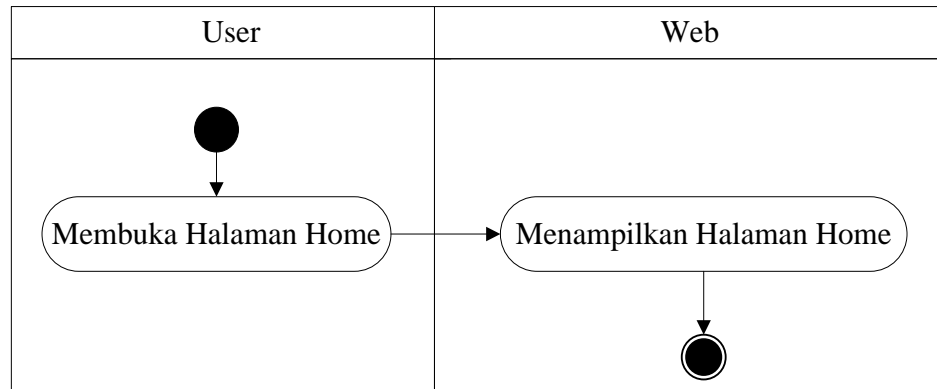
Gambar 6. Activity Diagram Halaman Kontak.

Pada halaman ini masyarakat harus register atau mengisi *form* identitas selaligus aduan mereka.



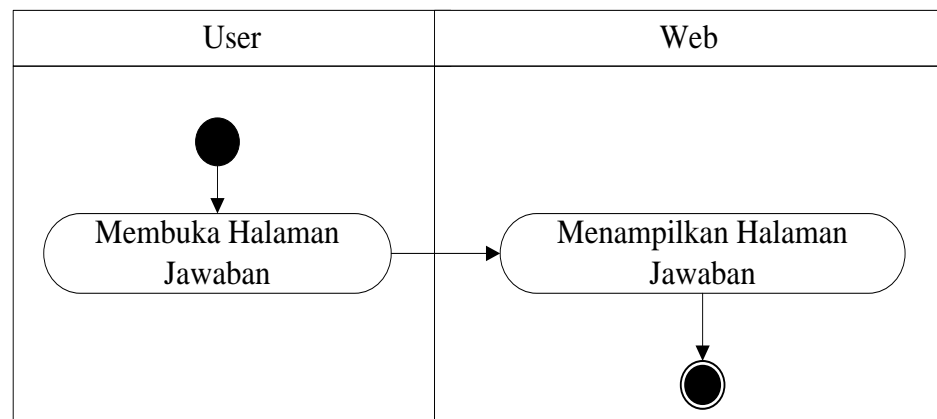
Gambar 7. Activity Diagram Form Input Aduan Masyarakat

Berikut adalah *activity diagram* halaman *home* pada palopo pos. Yang dimana user melihat balasan berita terbaru.



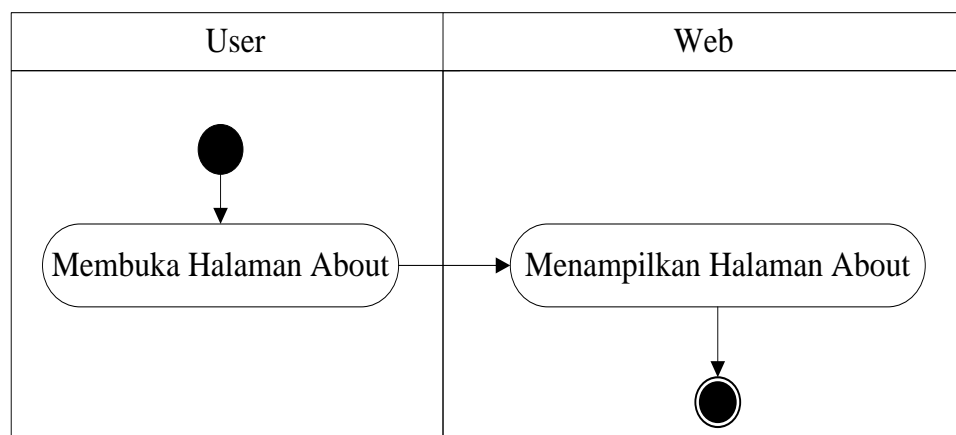
Gambar 8. *Activity Diagram* Halaman Home

Pada halaman Jawaban *user* dapat melihat jawaban mereka baik yang baru maupun yang lama.



