

WEBSITE LAYANAN KONSULTASI BKPSDM KABUPATEN BADUNG

K.Y. Suratri¹, I.G.S. Astawa², I.P.G.H. Suputra³

ABSTRAK

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung merupakan sebuah lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia, khususnya aparatur sipil negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Dalam menjalankan tugasnya, BKPSDM Kabupaten Badung memberikan layanan yang berkaitan dengan administrasi dan pengembangan kepegawaian, salah satunya konsultasi yang dapat dilakukan oleh masyarakat maupun tenaga ASN. Masyarakat atau tenaga ASN dapat berkonsultasi terkait TAPERA, kenaikan gaji, pengurusan surat keputusan (SK) pensiun, pendaftaran Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), dan permasalahan administrasi lainnya. Namun, peningkatan kunjungan masyarakat ke kantor BKPSDM dalam satu hari dapat menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem layanan konsultasi yang memungkinkan masyarakat atau tenaga ASN dapat mengajukan dan memantau konsultasi tanpa harus datang langsung ke kantor BKPSDM Kabupaten Badung serta ASN yang bertugas juga dapat melakukan verifikasi dengan efisien.

Kata kunci : Website, Pelayanan Publik, Sistem, Konsultasi

ABSTRACT

The Badung Regency Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) is a local government agency that has the responsibility of managing and developing human resources, especially the state civil apparatus (ASN) working within the Badung Regency Government. In carrying out its duties, BKPSDM Badung Regency provides services related to personnel administration and development, one of which is consultation that can be carried out by the community and ASN personnel. Society or ASN personnel can consult related to TAPERA, salary increases, management of retirement decision letters (SK), registration of Civil Servant Candidates (CPNS), and other administrative problems. However, the increase in public visits to the BKPSDM office in one day can be an obstacle. Therefore, a consultation service system is needed that allows the community or ASN personnel to submit and monitor consultations without having to come directly to the Badung Regency BKPSDM office and the ASN on duty can also verify efficiently.

Keywords: Website, Public Service, System, Consultation

¹ Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, 80361, Kabupaten Badung, Bali, suratri.2208561055@student.unud.ac.id.

² Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, 80361, Kabupaten Badung, Bali, santi.astawa@unud.ac.id.

³ Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, 80361, Kabupaten Badung, Bali, hendra.suputra@unud.ac.id.

1. PENDAHULUAN

Peranan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung tidak hanya dalam mengelola Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Badung, tetapi juga dalam melayani masyarakat umum dan tenaga non-ASN yang berada di Kabupaten Badung. Setiap harinya, pihak BKPSDM Kabupaten Badung dihadapkan dengan kunjungan masyarakat untuk dapat berkonsultasi mengenai TAPERA, kenaikan gaji, pengurusan surat keputusan (SK) pensiun, pendaftaran CPNS, permasalahan administrasi dan lain-lain. Apabila terjadi peningkatan kunjungan masyarakat ke kantor BKPSDM dalam satu hari, maka akan sangat menguras tenaga dan waktu, tidak hanya bagi masyarakat tersebut tetapi juga bagi ASN yang bertugas. Di zaman sekarang dimana teknologi terus berkembang, mengubah cara manusia berinteraksi, bekerja, dan mengakses layanan di berbagai aspek kehidupan. Website menjadi salah satu *tools* utama yang digunakan dalam melayani dan menyampaikan informasi. Berdasarkan kasus diatas, maka diperlukan suatu website yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berkonsultasi dan mendapatkan jawaban secara *online*.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Ibrahim & Maita, 2017) dengan judul “Sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar”, dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan akan kondisi jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar lewat *online*. Sistem ini juga membantu pegawai dalam mengelola laporan pengaduan, perbaikan, dan pembangunan jalan serta jembatan di Kabupaten Kampar. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh (Farlina & Pribadi, 2020) dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website”. Penelitian ini menjelaskan bahwa Sistem pelayanan publik secara *online* dapat memudahkan masyarakat dalam pengajuan layanan tanpa harus datang ke Kecamatan Warudoyong. Serupa dengan penelitian sebelumnya, menurut (Sansena, 2021) menjelaskan dalam artikel yang berjudul “Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website”, bahwa dengan adanya implemementasi dari sistem layanan pengaduan masyarakat kecamatan Medan Amplas berbasis website dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat sekitar dan juga pejabat setempat untuk memberi pengaduan dan mengelolah data pengaduan menjadi lebih fleksibel, sederhana, dan efisien.

