

# Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung

Rully Pramudita<sup>1,\*</sup>, Nadya Safitri<sup>1</sup>, Solikin<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sistem Informasi; STMIK Bina Insani; Jl. Siliwangi No.6 Rawa Panjang Bekasi Bekasi Timur 17114 Indonesia, Telp. (021) 824 36 886 / (021) 824 36 996. Fax. (021) 824 009 24; e-mail: [rullypramudita@binainsani.ac.id](mailto:rullypramudita@binainsani.ac.id), [nadyasafitri@binainsani.ac.id](mailto:nadyasafitri@binainsani.ac.id), [solikin@binainsani.ac.id](mailto:solikin@binainsani.ac.id)

\* Korespondensi: e-mail: [rullypramudita@binainsani.ac.id](mailto:rullypramudita@binainsani.ac.id)

Diterima: 10 Oktober 2017 ; Review: 16 Oktober 2017 ; Disetujui: 20 Oktober 2017

Cara sitasi: Pramudita R, Safitri N, Solikin. 2017. Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. *Information System for Educators and Professionals*. 2 (1): 11 – 20.

**Abstrak:** Pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang saat ini sedang banyak disoroti, dan pemerintah dituntut untuk dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat khususnya dalam penelitian ini yaitu dalam hal pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung. Sebuah sistem informasi dianggap dapat membantu dalam memberikan masukan yang dapat menjadi bahan untuk memperbaiki sistem saat ini dan umpan balik terhadap para *stakeholders*. Untuk melakukan analisis terhadap sistem informasi ini akan digunakan sebuah metodologi yang di ambil dari *Structured Systems Analysis And Design Method (SSDAM)*. Tahap yang dilakukan hanya sampai dengan memberikan masukan terhadap perbaikan dari sudut pandang prosedur, pelaku, data dan informasi di dalam pelaksanaan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat di DISKOMINFO Kota Bandung.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Pelayanan Pengaduan Masyarakat, SSADM

**Abstract:** *Service to the community is currently being highlighted, and the government is required to be able to provide effective and efficient service to the community especially in this research that is in the case of complaint in Bandung Communication and Information Service (DISKOMINFO). An information system can assist in providing inputs that can be material for improving the current system and feedback to stakeholders. To conduct an analysis of this information system will be used a methodology taken from Structured Systems Analysis And Design Method (SSDAM). Stages are done only up to provide input to the improvement from the perspective of view, actors, data and information in the implementation of information service system of public complaints in DISKOMINFO Bandung.*

**Keywords:** *Information Systems, Community Complaints Service, SSADM*

## 1. Pendahuluan

Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DISKOMINFO Kota Bandung merupakan suatu proses pelayanan dimana proses pelayanan ini terdiri dari beberapa prosedur yaitu pengkategorian pengaduan, pembuatan laporan, serta penyebarluasan pengaduan, dari hasil prosedur-prosedur tersebut menghasilkan sebuah informasi pengaduan yang digunakan untuk mengambil sebuah keputusan tentang apa-apa saja yang harus diperbaiki didalam Pemerintahan Kota Bandung baik berupa sarana maupun prasarana.

