

SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI KABUPATEN BADUNG

I Putu Krisna Megadana¹, I Gusti Ngurah Anom Cahyadi Putra², dan Made Agung Raharja³.

ABSTRAK

Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Kabupaten Badung Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik di era digital. Kabupaten Badung, sebagai salah satu daerah di Indonesia, telah merespons kebutuhan ini dengan mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis website. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan menganalisis implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis website di Kabupaten Badung. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen, dan observasi terhadap penggunaan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat berbasis website di Kabupaten Badung telah berhasil mempermudah proses pengaduan dan memungkinkan partisipasi aktif masyarakat dalam memantau pelayanan publik. Sistem ini juga membantu pihak berwenang untuk merespon pengaduan dengan lebih cepat dan efisien. Kendati demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah aksesibilitas bagi masyarakat yang kurang melek teknologi. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam mengoptimalkan sistem pengaduan masyarakat berbasis website di Kabupaten Badung, sehingga dapat lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Kata kunci : Pengaduan Masyarakat, Website, Pelayanan Publik, Kabupaten Badung, Partisipasi Masyarakat.

ABSTRACT

Community Complaint System Based on a Website in Badung Regency The management of public service complaints has become increasingly important in maintaining the quality of public services in the digital age. Badung Regency, as one of the regions in Indonesia, has responded to this need by developing a community complaint system based on a website. This research aims to investigate and analyze the implementation of the community complaint system based on a website in Badung Regency. The research method employed is a case study, involving stakeholder interviews, document analysis, and observation of system usage. The research findings indicate that the community complaint system based on a website in Badung Regency has successfully streamlined the complaint process and enabled active community participation in monitoring public services. This system also assists authorities in responding to complaints more quickly and efficiently. However, there are challenges to be addressed, such as issues related to accessibility for less technologically-savvy individuals. This research also provides recommendations for further improvement and development to optimize the community complaint system based on a website in Badung Regency, making it more effective and efficient in meeting the needs of the community and enhancing transparency and accountability in public services.

Keywords: Community Complaints, Website, Public Services, Badung Regency, Community Participation.

¹ Program Studi Informatika, FMIPA, Universitas Udayana, Jimbaran, putukrisnamegadana@gmail.com

² Program Studi Informatika, FMIPA, Universitas Udayana, Jimbaran, anom.cp@unud.ac.id

³ Program Studi Informatika, FMIPA, Universitas Udayana, Jimbaran, made.agung@unud.ac.id

Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Kabupaten Badung

1. PENDAHULUAN

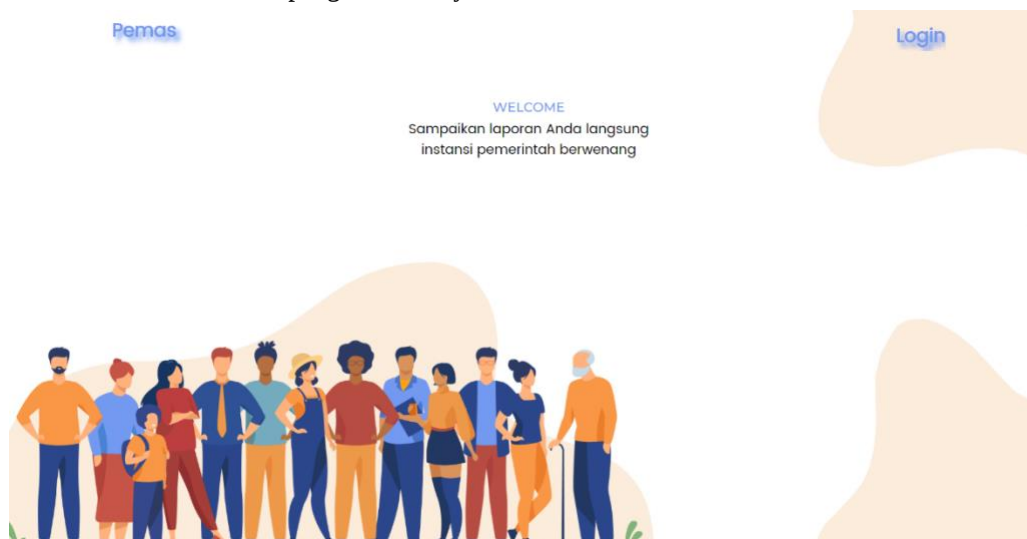
Di era digital, manajemen yang efektif terhadap pengaduan terkait pelayanan publik menjadi sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut. Sebagai respons terhadap perkembangan ini, Kabupaten Badung, salah satu daerah di Indonesia, telah mengambil langkah untuk mengatasi kebutuhan tersebut dengan mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis website. Sistem ini memungkinkan warga untuk melaporkan keluhan dan masalah terkait pelayanan publik, dengan demikian memfasilitasi partisipasi aktif mereka dalam memantau dan meningkatkan pengiriman pelayanan publik di wilayah tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dan menganalisis implementasi Sistem Pengaduan Masyarakat berbasis website di Kabupaten Badung. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan akuntabilitas dan responsifnya pihak berwenang setempat terhadap masalah masyarakat, dengan harapan akan memperbaiki kualitas hidup penduduk. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, melibatkan wawancara dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen, dan observasi penggunaan sistem. Melalui penelitian ini, kami bertujuan memberikan wawasan tentang keberhasilan dan tantangan yang dihadapi selama implementasi sistem ini, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Signifikansi dari penelitian ini terletak pada potensinya untuk memberikan pemahaman tentang efektivitas platform digital dalam menangani keluhan masyarakat dan meningkatkan pengiriman pelayanan publik di Kabupaten Badung. Dengan memahami dampak sistem dan batasan potensialnya, pihak berwenang setempat dapat membuat keputusan yang terinformasi tentang bagaimana memanfaatkan teknologi ini secara maksimal untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen pelayanan publik.

