

USER INTERFACE SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TABANAN

M.R. Setyaningrum¹ dan I.K.A. Mogi²

ABSTRAK

User interface dari sistem pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan ini adalah sebuah tampilan visual dari sistem pengaduan tersebut, di mana sistem ini dibuat untuk memecahkan masalah terkait pengelolaan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat kepada pihak Diskominfo Kabupaten Tabanan. Adapun sistem pengelolaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh pihak instansi sebelumnya adalah menggunakan platform whatsapp. Pengelolaan tersebut masih memiliki kendala yaitu aduan yang dikirimkan oleh masyarakat terlewat sehingga tidak mendapatkan feedback dari pihak instansi. Hal ini dikarenakan adanya pesan-pesan lainnya yang masuk dan menyebabkan aduan tersebut berada pada urutan bawah sehingga berpeluang untuk terlewat. Dengan adanya user interface ini, diharapkan dapat membantu permasalahan tersebut.

Kata kunci : diskominfo, pengaduan, masyarakat, sistem, website

ABSTRACT

The user interface of the public complaint system at the Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan is a visual display of the complaint system, where this system was created to solve problems related to the management of complaints submitted by the public to the Diskominfo Kabupaten Tabanan. The complaint management system that has been implemented by the previous agency is using the WhatsApp platform. This management still has problems, namely complaints sent by the community were overlooked so they did not get feedback from the agency. This is because there are other messages that come in and cause the complaint to be at the bottom so that it has the opportunity to be missed. With this user interface, it is hoped that it can help with this problem.

Keywords: *diskominfo, complaints, community, system, website*

1. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan adalah sebuah instansi di bawah naungan pemerintahan daerah kabupaten Tabanan yang bertugas pada bidang komunikasi dan informatika, urusan pemerintahan bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian yang menjadi kewenangan daerah. Diskominfo Tabanan juga berperan menjadi wadah untuk membantu masyarakat dalam penanganan permasalahan pada bidang komunikasi dan infomatika. Masyarakat dapat melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Adapun berbagai keluhan masyarakat mengenai permasalahan-permasalahan yang sering mereka hadapi seperti Wi-Fi yang tidak berjalan dengan semestinya yang harus diperbaiki, dan permasalahan lainnya.

Pengaduan masyarakat dapat menjadi sebuah indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik terhadap sebuah instansi. Partisipasi masyarakat pada pengaduan tersebut menjadi parameter penting dalam pelaksanaan

¹ Program Studi Informatika, FMIPA, Universitas Udayana, Jimbaran, made.rahayu21@gmail.com

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

Submitted: 7 Oktober 2023

Revised: 2 November 2023

Accepted: 3 November 2023

User Interface Sistem Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan

program pemerintah. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan, pengaduan dilakukan melalui platform whatsapp yang di mana masyarakat akan menghubungi narahubung pada platform tersebut dan kemudian narahubung akan menanggapi pengaduan yang masuk. Akan tetapi langkah ini memiliki kendala, yaitu kadang kala aduan yang masuk pada whatsapp narahubung terlewat karena adanya pesan-pesan lainnya yang masuk, sehingga aduan tersebut tidak mendapatkan feedback dari Diskominfo Tabanan. Dengan kegiatan pengabdian ini, maka untuk memecahkan permasalahan mengenai pengaduan masyarakat yang terlewat dan tidak mendapatkan feedback melalui platform whatsapp tersebut, penulis merancang suatu interface untuk sistem pengaduan masyarakat berbasis website. User interface sendiri merupakan sebuah tampilan layanan pada saat pelanggan berinteraksi dengan produk atau jasa. Secara umum, user interface menggunakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna. Dengan adanya sosialisasi terkait user interface ini diharapkan dapat membantu staff untuk mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat serta meminimalisir adanya pengaduan yang terlewat.

2. METODE PELAKSANAAN

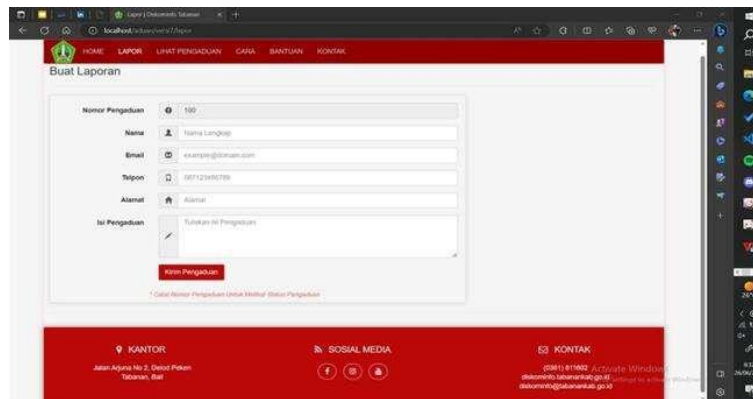
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan selama dua bulan, meliputi pembuatan prototype sistem, pengembangan user interface sistem pengaduan masyarakat, hingga sosialisasi terkait sistem tersebut kepada staff atau pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan. Kegiatan ini diikuti oleh mahasiswa PKL, dosen pembimbing, serta staff di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan, khususnya pada bidang E-government.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