Dengan demikian, layanan konsultasi berbasis website serupa dapat diterapkan pada studi kasus BPKSDM Kabupaten Badung. Website ini dilengkapi dengan kategori konsultasi, dimana masyarakat dapat mengisi kategori konsultasi secara spesifik. Hal ini dapat mempermudah dalam pengelompokkan pengaduan sehingga mempercepat pengaduan tersebut untuk dapat ditangani oleh ASN yang memang menaungi hal tersebut.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1. Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem

Layanan konsultasi berbasis website yang dirancang tidak sampai menggunakan database atau kearah backend. Oleh karena itu, kebutuhan fungsional sistem akan lebih difokuskan pada penyediaan halaman yang interaktif, dapat mewakili proses konsultasi dan pemantauan konsultasi secara visual.

Fungsi utama dari sistem ini yaitu menyediakan formulir pengaduan atau konsultasi yang dapat diisi oleh masyarakat maupun tenaga ASN. Isi dari formulir ini mencakup nama, informasi kontak seperti email dan No.Handphone, kategori permasalahan, judul, isi pertanyaan atau keluhan, dan dokumentasi sebagai pendukung. Tersedia juga halaman untuk memantau hasil konsultasi. Terdapat 2 opsi untuk memantau hasil yaitu berdasarkan kode registrasi, dan email & No.Handphone. Selain itu, sistem juga menampilkan halaman statistik pemantauan konsultasi untuk menunjukkan status pengaduan pengguna, seperti “Laporan Masuk”, “Belum Diverifikasi”, “Sudah Diverifikasi” atau “Dalam Verifikasi”. Status ini hanya bersifat simulasi, dimana hanya untuk memperlihatkan bagaimana sistem seharusnya bekerja ketika sudah terintegrasi dengan database.

Sistem ini juga dilengkapi dengan navigasi sederhana antar halamannya, seperti halaman utama, ajukan konsultasi, dan pantau konsultasi, yang dirancang dengan tampilan ramah pengguna agar mudah diakses oleh pengguna. Meskipun belum memiliki fungsi penyimpanan data, sistem tetap dapat digunakan sebagai dasar perancangan dan presentasi dari solusi layanan konsultasi yang berbasis digital.

2.2. Perancangan Desain

Setelah melakukan tahap analisis kebutuhan fungsional sistem, dilanjutkan ke tahap perancangan desain. Tahap desain merupakan langkah penting dalam proses pengembangan sistem karena menjadi jembatan antara kebutuhan pengguna dan implementasi sistem. Pada tahap ini menggunakan metode wireframing, yaitu membuat sketsa awal tampilan sistem untuk menggambarkan bagaimana pengguna akan melakukan interaksi dengan sistem yang dirancang. Dalam sistem layanan konsultasi BKPSDM Kabupaten Badung, wireframe yang dibuat mencakup halaman utama, yaitu halaman beranda, halaman ajukan konsultasi dan halaman pantau konsultasi.

2.3. Implementasi dan Pengembangan

Tahap selanjutnya merupakan implementasi dan pengembangan dimana akan dilakukan proses menerjemahkan desain wireframe ke dalam bentuk antarmuka sistem. Implementasi yang dilakukan pada sistem layanan konsultasi BKPSDM Kabupaten Badung menggunakan html, css dan javascript.

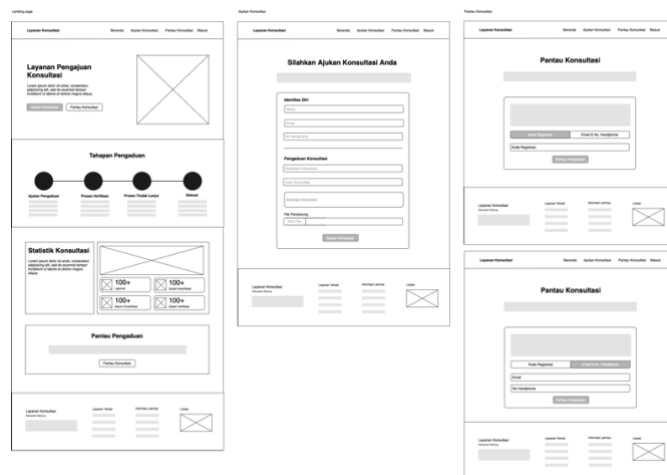
2.4. Pengujian

Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan metode black box testing, yaitu pengujian yang berfokus pada fungsionalitas sistem tanpa melihat struktur internal dari kode program.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Wireframe

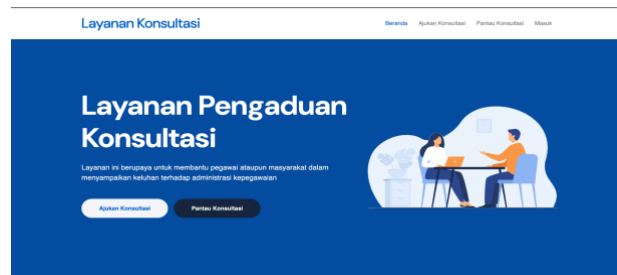
Berikut merupakan wireframe dari halaman beranda, halaman ajukan konsultasi dan halaman pantau konsultasi.