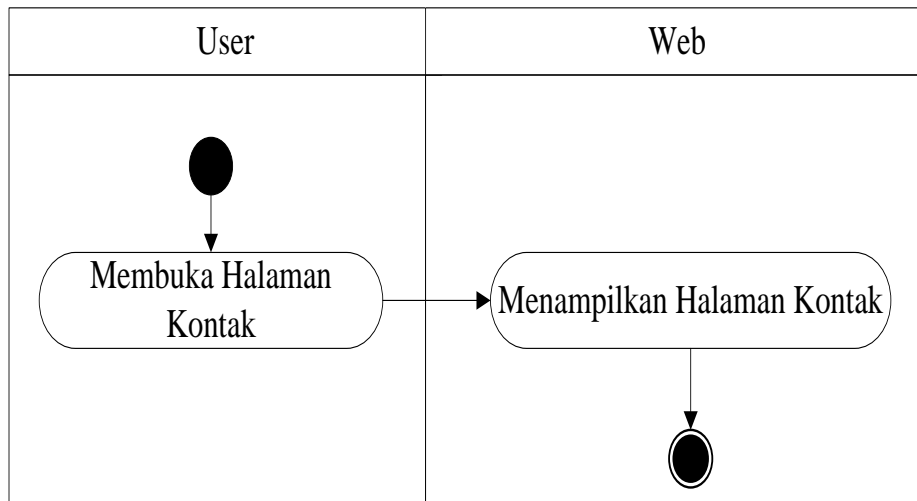
Gambar 9. *Activity Diagram* Halaman Jawaban

Pada halaman ini terdapat informasi tentang Kantor Harian Palopo Pos.



Gambar 10. *Activity Diagram* Halaman About

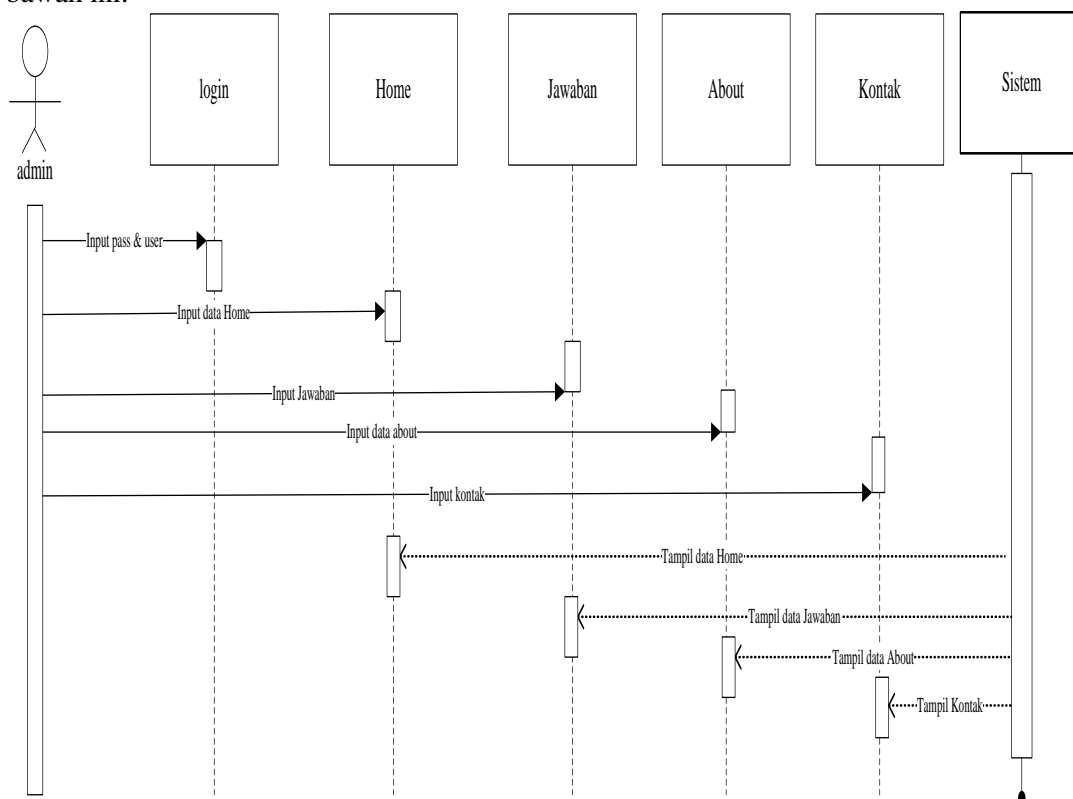
Di Halaman Kontak masyarakat bisa menghubungi wartawan Palopo Pos untuk informasi lebih lanjut.