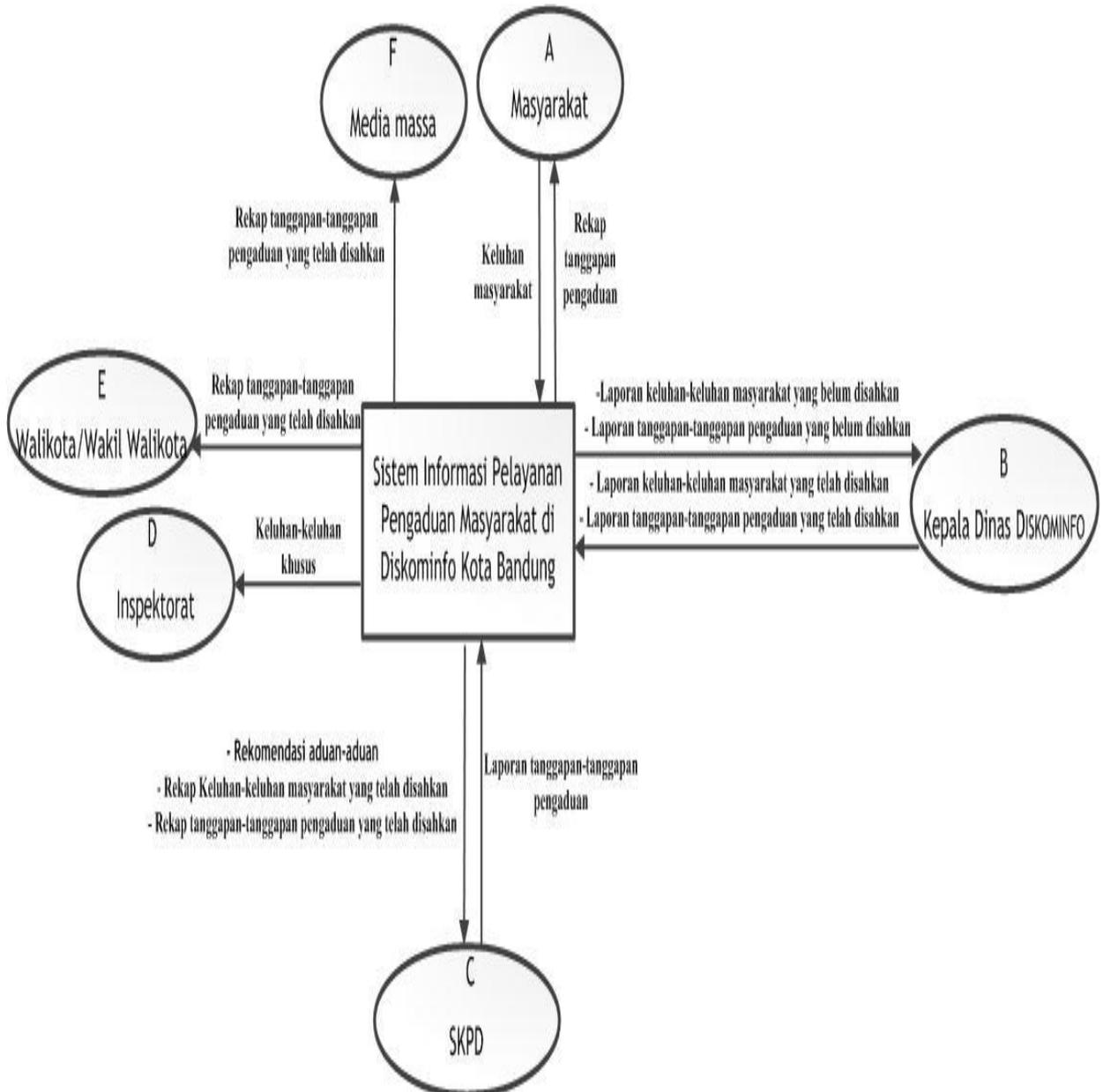
Lingkup aktifitas di Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DISKOMINFO Kota Bandung terbagi menjadi lima, yaitu pengkategorian pengaduan, pemilahan pengaduan, pencatatan pengaduan, pembuatan laporan dan penyebarluasan pengaduan.

Definisi sistem secara umum yaitu sekumpulan proses dan seperangkat elemen yang digabung serta dihimpun secara bersama serta saling berintegrasi untuk mencapai suatu tujuan

dari organisasi [Warman and Saputra, 2012]. Stair yang menyatakan bahwa sistem informasi merupakan seperangkat komponen saling terkait yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi [Stair, 2016]. [Alter, 1996] menyatakan sistem informasi mampu mengubah bentuk organisasi, mampu mengubah cara perusahaan dalam beroperasi, dan mampu mengubah perusahaan dalam bersaing.

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya [Jogiyanto, 2001]. Sumber informasi berasal dari data yang merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.

Lingkup sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat dapat digambarkan di gambar 1 menggunakan diagram konteks.



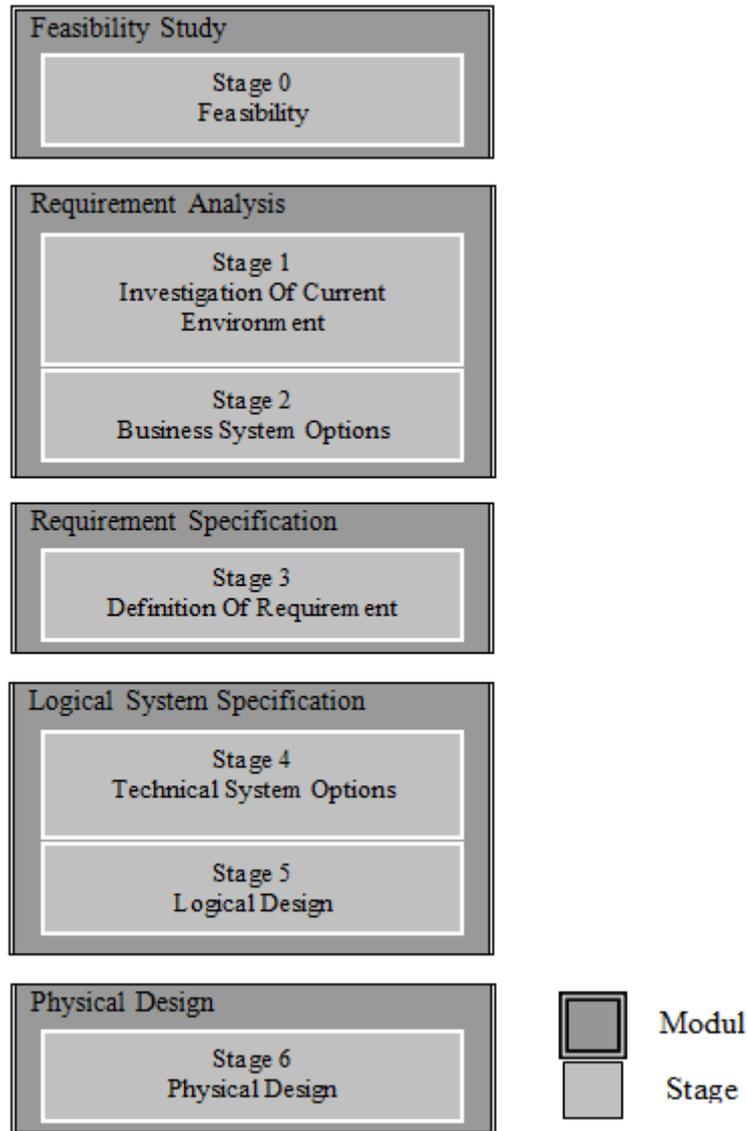
Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Gambar 1. Lingkup Sistem

