



Aplikasi Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Dikantor Camat Wanokaka Berbasis Web

Damaris D. Genya^{1*}, Gergorius Kopong Pati², Mitra Permata Ayu³

^{1,2,3} Teknik Informatika. Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

*Email damarisdairu186@gmail.com, grekopong80@gmail.com, rato.carlos123@gmail.com

*Penulis Korespondensi: penulis.pertama@email.com

Abstract: *This research aims to design and develop a web-based public complaints application aimed at improving the quality of public services at the Wanokaka Sub-district Office. This application was developed to facilitate the public in submitting various types of service-related complaints, while also providing a mechanism for monitoring the resolution status in a more transparent and accountable manner. The development method used was the System Development Life Cycle (SDLC), which includes the stages of needs analysis, system design, implementation, and functional testing. The resulting system includes key features such as a complaint form, status notifications, complaint history, and a dedicated dashboard for officers to manage and follow up on reports. The results indicate that this application not only accelerates the complaint handling process but also improves the effectiveness of communication between the public and the sub-district. With this application, the complaints process becomes more structured and responsive, and is expected to increase public trust in the quality of public services in Wanokaka Sub-district.*

Keywords: *Complaint Application; Information Systems; Public Services; Wanokaka Sub-district; Web.*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Wanokaka. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan berbagai bentuk pengaduan terkait pelayanan, sekaligus menyediakan mekanisme pemantauan status penyelesaian secara lebih transparan dan akuntabel. Metode pengembangan yang digunakan adalah System Development Life Cycle (SDLC), yang mencakup tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian fungsional. Sistem yang dihasilkan memiliki fitur utama seperti formulir pengaduan, notifikasi status, riwayat pengaduan, serta dashboard khusus bagi petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak hanya mampu mempercepat alur penanganan pengaduan, tetapi juga meningkatkan efektivitas komunikasi antara masyarakat dan pihak Kecamatan. Dengan hadirnya aplikasi ini, proses pengaduan menjadi lebih terstruktur, responsif, dan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wanokaka.

Kata kunci: Aplikasi Pengaduan; Kecamatan Wanokaka; Pelayanan Publik; Sistem Informasi; Web.

1. LATAR BELAKANG

Pentingnya pelayanan masyarakat yang diberikan pihak pemerintah menjadi faktor utama peran pemerintah untuk mendukung kegiatan masyarakat, tidak hanya pada kegiatan masyarakat tetapi pemerintah mampu menampung keluhan dari masyarakat, khususnya pada pemerintahan daerah yang berada dikecamatan maupun dikelurahan. Peningkatan layanan dengan memberikan fasilitas penyampaian aspirasi masyarakat dengan muda, cepat, dan tepat sasaran agar segala keluhan maupun masukan kepada pemerintahan daerah dapat ditampung dan ditindak lanjuti dengan baik.

Aplikasi pengaduan masyarakat terhadap pelayanan dikantor camat berbasis web merupakan tantangan yang harus dijawab oleh camat dalam menjalankan tugasnya, dilain pihak, kemajuan teknologi informasi komunikasi yang demikian membuka peluang bagi

pengakses, pengelola informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat seperti halnya proses pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di kantor camat .