Gambar 11. Activity Diagram Halaman Kontak

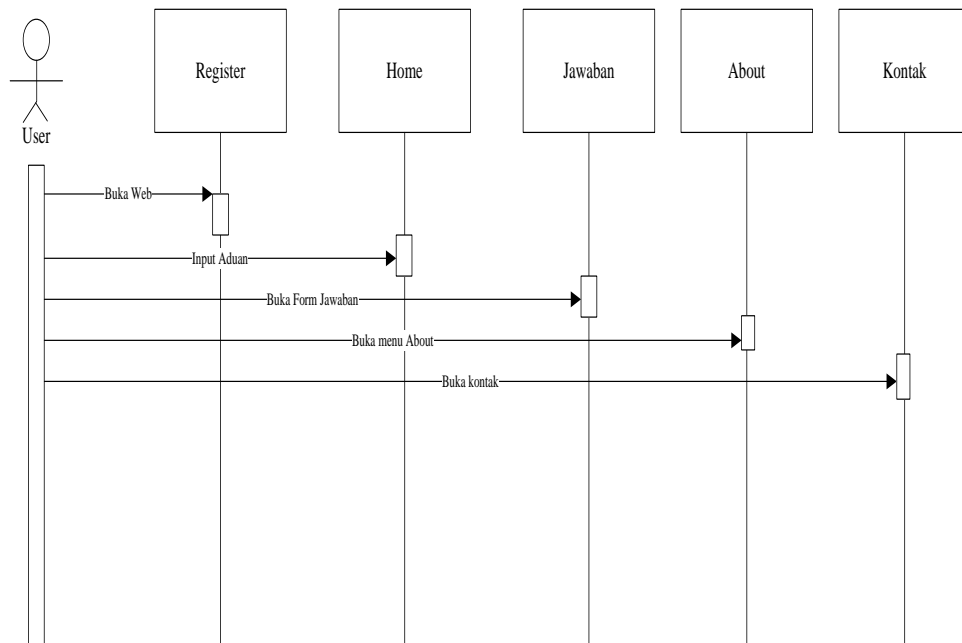
Pada *Sequence Diagram* ini menjelaskan keseluruhan proses yang terjadi dalam peng-input-an data pada aplikasi pengaduan masyarakat pada kantor harian Palopo Pos.