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pemodelan dari Structured Systems Analysis And Design Method (SSDAM) [Ashworth and Goodland, 1990], yang dimulai dari tahapan *feasibility*

study. Setelah itu melakukan pemetaan hasil penangkapan data dan fakta ke dalam sebuah *data flow diagram* dan *logical data structure*.



Sumber : [Ashworth and Goodland, 1990]

Gambar 2. Stages SSADM

SSADM memiliki beberapa tahapan atau stage yaitu : Pertama, *Feasibility Study* terdiri dari satu stage yaitu *Stage 0: Feasibility Study*, yang merupakan kegiatan analisa level tinggi yang salah satunya bertujuan untuk melakukan penyelidikan kemungkinan-kemungkinan apakah suatu proyek layak diteruskan atau dihentikan. Kedua, *Requirements Analysis* bertujuan untuk menganalisa terhadap kemungkinan adanya kebutuhan-kebutuhan yang belum teridentifikasi secara jelas atau kebutuhan-kebutuhan yang sebenarnya sudah ada tetapi belum dimanfaatkan secara maksimal. *Requirements Analysis* terdiri dari dua stage yang merupakan kegiatan memodelkan sistem yang sudah ada yaitu *Stage 1: Investigation of Current Environment* merupakan kegiatan yang bertujuan untuk: a) Mendefinisikan kebutuhan sistem (*System Requirements*). b) Memodelkan lingkungan bisnis yang sudah ada (*Current Business Environment*) dengan mengidentifikasi proses-proses yang terjadi dan struktur data yang digunakan. Stage ini menggunakan DFD dan LDS untuk dapat menghasilkan detail permodelan logik dari sistem yang sudah ada. *Stage 2: Business Sistem Options* (BSO) merupakan

kegiatan pembuatan *business sistem option* dan mempresentasikan kepada pengguna/user. BSO yang dipilih user akan diadaptasi dan dikembangkan lebih lanjut pada tahapan berikutnya. BSO merupakan alternatif sistem bisnis baru yang dapat dijadikan solusi untuk kebutuhan user. Solusi ini perlu dibuat beberapa macam karena belum tentu semua kebutuhan user dapat terpenuhi secara optimal dengan satu jenis solusi. Hasil dari *Requirements Analysis* antara lain a) *Current Services Description* (Deskripsi Pelayanan Sekarang) berfungsi untuk menunjukkan bagaimana data dan proses dari sistem sekarang secara logika diorganisir (diatur); digambarkan dengan *Logical Data Model* dan *Logical Data Flow Model*. b) *User Catalogue* (Katalog Pengguna) berfungsi untuk memberikan gambaran pekerjaan yang dilakukan secara langsung oleh pengguna pada sistem yang akan datang. c) *Requirements Catalogue* (Katalog Permintaan) berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai item-item dan prioritas yang disetujui dari kesepakatan antara pengguna dan pengembang. d) *Selected Business system Option (BSO)* (Pilihan Sistem Bisnis yang dipilih) berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai solusi optimal mengenai permintaan bisnis yang bermanfaat untuk pengembangan sistem, dampak analisis dan penggambaran textual dari kemampuan. Ketiga, *Requirements Specification* terdiri dari satu stage yaitu *Stage 3: Definition of Requirements*. Tahapan ini mengembangkan BSO yang sudah dipilih pada modul dua dengan cara: a) Mendetilkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional. b) Memvalidasi silang DFD dengan LDS sesuai dengan BSO yang dipilih. c) Melakukan normalisasi LDS. d) Menciptakan ELH yang mendefinisikan struktur data dan proses-proses yang dibutuhkan. ELF divalidasi silang dengan DFD dan LDS. Keempat, *Logical Sistem Specification* terdiri dari dua stage, yaitu *Stage 4: Technical Sistem Options*, menciptakan alternatif *technical option* (lingkungan pembangunan dan pengimplementasian) untuk dipilih oleh user. *Technical Options* meliputi *Platform* perangkat lunak dan perangkat keras yang akan digunakan. *Stage 5: Logical Design*, membuat design logik yang dapat menggambarkan apa yang harus dilakukan sistem, dengan mendesain dialog sistem serta proses *Updating & Enquiry*. Kelima, *Physical Design* terdiri dari satu stage yaitu *Stage 6: Physical Design*, pada tahapan ini spesifikasi logik sistem dan spesifikasi teknis sistem digunakan untuk membuat desain fisik basisdata dan sekumpulan spesifikasi perangkat lunak. Spesifikasi ini menggambarkan bagaimana cara kerja perangkat lunak yang akan dibangun.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Deskripsi Masukan/Keluaran (*I/O Descriptions*)