2. METODE PELAKSANAAN

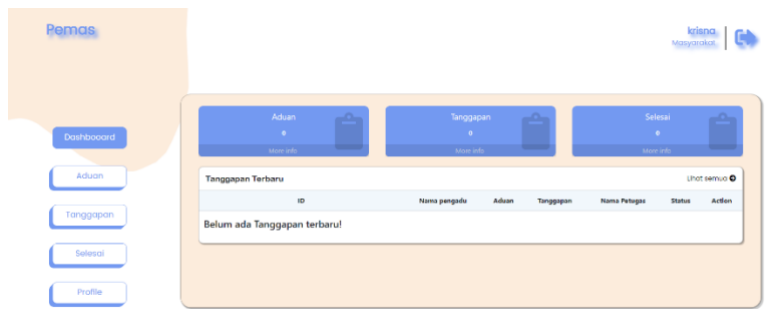
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama dua bulan, meliputi pembuatan sistem, pengembangan user interface sistem pengaduan masyarakat, Kegiatan ini diikuti oleh mahasiswa PKL, dosen pembimbing, serta staff di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

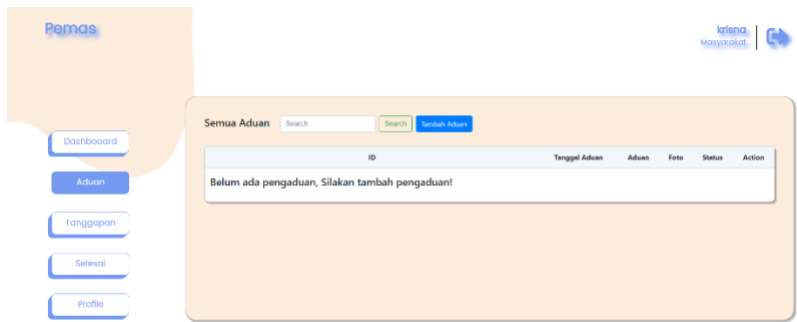
Output dari kegiatan pengabdian ini adalah sebuah sistem pengaduan masyarakat di Kabupaten Badung. Pengembangan user interface ini menggunakan bootstrap CSS framework dan php. Berikut merupakan gambar terkait user interface dari sistem pengaduan masyarakat tersebut.



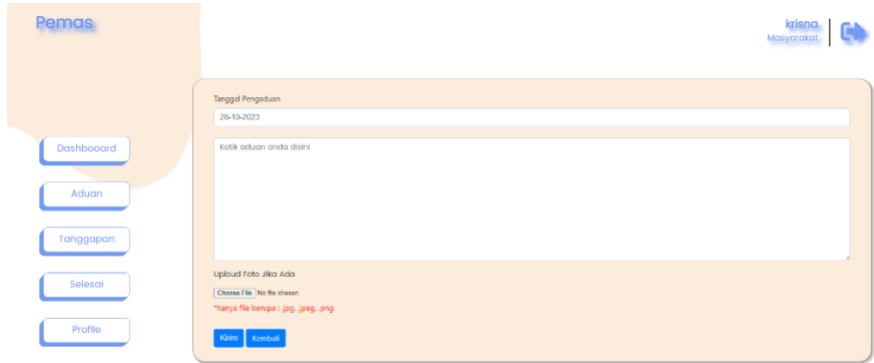
Gambar 3.1. Tampilan Halaman Home Website Pengaduan