Sequence diagram admin Kantor Harian Palopo Pos dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



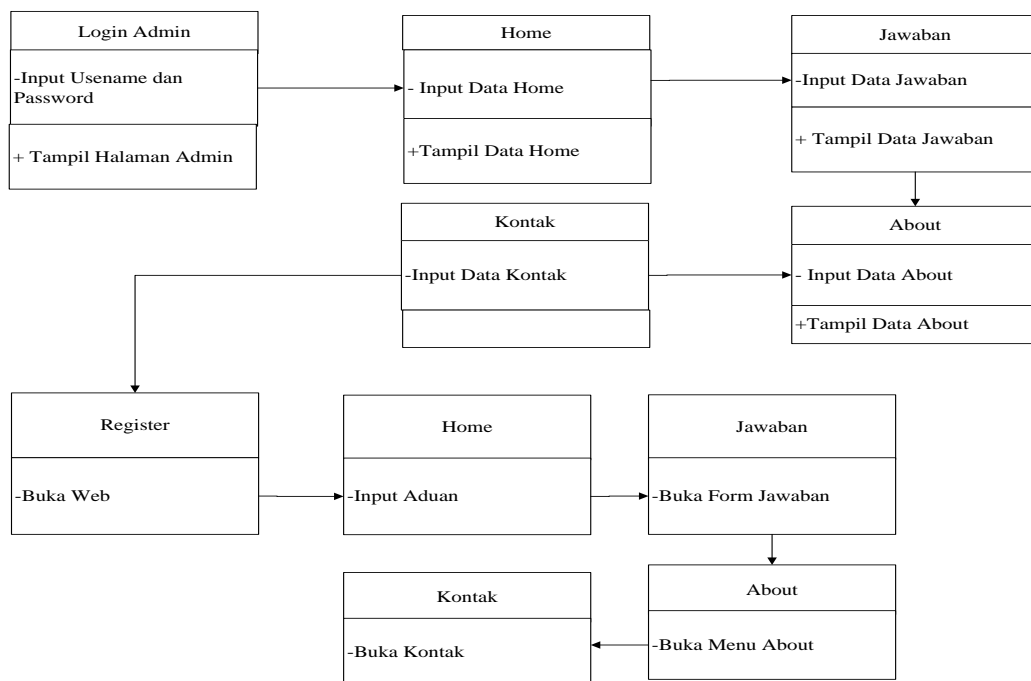
Gambar 12. Sequence Diagram Admin

Sequence Diagram User dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 13. *Sequence Diagram User*

Pada gambar di bawah ini merupakan *class diagram* dari program yang telah dibuat yang saling berelasi. Berikut gambar *class diagram* aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *website* pada kantor harian Palopo Pos.



Gambar 16. *Class Diagram*.

Pengujian diperlukan sebagai salah satu tahapan implementasi untuk menguji tingkat minimal kesalahan dan keakuratan perangkat lunak yang dirancang. Pengujian dilakukan dengan metode pengujian *black box*.

Berikut ini pengujian Modul-Modul *website*

a. Halaman *Admin*

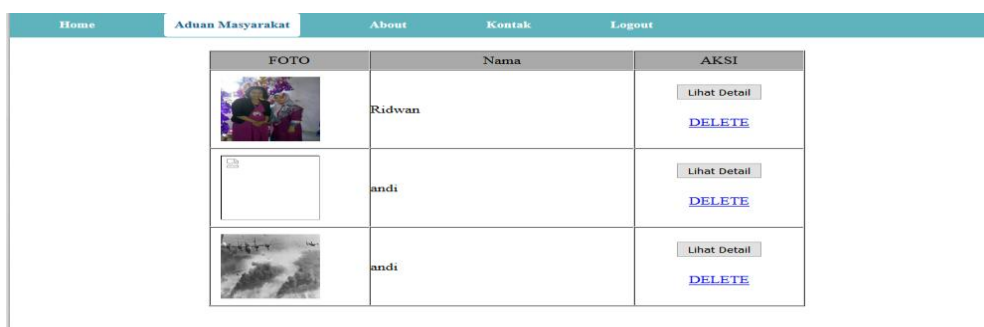
Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Halaman <i>Admin</i>	Tampil Home, Aduan Masyarakat, About, Kontak	Tampil Home, Aduan Masyarakat, About, Kontak	Berhasil