*I/O descriptions* menjabarkan mengenai proses-proses yang terdapat distruktur proses, yang kemudian dari adanya proses-proses tersebut akan memiliki masukan (input) dan keluaran (output).

Tabel 1. *I/O Descriptions*

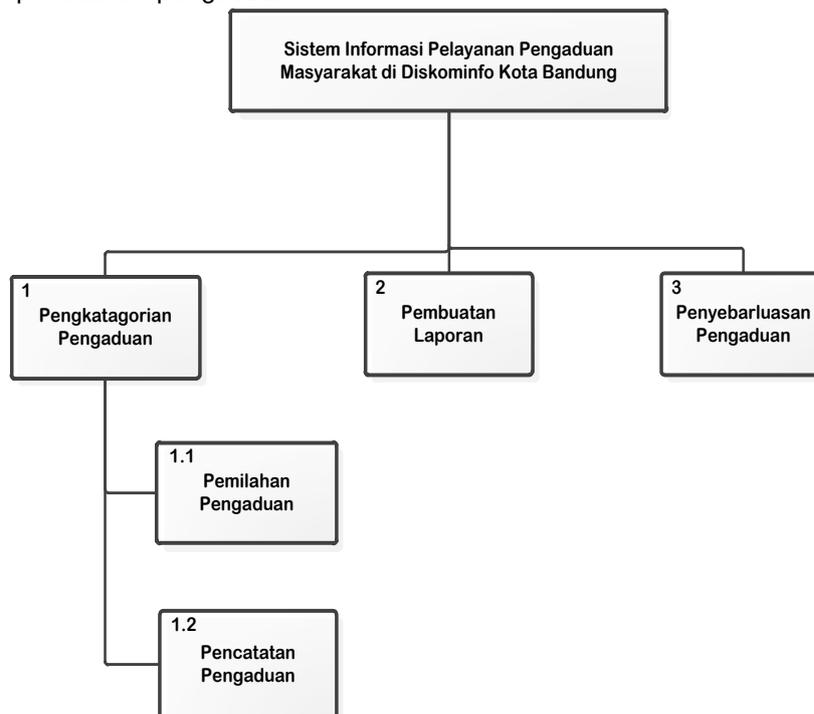
level	Proses	Masukan	keluaran
1	Pengkategorian pengaduan	Keluhan masyarakat	- Hasil pengkategorian keluhan-keluhan masyarakat
			- Identitas Pengadu
1	2	Pembuatan laporan	- Kumpulan keluhan-keluhan masyarakat yang telah disahkan
			- Kumpulan tanggapan-tanggapan pengaduan yang telah disahkan
1	2	Pembuatan laporan	- Hasil pengkategorian keluhan-keluhan masyarakat
			- Kumpulan identitas pengadu
1	2	Pembuatan laporan	- Kumpulan tanggapan-tanggapan pengaduan yang telah disahkan
			- Rekomendasi keluhan-keluhan
1	2	Pembuatan laporan	- Keluhan-keluhan masyarakat yang belum disahkan
			- Laporan keluhan-keluhan masyarakat yg belum disahkan
1	2	Pembuatan laporan	- Laporan keluhan-keluhan masyarakat yg belum disahkan
			- Laporan tanggapan-