Gambar 3.1. Wireframe

3.2. Implementasi Sistem

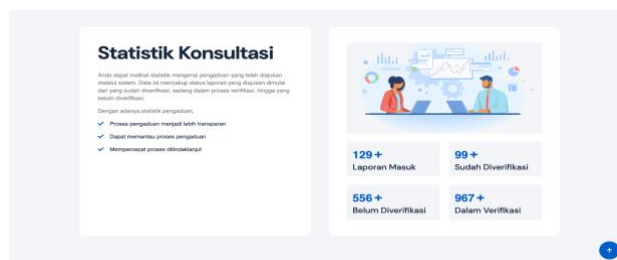
Website layanan konsultasi yang dibuat mencakup landing page, dan 2 fitur yaitu Ajukan Konsultasi dan Pantau Konsultasi. Berikut merupakan tampilan landing page website layanan konsultasi.



Gambar 3.2. Tampilan Hero Section



Gambar 3.3. Tampilan Tahapan Pengaduan - Landing Page



Gambar 3.4. Tampilan Statistik Konsultasi - Landing Page

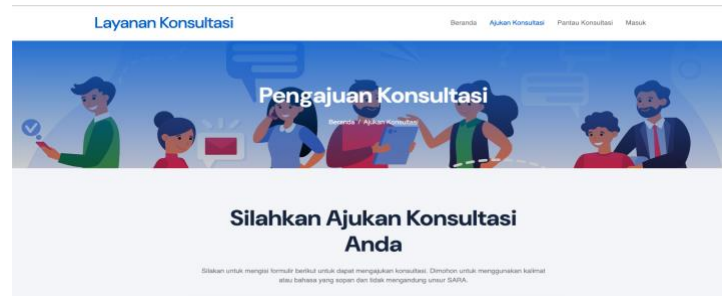


Gambar 3.5. Tampilan Pantau Pengaduan - Landing Page



Gambar 3.6. Tampilan Footer - Landing Page

Fitur pertama yaitu Ajukan Konsultasi. Dengan fitur ini, masyarakat atau tenaga ASN dapat melakukan pengajuan konsultasi dengan mengisi formulir yang telah disediakan.



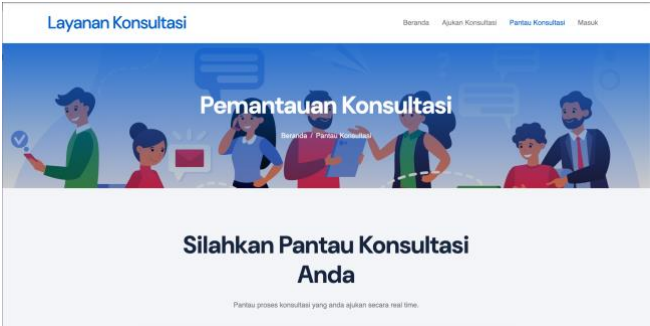
Gambar 3.7. Tampilan Page Ajukan Konsultasi

Gambar 3.8. Tampilan Formulir Identitas Diri

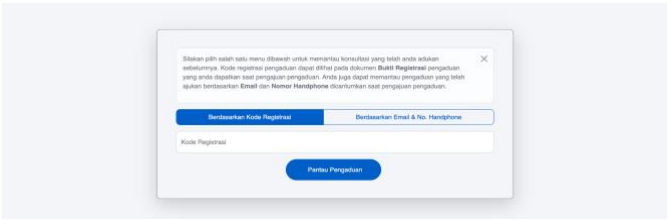
Gambar 3.9. Tampilan Formulir Pengaduan Konsultasi

Gambar 3.8 dan 3.9 menunjukkan tampilan dari formulir pengajuan konsultasi. Tahapan pengajuan konsultasi dimulai dengan pengisian formulir identitas diri. Masyarakat atau tenaga ASN mengisi identitas diri yang mencakup nama, email dan no.handphone. Setelahnya, dapat mengisi formulir pengaduan konsultasi. Masyarakat umum maupun tenaga ASN juga diminta untuk mencantumkan judul konsultasi yang menggambarkan topik pembicaraan serta melakukan klasifikasi topik. Hal ini bertujuan untuk mempercepat penanganan pengaduan oleh ASN yang memang menaungi hal tersebut. Selain itu, masyarakat atau tenaga ASN dapat melampirkan berkas pendukung yang bersifat opsional. Berkas pendukung dapat memperkuat pengaduan yang diajukan.