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



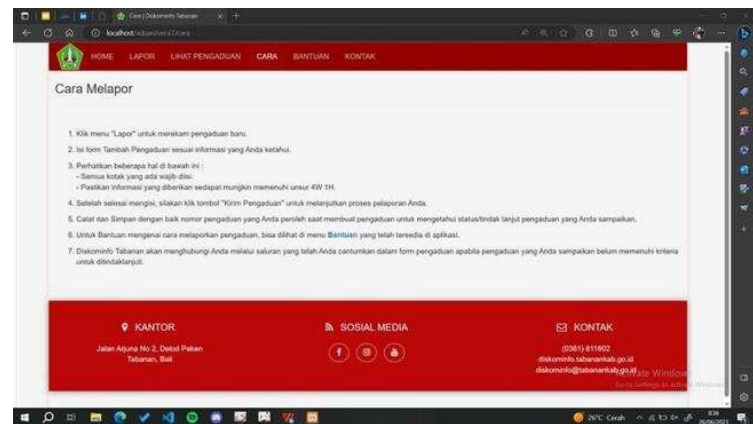
Gambar 3.1. Tampilan Halaman Home Website Pengaduan



Gambar 3.2. Tampilan Halaman Laporan

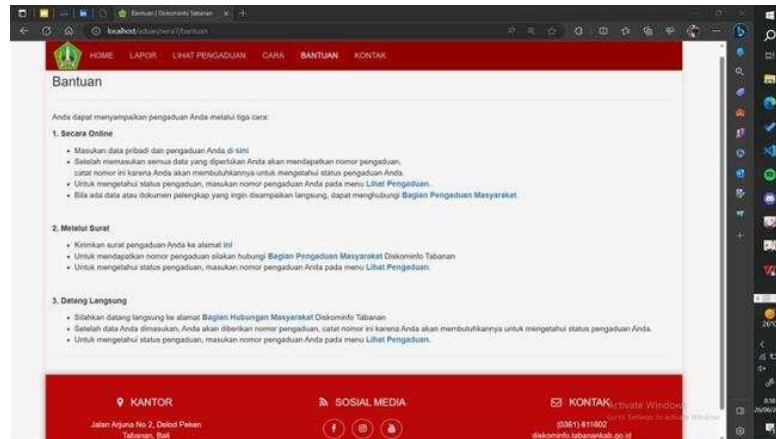


Gambar 3.3. Tampilan Halaman Lihat Pengaduan

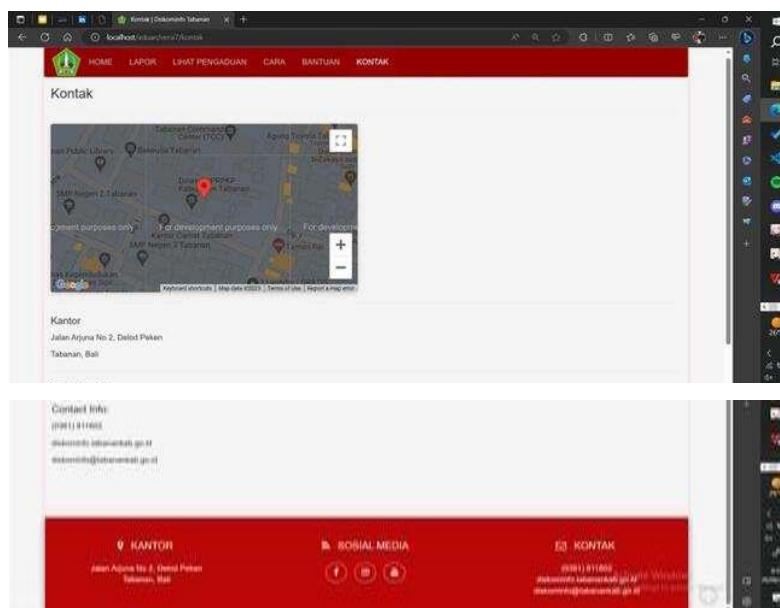


Gambar 3.4. Tampilan Halaman Cara Pengaduan

User Interface Sistem Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan



Gambar 3.5. Tampilan Halaman Bantuan



Gambar 3.6. Tampilan Halaman Kontak

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



Gambar 3.7. Pemantauan Ruang Server bersama staff di Diskominfo Tabanan



Gambar 3.8. Kegiatan Rapat Bersama Para Perwakilan Setiap OPD Kabupaten Tabanan



Gambar 3.9. Foto Bersama Saat Kegiatan Monev

4. KESIMPULAN

User interface dari sistem pengaduan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabanan ini sudah berhasil dibangun dan disosialisasikan kepada staff atau pegawai di Diskominfo Kabupaten Tabanan khususnya pada bidang E-government. Diharapkan user interface dari sistem pengaduan ini dapat digunakan dengan baik dan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat pada instansi tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR PUSTAKA

- Diskominfo Provinsi Bali (2023). Diskominfos Pemerintah Provinsi Bali - Tugas dan Fungsi. Diakses pada : <https://diskominfos.baliprov.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/>
- Rosidi, V.C. dan L.R.D. Sakuntalawati (2022). ULAS: Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*. **Vol. 9: No. 2**, pp. 177-205.
- Wisesa, N.R. (2021). User Interface dan User Experience untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*. **Vol. 3: No. 2**, pp. 17-31.