level	Proses	Masukan	keluaran
			tanggapan yang belum disahkan
3	Penyebarluasan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kumpulan keluhan-keluhan masyarakat yang telah disahkan</li> <li>- Kumpulan tanggapan-tanggapan pengaduan yang telah disahkan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekap keluhan-keluhan masyarakat yang telah disahkan</li> <li>- Rekap tanggapan-tanggapan pengaduan yang telah disahkan</li> <li>- Kumpulan keluhan-keluhan khusus</li> <li>- Rekap tanggapan pengaduan</li> </ul>
1.1	Pemilahan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluhan masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluhan-keluhan masyarakat yang terpilih</li> <li>- Keluhan-keluhan masyarakat yang tidak terpilih</li> <li>- Keluhan-keluhan khusus</li> </ul>
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluhan-keluhan masyarakat yang terpilih</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas pengadu</li> </ul>
1.2	Pencatatan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluhan-keluhan masyarakat yang tidak terpilih</li> <li>- Keluhan-keluhan khusus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil pengkategorian keluhan-keluhan masyarakat</li> </ul>

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

### 3.2 Hirarki Proses

Hirarki proses menjelaskan mengenai struktur proses Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di DISKOMINFO Kota Bandung yang terbagi menjadi tiga proses yaitu pengkategorian pengaduan, pembuatan laporan dan penyebarluasan pengaduan. Namun di dalam proses pengkategorian pengaduan terdapat dua proses yaitu proses pemilahan pengaduan dan pencatatan pengaduan.

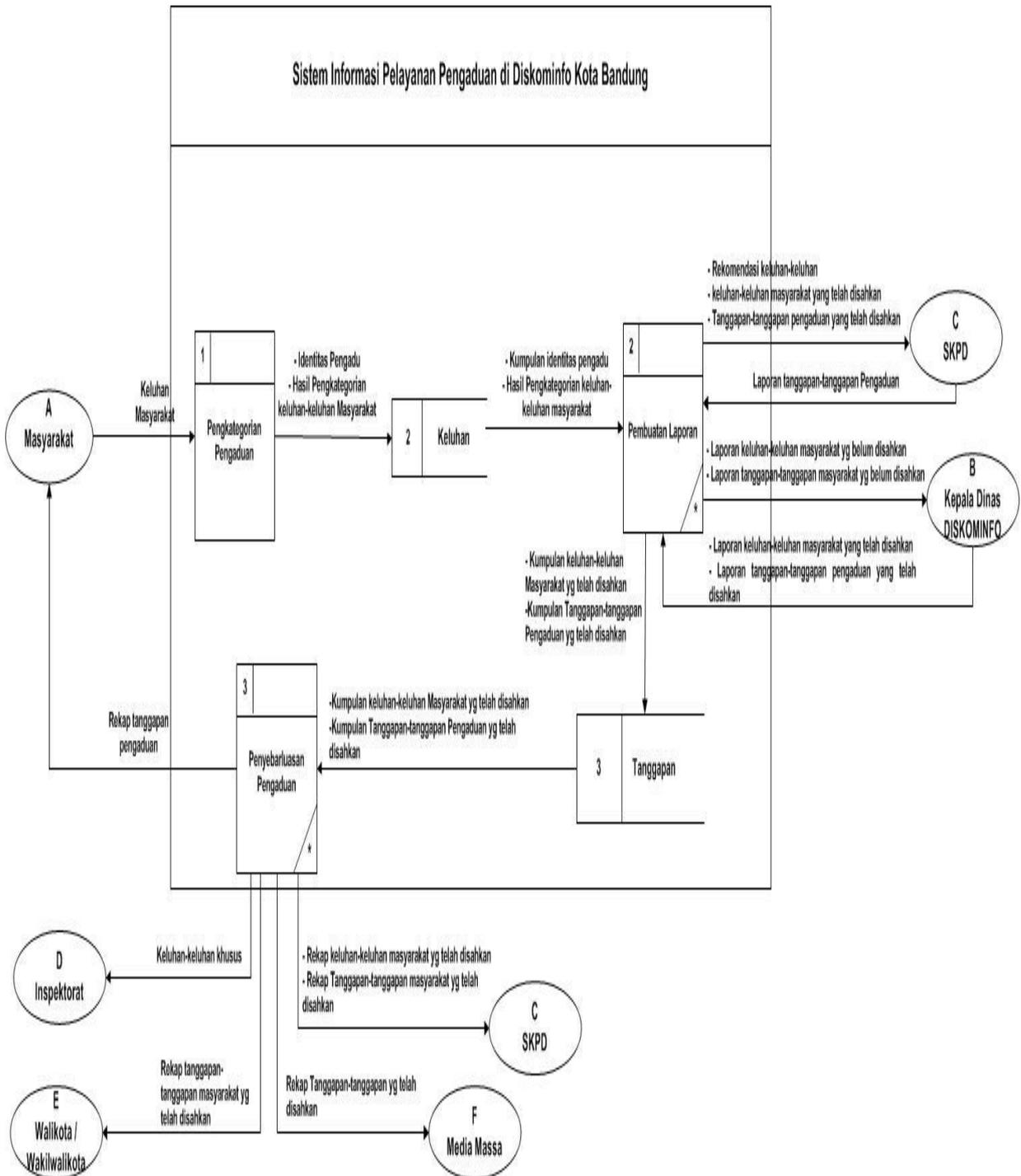


Sumber : Hasil Penelitian (2017)