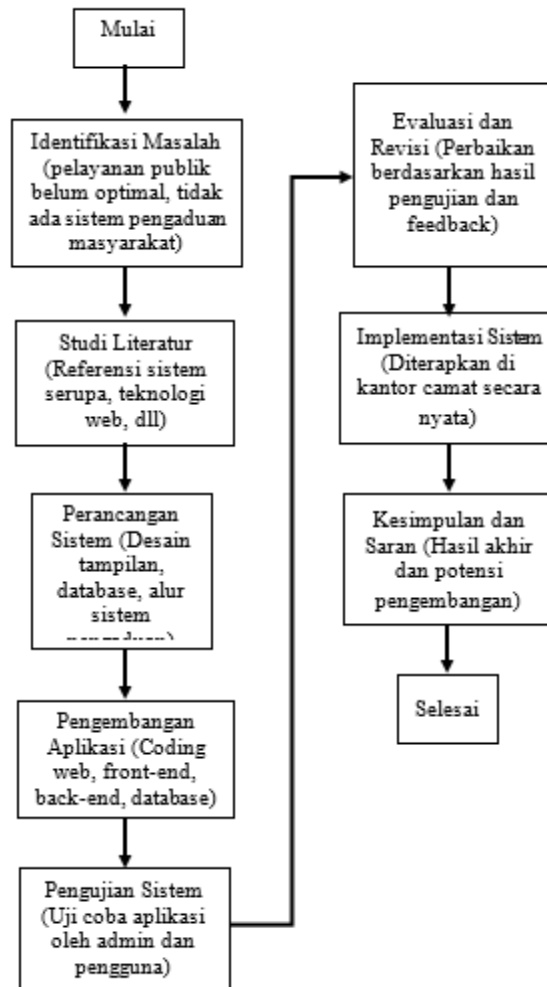
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Adi Biru S.HUT sebagai Camat Wanokaka, pada tanggal 9/05/2025, menjelaskan bahwa selama ini, mekanisme pengaduan masyarakat di Kecamatan Wanokaka masih bersifat manual, seperti melalui kotak saran, laporan lisan, atau surat tertulis. Sistem ini tidak hanya lambat dalam penanganannya, tetapi juga tidak efisien dan kurang transparan. Banyak pengaduan yang ditindak lanjuti secara optimal karena kurangnya dokumentasi, tidak adanya sistem pelacakan, dan keterbatasan komunikasi antara masyarakat dan pihak kecamatan.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, sudah seharusnya proses pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara digital. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membangun aplikasi pengaduan berbasis web. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau saran secara cepat dan mudah melalui internet, serta memungkinkan pihak kecamatan untuk merespon dan menindaklanjuti laporan secara lebih terstruktur, efisien, dan transparan.

Dengan adanya aplikasi pengaduan berbasis web, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, mempercepat proses penanganan pengaduan, serta meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dikantor Camat Wanokaka, oleh sebab itu penulis mengambil judul tentang “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Wanokaka Berbasis Web

2. METODE PENELITIAN

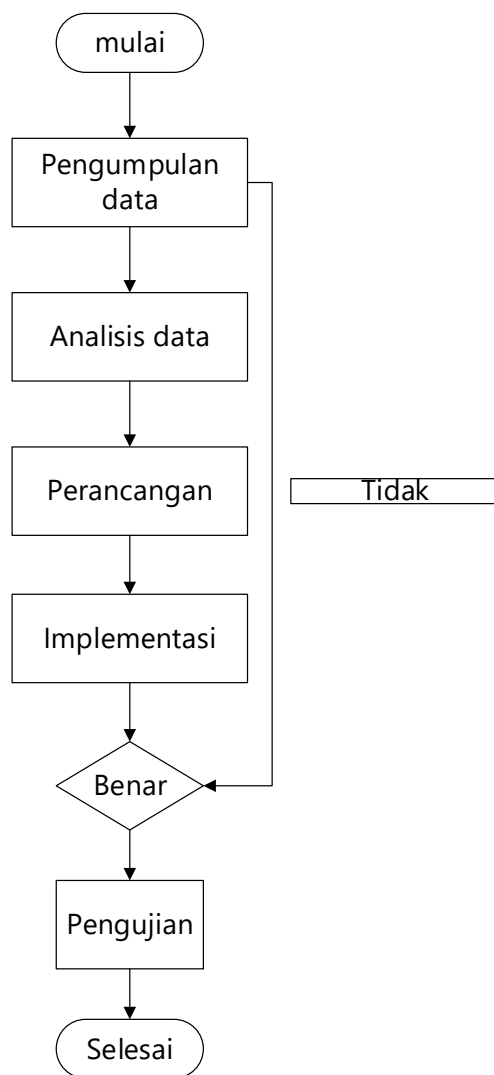
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengembangan sistem (System Development Life Cycle/SDLC) yang meliputi analisis kebutuhan, desain, implementasi, dan pengujian sistem. Aplikasi ini memiliki beberapa fitur utama, antara lain: formulir pengaduan, notifikasi status pengaduan, riwayat pengaduan, dan dashboard untuk petugas untuk mengelola dan menindaklanjuti pengaduan