Gambar 31. Halaman *Admin*

b. Halaman Aduan Masyarakat

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Menu Aduan Masyarakat	Jumlah Aduan Masyarakat	Jumlah Aduan Masyarakat	Berhasil



Gambar 32. Halaman Menu Aduan Masyarakat.

c. Halaman Aduan Masyarakat

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Lihat Detail	Detail Aduan Masyarakat Beserta Foto	Detail Aduan Masyarakat Beserta Foto	Berhasil

Data Ridwan



Nama : Ridwan
 Alamat : Palopo
 No Handphone : 2147483647
 Jenis Kelamin : Pria

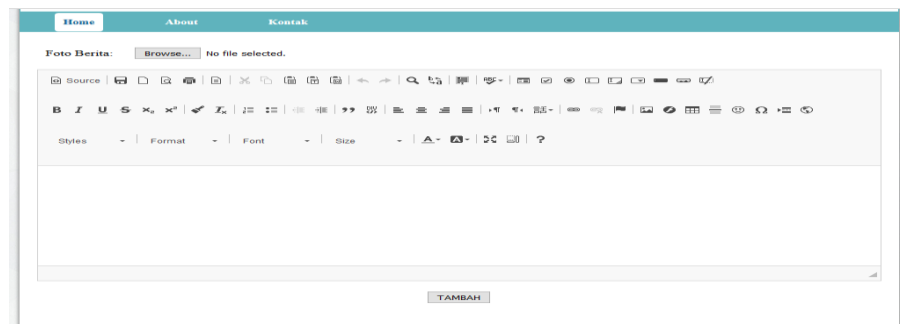
Edupost.id – Layaknya perkuliahan, sebanyak tujuh SMP di Kota Yogyakarta mulai memberlakukan sistem Satuan Kredit Semester (SKS). Tujuh sekolah ini adalah SMP Negeri 1, SMP Negeri 2, SMP Negeri 5, SMP Negeri 7, SMP Negeri 8, SMP Negeri 16, dan SMP Muhammadiyah 3. Kepala Dinas Pendidikan Kota Jogja, Edy Heri Suasana menjelaskan, jumlah total SKS di SMP ada 240 SKS. Menurutinya, total 240 SKS ini bisa jadi hanya diselesaikan empat semester atau dua tahun, bahkan juga memungkinkan sampai empat tahun. Dalam kondisi normal total SKS tersebut bisa diselesaikan dalam enam hingga delapan semester. Namun jika sampai delapan semester belum selesai, maka ada kemungkinan dikenai drop out (DO) layaknya dalam sistem perkuliahan, ulasanya. Meskipun ada sistem DO, namun, bagi siswa berprestasi akan memungkinkan untuk menyelesaikan pembelajaran secara lebih cepat. Sebaliknya, bagi siswa yang kurang optimal maka pembelajarannya akan lebih lambat. Sekolah yang menerapkan sistem ini harus memiliki ruang belajar yang lebih banyak dari rombongan belajar (rombel). Banyaknya ruang belajar itu, kata dia, untuk persiapan moving class. Moving class ini dilaksanakan agar potensi peserta didik dapat benar-benar terasah. Selain itu, jumlah guru yang dimiliki juga harus memadai. Sementara, untuk kurikulum pendidikan maupun muatan lokal yang diajarkan tidak ada perubahan. Sekolah yang hendak menerapkan sistem SKS tersebut, harus membuat analisa dan memaparkan ke Dinas Pendidikan, kata Edy. (And)

[KEMBALI](#)