Gambar : Struktur Proses

3.3 Data Flow Diagram

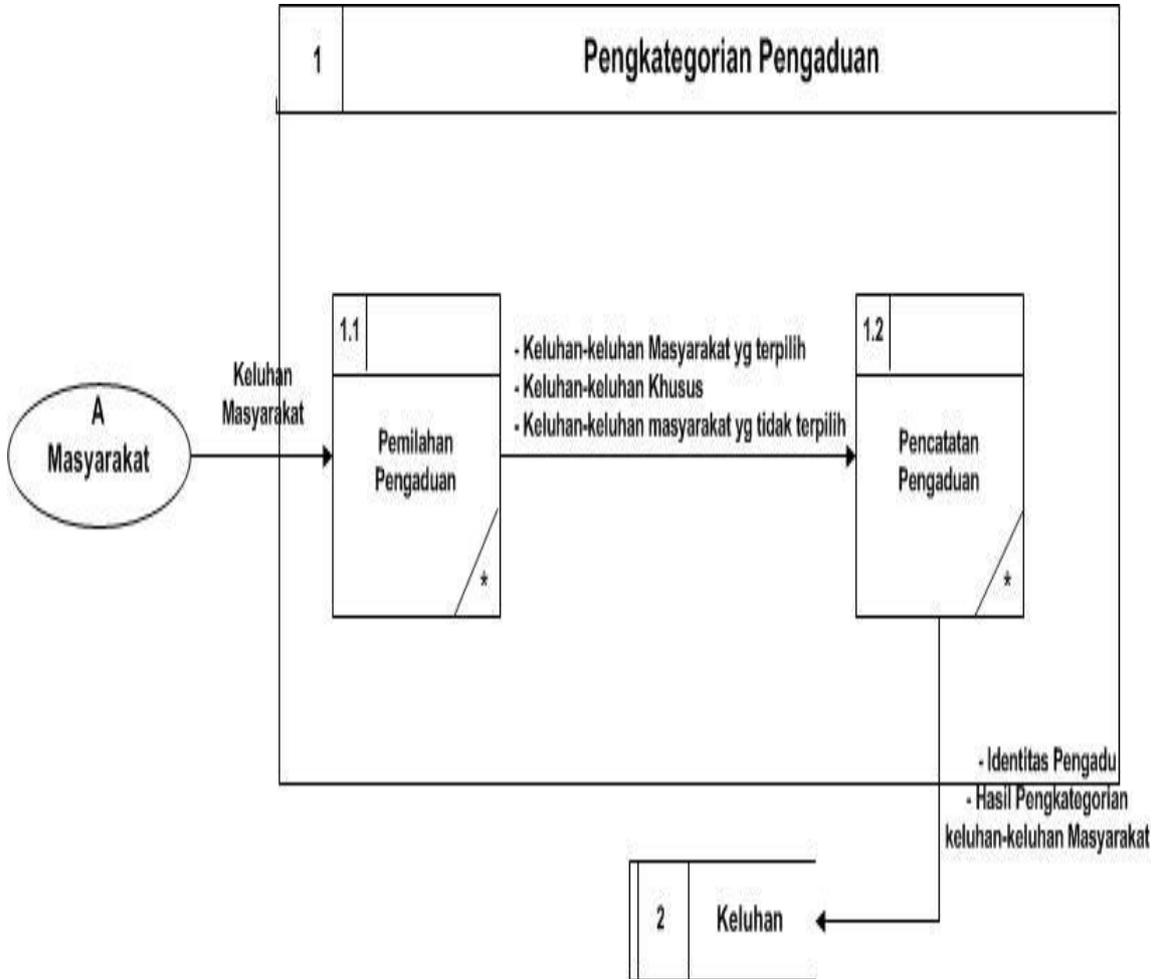
Data Flow Diagram pada level 1 berisikan mengenai keterhubungan antara proses pengkategorian, proses pembuatan laporan dan proses penyebarluasan pengaduan. Disamping itu, DFD Level 1 ini terdapat tiga data store yaitu pengadu, Keluhan dan tanggapan. Pelaku eksternal terdiri dari masyarakat, Kepala Dinas DISKOMINFO, SKPD, Inspektorat, Media Massa, Walikota/Wakil Walikota.