Gambar 1. Diagram Alir penelitian dengan Flowchart.

Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan suatu sistem kegiatan yang dilakukan untuk Kecamatan Wanukaka suatu sistem yang mempunyai tahapan-tahapan kerja yang tersusun secara logis, dimulai dari pengumpulan data yang diperlukan guna pelaksanaan perancangan tersebut. Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan guna menentukan batasan-batasan sistem, kemudian melangkah lebih jauh lagi yakni merancang sistem tersebut.



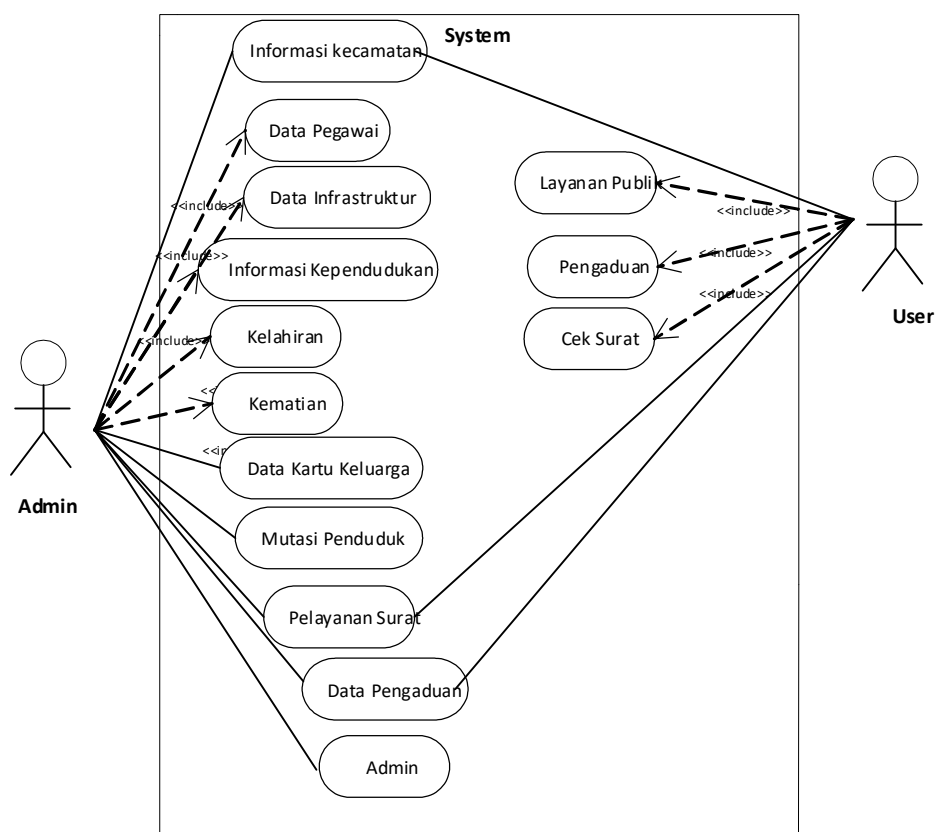
Gambar 2. Flowchart Penelitian.

1. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu:
 - 1) Studi kepustakaan Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari literatur atau sumber-sumber pustaka pendukung penelitian yang mampu memberikan informasi yang memadai dalam menyelesaikan penelitian ini serta membantu mempertegas teori-teori yang ada.
 - 2) Metode Observasi. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data melalui pengamatan langsung pada. Penulis melakukan pengamatan serta pencatatan langsung pada Kantor Camat Wanukaka.
2. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan dalam Analisis data yaitu:
 - 1). Tahap mengumpulkan data. Tahap mengumpulkan data, dilakukan melalui instrument pengumpulan data
 - 2). Tahap editing Tahap editing, dilakukan dengan memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrument pengumpulan data.

- 3). Tahap koding, dilakukan dengan setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrument pengumpulan data menurut variable-variabel yang diteliti.
 - 4). Tahap tabulasi data Tahap tabulasi data, dilakukan dengan mencatat atau entry data kedalam tabel induk penelitian 13
 - 5). Tahap pengujian kualitas data Tahap pengujian kualitas data, dilakukan dengan menguji validitas dan reabilita instrument pengumpulan data
 - 6). Tahap mendeskripsikan data Tahap mendeskripsikan data. Dilakukan degan tabel frekuensi atau diagram, serta berbagai ukuran tendensisentral, maupun ukuran disperse. Tujuannya untuk memahami karakteristik data sampel penelitian.
 - 7). Tahap pengujian hipotesis analisi data Tahap pengujian hipotesis nalisi data, dilakukan dengan tahap pengujian terhadap proposisi-proposisi yang dibuat apakah proposisi tersebut ditolak atau diterima, serta bermakna atau tidak.
3. Terdapat beberapa tahap perancangan yaitu:
 - 1). Tahap analisis Tahap analisis, dilakukan untuk memahami pemecahan masalah
 - 2). Tahap design Tahap design, dilakukan untuk memahami pemecahan masalah yang didapat pada tahap analisis melalui suatu pemodelan.
 - 3). Tahap Implementasi Tahap Implementasi, dilakukan untuk menerapkan pemodelan yang telah dibuat menjadi sistem aplikasi sesungguhnya.
 4. Tahap pengujian Tahap pengujian, dilakukan terhadap pengujian sistem dengan tujuan untuk melihat semua kesalahan dan kekurangan yang ada pada sistem. pengujian sistem dilakukan dengan aplikasi web. dari pengujian ini adalah untuk kebutuhan fungsional dari sistem
 5. Tahap implementasi Tahap implementasi, dilakukan setelah selesai tahap-tahap dalam pengujian dan mendapatkan tujuan yang diinginkan.

Rancangan Use Case

Gambaran grafis dari beberapa atau semua actor, use case, dan interaksi diantaran yang memperkenalkan suatu sistem. Use Case diagram tidak menjelaskan secara detail tentang penggunaan use case, tetapi hanya memberikan gambaran singkat hubungan antar use case aktor, dan sistem. Di dalam use case ini akan diketahui fungsi-fungsi apa saja yang berada pada sistem yang dibuat.



Gambar 3. Use Case Diagram Pengaduan.

3. ANALISIS DAN IMPLEMENTASI

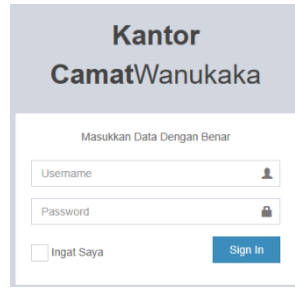
Implementasi system

Implementasi sistem berguna untuk mengetahui apakah program yang telah dibuat dapat berjalan secara maksimal, untuk itu maka program tersebut harus diuji terlebih dahulu mengenai kemampuan sistem tersebut agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan pada saat implementasinya nanti. Implementasi sistem terdiri dari beberapa bagian diantaranya adalah sebagai berikut: Proses implementasi sistem dari sistem informasi pengaduan berdasarkan dari perancangan yang dibuat pada bab sebelumnya.