Gambar 33. Halaman Detail Pengaduan Masyarakat

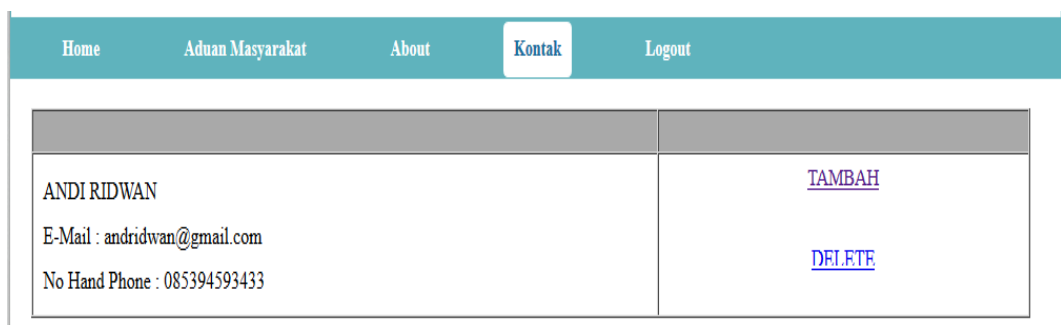
d. Halaman *About Admin*

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Tambah	Tampil <i>Text Editor</i>	Tampil <i>Text Editor</i>	Berhasil

Gambar 34. *Text Editor About*

e. Halaman Kontak

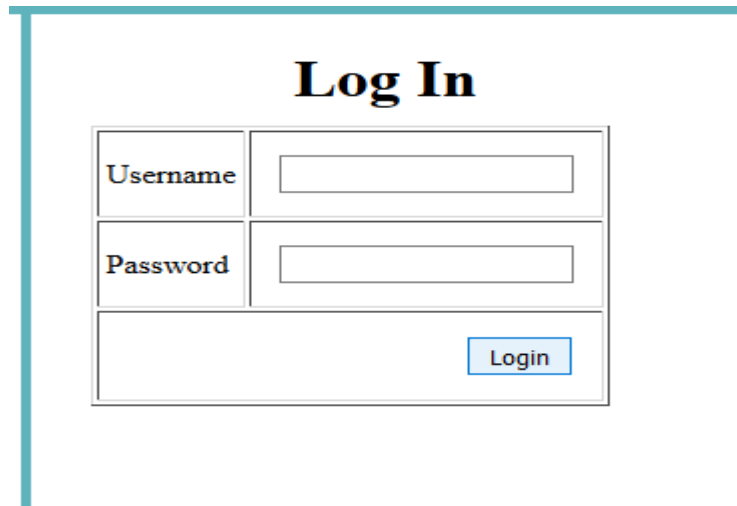
Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Kontak	Tampil Data Kontak Wartawan	Tampil Data Kontak Wartawan	Berhasil



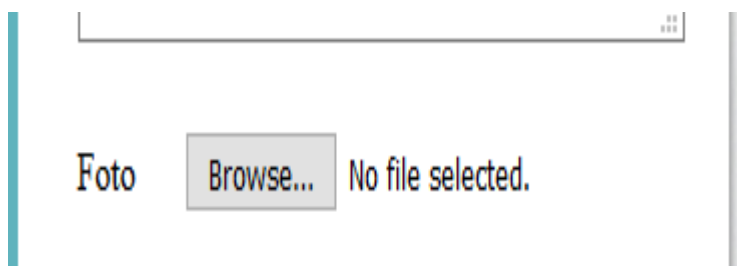
Gambar 35. Halaman Kontak.

f. Tombol *Log In Admin*

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Login	Tampil Halaman Admin Ketika Input Username dan Password	Tampil Halaman Admin	Berhasil

Gambar 36. Tombol *Login Admin*.g. Tombol *Browse*

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol <i>Browse</i>	Tampil Pilihan Foto	Tampil Pemilihan Foto	Berhasil

Gambar 37. Tombol *Browse*.

h. Tombol Kirim

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Kirim	Aduan Terkirim	Aduan Terkirim	Berhasil



Gambar 38. Tombol Kirim.

i. Tombol Tambah

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Tambah	Tampil Text Editor Tambah	Tampil Text Editor	Berhasil



Gambar 39. Tombol Tambah.

j. Tombol *Delete*

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol <i>Delete</i>	Konten Terhapus	Konten Terhapus	Berhasil

DELETE

Gambar 40. Tombol *Delete*.

k. Halaman Kontak

Komponen Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil yang Tampil	Keterangan
Tombol Tambah Text Editor	Tampil Konten Baru	Tampil Konten Baru	Berhasil

TAMBAH

Gambar 41. Tombol Tambah Text Editor.