Gambar 3.2. Tampilan Halaman dashboard

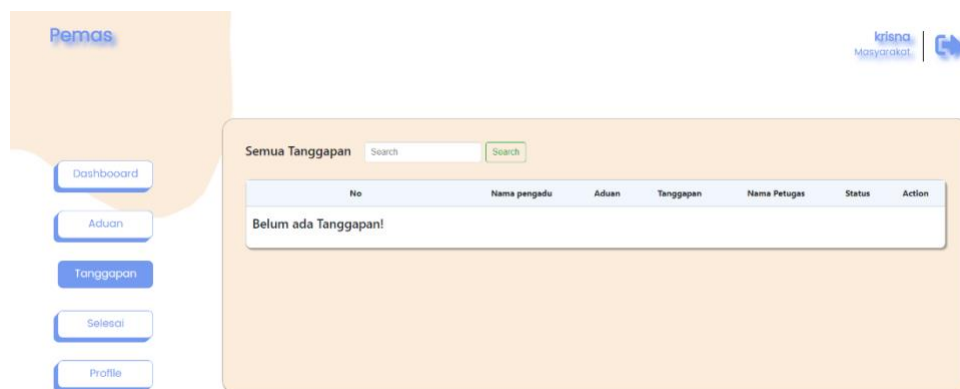


Gambar 3.3. Tampilan Halaman aduan

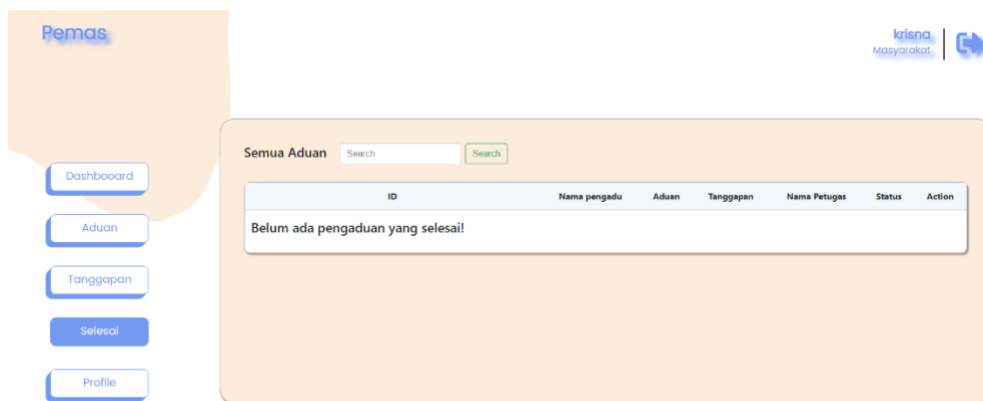


Gambar 3.4. Tampilan Halaman tambahaduan

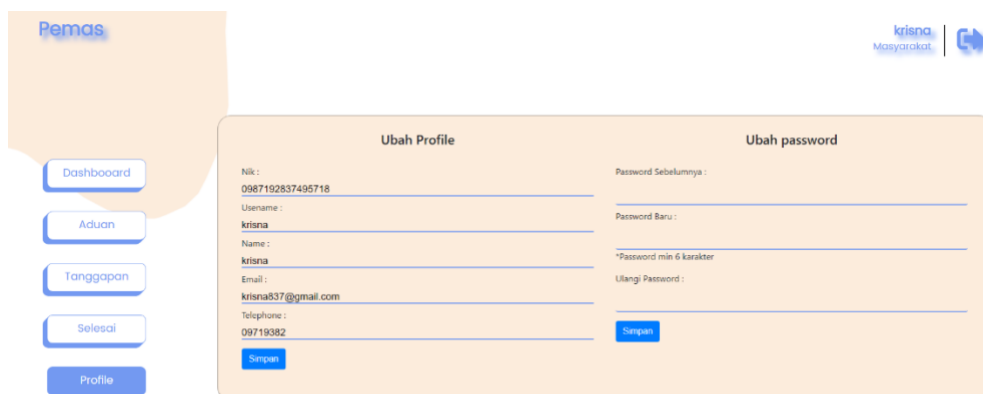
Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Kabupaten Badung



Gambar 3.5. Tampilan Halaman tanggapan



Gambar 3.6. Tampilan Halaman Kontak



Gambar 3.7 Tampilan Halaman Profile

I Putu Krisna Megadana, I Gusti Ngurah Anom Cahyadi Putra, Made Agung Raharja.

Adapun beberapa foto pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3.8. Sosialisasi di SMP 6 Mengwi



Gambar 3.9 Kegiatan Rapat Bersama Bulgari



Gambar 3.10. Foto Bersama Saat Kegiatan Monev

4. KESIMPULAN

Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Kabupaten Badung akan memberikan manfaat dalam mempermudah pengaduan masyarakat, meningkatkan partisipasi warga dalam pemantauan pelayanan publik, dan mempercepat respons pihak berwenang. Meskipun demikian, tantangan aksesibilitas bagi individu kurang melek teknologi tetap perlu diperhatikan. Dengan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, sistem ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan publik di wilayah ini dan sejenisnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait, yaitu staff Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung, dosen pembimbing, serta rekan-rekan yang telah membantu dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Masya, F., & Simanjuntak, F. M. 2012. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisi humas polri berbasis web. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.
- Lorensa, R., & Sari, Y. I. S. 2020. Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 9(1), 29-32.
- Sansena, Y. 2021. Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91-102.
- Toyyibah, G. G., Putra, A. D., & Priandika, A. T. 2023. Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(1), 15-21.
- Agustiansyah, A., & Solikin, I. 2022, January. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kelurahan 3-4 Ulu. In *Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok)* (Vol. 3, No. 2, pp. 89-98).