Antarmuka sistem

Pada bab ini akan digambarkan dan dijelaskan bagaimana proses manipulasi data atau implementasi dari sistem ini. Untuk mengimplementasikan di sistem ini maka dibuatlah sebuah menu secara interaktif untuk mempermudah user dalam melakukan manipulasi data melalui interface yang ada.

- a. Antarmuka login Awal tampilan aplikasi ini akan ditampilkan sebuah menu login yang terdapat dua kolom untuk masuk sebagai administrasi.



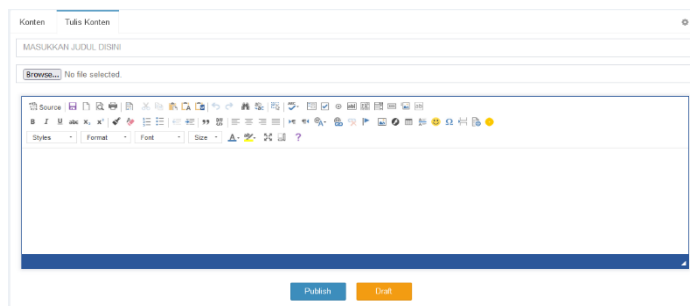
Gambar 4. Antarmuka login.

b. Antarmuka menu utama. Pada menu utama dari aplikasi ini, terdapat lima menu diantaranya yaitu: Kontak, Layanan Publik, Pengaduan, Cetak Surat, dan Admin. Menu input data terdiri dari dua belas sub menu diantaranya adalah data informasi keluaran, data pegawai, data aset, data tambah penduduk, data kelahiran, data kematian, data mutasi masuk, data mutasi keluar, pembuatan e-ktip, pembuatan akte kelahiran, data domisili, data keterangan belum menikah, data keterangan tidak mampu. Berikut ini adalah fungsi dari masing-masing menu tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Antarmuka Menu Utama.

c. Menu input data Info Kecamatan. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi informasi seputaran Kecamatan



Gambar 6. Menu Input Data Info Kecamatan.

d. . Menu input data Pegawai. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data pegawai

The screenshot shows a vertical form with the following fields: 'Nama Lengkap' (text input), 'NIP' (text input), 'Jenis Kelamin' (dropdown menu with 'Laki-Laki' selected), 'Usia' (text input), 'No. Telp/ Handphone' (text input), 'Tempat Lahir' (text input), and 'Tanggal Lahir' (text input). Each field is preceded by a red asterisk indicating it is required.

Gambar 7. Men Input Data Pegawai.

- e. Menu Input Data Aset. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data aset Kecamatan

The screenshot shows a form titled 'Tambah Aset Baru' with a close button. It contains the following fields: 'Kode Aset' (text input), 'Nama Aset' (text input), 'Jumlah' (text input), 'Harga' (text input with a 'Please enter a number' error message), 'Tanggal Pembelian' (calendar icon), and 'Kondisi' (dropdown menu with 'Baik' selected). A blue 'Submit' button is located at the bottom right.

Gambar 8. Menu Input Data Aset.

- f. Menu Input Data Penduduk. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data penduduk

The screenshot shows a form titled 'Tambah Penduduk' with a breadcrumb trail 'Home > Examples > Blank page'. The form is labeled 'Formulir Penduduk Baru' and contains the following fields: 'Nama Lengkap' (text input), 'NIK' (text input with '15 Digit' label), 'Nomor KK' (text input with '16 Digit' label), 'Nomor KTP' (text input with '16 Digit' label), 'Jenis Kelamin' (dropdown menu with 'Pilih Jenis Kelamin' label), 'Usia' (text input), 'Status KK' (dropdown menu with 'Anak' label), 'Status Pernikahan' (dropdown menu with 'Belum Kawin(Pertawan)' label), and 'No KTP Pasangan' (text input with '16 Digit' label).

Gambar 9. Menu Input Data Penduduk.