Sumber : Penelitian (2017)

Gambar 3. DFD Level 1

Data Flow Diagram pada level 2 berisikan mengenai keterhubungan antara proses pemilahan pengaduan dan proses pencatatan pengaduan. Disamping itu, DFD Level 2 ini terdapat dua data store yaitu pengadu dan aduan. Pelaku eksternal hanya masyarakat.



Sumber : Penelitian (2017)

Gambar 4. DFD Level 2

3.4 Model Data

Model data berisikan mengenai penetapan objek data, Item data dan relasi entity. Penetapan Objek Data yang bersumber dari dokumen / form dari media lisan yang kemudian dideskripsikan dan dijabarkan item dari objek data.

Tabel 2. Penetapan Objek Data

No.	Nama Objek Data	Deskripsi	Item
1.	Pengadu	Pengadu merupakan objek data yang mendeskripsikan identitas yang melakukan pengaduan	- No Pengadu - Nama Pengadu - Alamat Pengadu - Email Pengadu - No telpon Pengadu

2.	Keluhan	Keluhan merupakan objek data yang mendeskripsikan mengenai keluhan yang dilakukan oleh pengadu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No Keluhan</li> <li>- No Pengadu</li> <li>- Tanggal keluhan</li> <li>- Judul keluhan</li> <li>- Isi keluhan</li> <li>- Kategori keluhan</li> </ul>
3.	Tanggapan	Tanggapan merupakan objek data yang mendeskripsikan mengenai tanggapan yang diberikan oleh SKPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tanggapan</li> <li>- Nama Pengadu</li> <li>- Nama SKPD</li> <li>- Isi Keluhan</li> <li>- Tanggal tanggapan</li> <li>- Isi tanggapan</li> </ul>

Sumber : Penelitian (2017)

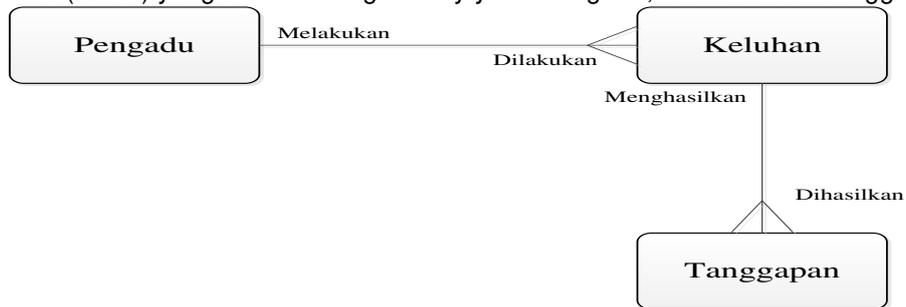
Penetapan Relasi Data berisikan mengenai hubungan antar entity dan relasi data.

Tabel 3. Penetapan Relasi Data

	Pengadu	Keluhan	Tanggapan
Pengadu		Melakukan	
Keluhan	Dilakukan		Menghasilkan
Tanggapan		Dihasilkan	

Sumber : Penelitian (2017)

Hubungan antara Entity dan Relasi Data kemudian di gambarkan dalam Logic Data Structure ( LDS ) yang terdiri dari tiga Entity yaitu Pengadu, Keluhan dan Tanggapan.



Sumber : Penelitian (2017)

Gambar 5. Logic Data Structure (LDS)

### 3.5 Analisis Prosedur Kerja

Analisis Prosedur Kerja merupakan suatu penilaian prosedur yang terdapat di Seksi Pengolahan data dan Informasi DISKOMINFO. Tabel 4 merupakan penilaian dan identifikasi masalah pada prosedur kerja.

Tabel 4. Analisis Prosedur Kerja

Penilaian	Alasan	Identifikasi Masalah
Kurang baik	Garis komandonya kurang jelas baik didalam perda maupun dalam aturan yang ada didalam sistem ini sendiri	Garis komandonya kurang jelas baik didalam perda maupun dalam aturan yang ada didalam sistem ini sendiri. Sebagai contoh pada saat pemilahan dan pengkategorian, kurang jelasnya sebuah rule yang menjelaskan standar sebuah pengaduan itu dijawab atau masuk ke kategori mana. Dengan tidak jelasnya aturan dalam sistem yang mengatur

Penilaian	Alasan	Identifikasi Masalah
		ini maka apabila terjadi pengantian pelaku akan berantakan atau membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengerjaannya.

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

### 3.3.1 Analisis Pelaku

Analisis Pelaku merupakan suatu penilaian pelaku yang terdapat di Seksi Pengolahan data dan Informasi DISKOMINFO. Tabel 5 merupakan penilaian dan identifikasi masalah pada pelaku.