Terdapat fitur lainnya yaitu Pantau Konsultasi. Dengan fitur ini, masyarakat atau tenaga ASN dapat memantau proses dari konsultasi yang telah diajukan. Terdapat 2 cara yang digunakan untuk memantau proses konsultasi, yaitu melalui kode registrasi dan email & no.handphone.

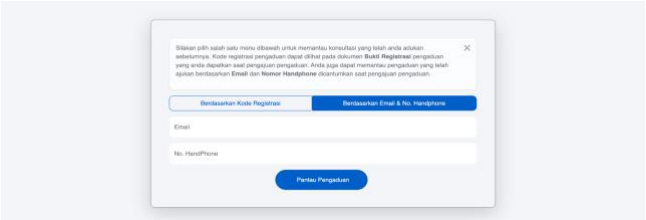


Gambar 3.10. Tampilan Page Pemantauan Konsultasi



Gambar 3.11. Tampilan Pemantauan Konsultasi - Kode Registrasi

Gambar 3.11 merupakan tampilan pemantauan konsultasi berdasarkan kode registrasi. Pada opsi pertama, pengguna dapat memantau konsultasi berdasarkan kode registrasi. Pengguna yang dalam hal ini merupakan masyarakat atau tenaga ASN, dapat memasukkan kode registrasi yang dapat dilihat pada dokumen bukti registrasi pada saat setelah melakukan pengajuan pengaduan.



Gambar 3.12. Tampilan Pemantauan Konsultasi - Email & No.Handphone

Gambar 3.12 merupakan tampilan pemantauan konsultasi berdasarkan email & no.handphone. Masyarakat atau tenaga ASN juga dapat memantau konsultasi hanya dengan memasukkan email dan no.handphone yang digunakan pada saat melakukan pengajuan pengaduan.

3.3. Pengujian

Berikut merupakan hasil pengujian black box testing pada website layanan konsultasi:

Tabel 1.1. Black Box Testing

No	Aktivitas Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Klik beranda	Menampilkan halaman beranda	Berhasil menampilkan halaman beranda	Valid/Sesuai

2.	Klik ajukan konsultasi	Menampilkan halaman ajukan konsultasi	Berhasil menampilkan halaman ajukan konsultasi	Valid/Sesuai
3.	Klik pantau konsultasi	Menampilkan halaman pantau konsultasi	Berhasil menampilkan halaman pantau konsultasi	Valid/Sesuai
4.	Klik pantau konsultasi berdasarkan kode registrasi	Menampilkan form pantau konsultasi berdasarkan kode registrasi	Berhasil menampilkan form pantau konsultasi berdasarkan kode registrasi	Valid/Sesuai
5.	Klik pantau konsultasi berdasarkan email & no.handphone	Menampilkan form pantau konsultasi berdasarkan email & no.handphone	Berhasil menampilkan form pantau konsultasi berdasarkan email & no.handphone	Valid/Sesuai
6.	Klik peta lokasi	Menampilkan informasi lokasi yang terhubung ke Google Maps	Berhasil menampilkan informasi lokasi yang terhubung ke Google Maps	Valid/Sesuai
7.	Responsive di perangkat smartphone	Menampilkan sesuai dengan ukuran layar smartphone	Berhasil menampilkan sesuai dengan ukuran layar smartphone	Valid/Sesuai



Gambar 3.13. Dokumentasi Sosialisasi Bersama Pihak Mitra dan Perwakilan Dosen

4. KESIMPULAN

Website layanan konsultasi BKPSDM Kabupaten Badung merupakan suatu bentuk upaya dari BKPSDM Kabupaten Badung dalam menanggulangi permasalahan melonjaknya kunjungan masyarakat untuk dapat berkonsultasi secara langsung ke kantor. Melalui layanan secara online, merupakan solusi modern dalam meningkatkan efisiensi layanan konsultasi publik di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung karena telah menerima penulis dalam program PKL, mendukung dalam perkembangan, memberikan kesempatan dalam mengimplementasikan hal yang dipelajari selama perkuliahan. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada Bapak I Gede Santi Astawa, S.T., M.Cs. dan I Putu Gede Hendra Suputra, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan selama pelaksanaan program. Terakhir, penulis juga berterimakasih kepada rekan-rekan jurusan Informatika atas dukungan dan semangatnya dalam penyelesaian jurnal pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(2), 180–186.
- Ibrahim, H. W., & Maita, I. (2017). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2).