- g. Menu Input Data Kelahiran. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data kelahiran

Gambar 10. Menu Input Data Kelahiran.

- h. Menu Input Data Kematian. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data kematian

Gambar 11. Menu Input Data Kematian.

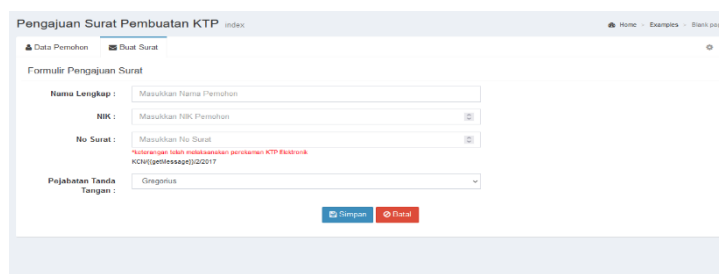
- i. Menu Input Data Mutasi Masuk. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data mutasi masuk

Gambar 12. Menu Input Data Mutasi Masuk.

- j. Menu Input Data Mutasi Keluar. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data mutasi keluar

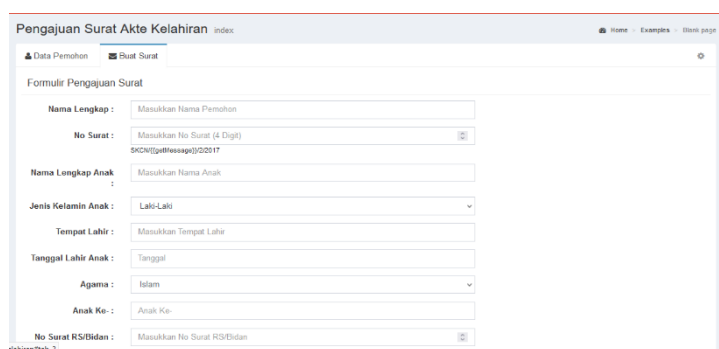
Gambar 13. Menu Input Data Mutasi Keluar.

- k. Menu Input Data Pembuatan E-KTP. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data pembuatan E-KTP



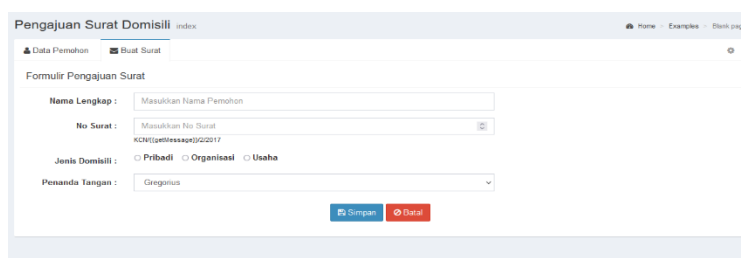
Gambar 14. Menu Input Data Pembuatan E-KTP.

- l. Menu Input Data Akte Kelahiran. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi akte kelahiran



Gambar 15. Menu Input Data Akte Kelahiran.

- m. Menu Input Data Domisili. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data domisili penduduk



Gambar 16. Menu Input Data Domisili.

- n. Menu Input Data Keterangan Belum Menikah. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi belum menikah

Gambar 17. Menu Input Data Keterangan Belum Menikah.

- o. Menu Input Data Keterangan Tidak Mampu. Menu ini digunakan oleh admin untuk mengisi data keterangan tidak mampu oleh penduduk

Gambar 18. Menu Input Data Keterangan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kantor Camat Wanokaka, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berhasil meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam proses pengaduan masyarakat. Aplikasi ini mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik serta memonitor status pengaduan secara real-time. Selain itu, aplikasi ini juga membantu pihak Kecamatan dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dengan lebih efisien. Dengan sistem yang terstruktur dan terintegrasi, aplikasi ini dapat mempercepat proses penanganan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wanokaka.