Tabel 5. Analisis Pelaku

Penilaian	Alasan	Identifikasi Masalah
Kurang baik	Adanya beberapa pelaku yang tidak disiplin dalam bekerja.	Adanya beberapa pelaku yang tidak disiplin dalam bekerja. Dan tidak menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ada.

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

### 3.3.2 Analisis Data dan Dokumen

Analisis Data dan Dokumen merupakan suatu penilaian data dan dokumen yang terdapat di Seksi Pengolahan data dan Informasi DISKOMINFO. Tabel 6 merupakan penilaian dan identifikasi masalah pada data dan Dokumen.

Tabel 6. Analisis Data dan Dokumen

Penilaian	Alasan	Identifikasi Masalah
Kurang baik	Dokumen dan data-data yang ada disini dinilai kurang rapih dan pengerjaannya yang kurang efektif.	Dokumen dan data-data yang ada disini dinilai kurang rapih dan pengerjaannya yang kurang efektif.

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

### 3.3.3 Analisis Informasi

Analisis Informasi merupakan suatu penilaian informasi yang terdapat di Seksi Pengolahan data dan Informasi DISKOMINFO. Tabel 7 merupakan penilaian dan identifikasi masalah pada Informasi.

Tabel 7. Analisis Informasi

Penilaian	Alasan	Identifikasi Masalah
Kurang baik	Adanya aduan yang memang tidak ditanggapi. Kurangnya pemberitahuan ke masyarakat bahwa ada sebuah media pengaduan di DISKOMINFO.	Adanya aduan yang memang tidak ditanggapi. Kurangnya pemberitahuan ke masyarakat bahwa ada sebuah media pengaduan di Diskominfo.

Sumber : Hasil Penelitian (2017)

## 4. Kesimpulan

Pelayanan pengaduan di DISKOMINFO ini dilakukan melalui beberapa media. dimulai dari media cetak hingga media elektronik. Pada prosedur pelayanan pengaduan masyarakat terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pengadua. Dan prosedur-prosedur ini dituliskan dalam beberapa bentuk, seperti berupa gambar dan tulisan. Untuk pelaksanaannya didalam sistem pelayanan pengaduan ini terdiri dari empat orang yaitu 1 Kepala Seksi dan 3 orang staff. Namun pada kenyataannya, banyak sekali hal-hal yang ada didalam sistem ini yang dirasa kurang dalam pelaksanaannya. Baik dari sisi SDM, prosedur, maupun hal yang lainnya.

Beberapa hal yang berkenaan dengan Seksi Pengolahan Data dan Informasi di DISKOMINFO Kota Bandung ini, diantaranya : a) Garis komando pada prosedur yang ada kurang jelas, baik didalam perda maupun dalam aturan yang ada didalam sistem ini sendiri. b) pelaku kurang dalam segi kedisiplinan dan dalam pelaksanaan-pelaksanaan prosedur kerjanya. c) Dokumen dan data yang ada disini dinilai kurang rapih dan pengerjaannya yang kurang efektif. Keempat, adanya aduan yang memang tidak ditanggapi. Kurangnya pemberitahuan ke masyarakat bahwa ada sebuah media pengaduan di DISKOMINFO.

Usulan untuk kedepannya yaitu supaya memperjelas garis komandonya dan ada bab khusus yang membahas ini. Sehingga untuk kedepannya garis komandonya terus berjalan dengan baik. Dari sisi pelaku usulan untuk kedepannya dibuat sebuah aturan khusus dalam sistem yang cukup tegas, dengan sistem sangsi. Sehingga kedepannya bisa lebih disiplin dan sistem ini menjadi lebih baik. Data dan Dokumen alangkah lebih baiknya apabila data pengaduan dari beberapa media itu terintegrasi didalam satu piranti penyimpanan sehingga tidak tercecer. Untuk arsip alangkah lebih baiknya apabila ada form khusus yang didalam nya sudah terisi beberapa record untuk diisi value sehingga semuanya dalam 1 format. Informasi yang tersedia alangkah lebih baiknya apabila memaksimalkan fungsi dari sistem ini sendiri dengan mengintegrasikan seluruh pengaduan ke sistem ini agar sistem ini lebih bermanfaat bagi pemerintahan dan untuk setiap aduan itu mendapatkan jawaban sehingga triger dari sistem ini merasakan kepuasan atas jawaban dari sistem ini.

### Referensi

- Alter S. 1996. Information System : A Management Perspective. Cummings.
- Ashworth C, Goodland M. 1990. SSADM – A pracMcal approach. McGraw-Hill.
- Jogiyanto H. 2001. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 8 p.
- Stair RM et. al. 2016. Principles of Information System. Cengage Learning, Thirteenth.
- Warman I, Saputra KN. 2012. Sistem Informasi Alumni ITP Menggunakan PHP Dan My SQL". J. Momentum 12. No.1: 43–50.