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *website* yang telah dibangun sudah memenuhi persyaratan dan sudah dapat menghasilkan keluaran sesuai yang harapkan dan telah layak untuk digunakan.

3. Kesimpulan

Sebagai aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *website*, aplikasi pengaduan berisikan tentang pengaduan masyarakat terhadap pemerintah atau lingkungan sekitar. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa menyampaikan keluhan mereka terhadap pelayanan pemerintah maupun persoalan yang ada pada lingkungan sekitar. Aplikasi ini juga menjadi sumber informasi bagi wartawan Palopo Pos untuk mencari berita terkait masalah publik maupun pelayanan pemerintahan yang tidak beres.

Aplikasi Pengduan Masyarakat Berbasis *Website* Pada Kantor Harian Palopo Pos dapat mempermudah redaktur halaman ruang publik untuk menampung semua aduan masyarakat masuk pada satu aplikasi.

Daftar Pustaka

- [1] A.S Rosa dan Shaluddin, M. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung.
- [2] Dennise Adrianto. 2015. *QR Code Reader Pada Smartphone Android Untuk Aplikasi Layanan Restoran*. ComTech, <http://www.research.binus.ac.id>. Diakses pada 4 Agustus 2017.
- [3] Fitria Claudya Lahinta. 2015. *Aplikasi Pengaduan Sengketa Tanah pada BPN Kantor Manado Menggunakan Metode waterfall*. Skripsi diterbitkan. Manado; Jurusan Teknik Elektro. Politeknik Negeri Manado. <http://www.repository.polimdo.ac.id>. Diakses pada 10 Juni 2017.
- [4] Gerizky Saputra . 2016. *Pengembangan Sistem Penanganan Keluhan Berbasis WEB*. Skripsi diterbitkan. Yogyakarta; Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, <http://www.repository.umsida.ac.id>. Diakses pada 12 Juni 2017.
- [5] Kadir Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- [6] Madcoms. 2016. *Program PHP dan MySQL*. Andi. Yogyakarta
- [7] Madcoms. 2011. *Adobe Dreamweaver CS5 dengan Pemrograman PHP dan MySQL*. Andi. Yogyakarta.
- [8] Mulyana Herman. 2013. *Perancangan Aplikasi Pemeriksaan Ip Address Aktif Pada*

-
- Jaringan Komputer Dengan Metode Pengujian Black Box*. Techno Nusa Mandiri, <http://www.ejournal.nusamandiri.ac.id>. Diakses pada 12 Juni 2017.
- [9] Mochamed Fajar Ramadhani. 2015. *Pengembangan Aplikasi, Informasi, Pengaduan, Kritik, dan Saran Seputar Kota Cimahi pada Platform Android*. Skripsi diterbitkan. Bogor; Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia, <http://www.elib.unikom.ac.id>. Diakses pada 12 Juni 2017.
- [10] Sidik Beta. 2014. *Pemrograman Web Dengan PHP*. Informatik. Bandung.
- [11] Saputra, A. 2012. *WebTips PHP, HTML5 dan CSS3*. Jasakom. Jakarta.
- [12] Wahana Komputer. 2011. *Mastering CMS Programming With PHP dan MySQL*. Andi. Yogyakarta.

Biodata Penulis

Andi Ridwan, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Cokroaminoto Palopo, lulus tahun 2017.

Heliawati Hamrul, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Stimik Dipanegara Makassar, lulus tahun 2009. Setelah itu melanjutkan Magister Teknik Informatika (M.Kom) Stimik Amikom Jogjakarta, lulus tahun 2013.