Saran

1. Peningkatan Aksesibilitas: Diperlukan penguatan infrastruktur jaringan internet di wilayah Kecamatan Wanokaka untuk memastikan aplikasi dapat diakses secara optimal oleh seluruh masyarakat, terutama di daerah dengan konektivitas yang terbatas.
2. Pelatihan dan Sosialisasi: Agar masyarakat dapat menggunakan aplikasi dengan maksimal, perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi kepada warga, khususnya dalam cara pengajuan pengaduan dan penggunaan fitur-fitur aplikasi.

3. Pemeliharaan dan Pembaruan: Aplikasi perlu diperbarui secara berkala untuk memastikan bahwa aplikasi tetap berjalan dengan baik, memenuhi kebutuhan pengguna, dan menjaga aspek keamanan data pengguna.
4. Fitur Tambahan: Pengembangan fitur tambahan seperti sistem notifikasi otomatis untuk status pengaduan atau integrasi dengan media sosial untuk pengaduan dapat meningkatkan efektivitas sistem dalam menjangkau masyarakat.
5. Evaluasi Kinerja Aplikasi: Diperlukan evaluasi secara berkala mengenai kinerja aplikasi dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pengaduan ini untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Camat Wanokaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Chasanah, N. (2021). *Sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web*. JRIS, 1(2). <https://doi.org/10.56486/jris.vol1no2.131>
- Fatimah, E. (2022). *Pengembangan sistem informasi pelaporan pada kebudayaan kecamatan barang berbasis web*. Jurnal ..., 6(4). (Catatan: Nama jurnal tidak dicantumkan dalam data asli)
- Handayani, D. (2024). *Rancang bangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web pada kelurahan*. Inotek, 1(4). <https://doi.org/10.35969/inotek.v4i1.368>
- Juliyana, E. (2020). *Peranan internet dalam meningkatkan citra SMA Swasta Budi Agung Medan*. Jurnal Network Media, 3(1). ISSN 2569-6446; 2722-9319.
- Kosali, A. Y. (2021). *Pengaruh implementasi electronic government (e-government) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang*. Jurnal Ilmiah Manajemen, 10.
- Mazzari. (2022). *Studi deskriptif evolusi website dari HTML1 sampai HTML5 dan pengaruhnya terhadap perancangan dan pengembangan website*. Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Science, 1(1). <https://journal.uib.ac.id/index.php/combinis>
- Revida, E. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 6(1)–10(2). ISSN 2580-9970; 2581-1878. (Catatan: Artikel spesifik tidak dicantumkan, sehingga disesuaikan sebagai entri jurnal umum)
- Ridianto. (2024). *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaur menurut perspektif pegawai operasional*. Jurnal STIA Bengkulu: Committee to Administration for Education Quality, 10(1), 117–126. <https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.151>
- Sedermayanti. (2021). *Legitimasi pelayanan publik perangkat kelurahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. Esensi Hukum, 3(2), 158–169. <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v3i2.84>
- Simarmata, J. (2020). *Aplikasi teknologi informasi: Konsep dan penerapan*. Yayasan Kita Menulis.

- Sukamto. (2013). *Sistem informasi akademik berbasis web pada Special English Conversation By Mr. T Bekasi*. Jurnal ..., 6(1). (Catatan: Nama jurnal tidak tersedia pada data asli)
- Sumartono, A. M. (2020). *Optimalisasi informasi aplikasi (Sitasya) sistem pemantauan masyarakat dalam pelayanan publik di Kota Manado*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, 2(5). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi.
- Tantri. (2024). *Pengenalan pemrograman web: Pembuatan aplikasi web sederhana dengan PHP dan MySQL*. Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMD), 2(2). <https://doi.org/10.38035/jsmd.v2i2.156>
- Wijayanti, T. (2022). *Rancang bangun sistem manajemen pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Kudus*. Journal of Computer and Information Systems Ampera, 3(1). <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>