ICT Learning
Vol. XX. Bulan 20XX
P-ISSN: 2459-959X E-ISSN : xxxx

PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI DESA TEMBONGRAJA KEC.SALEM KAB.BREBES

Jalaludin[1], Asep Mahpudin[2]

Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi
STKIP Muhammadiyah Kuningan

Email[1] : Jalaludin2541@gmail.com
Email[2] : Asepmahpudin@upmk.ac.id

ABSTRACT

Jalaludin (NIM. 191223039) With the title "Implementation of a Website-Based Community Complaint Service System" this research aims to be able to facilitate complaints, grievances, and be able to accommodate the aspirations of the people of Tembongraja Village so that they can be more accommodated, and can be conveyed directly to the village head without having to go to the village hall and it doesn't take long to submit all complaints, grievances, and aspirations, you just need to fill them out via the web-based community complaint application. The data analysis technique of this study is the same as other studies which use analysis of observation data, and the results of a web-based complaint application that the author has provided to obtain data for the purposes of this research.

Keywords: Implementation of a website-based public complaint service system

ABSTRAK

Jalaludin (NIM. 191223039) Dengan judul “Penerapan Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Website” penelitian ini bertujuan Supaya dapat memfasilitasi dalam pengaduan, keluhan, dan dapat menampung aspirasi dari masyarakat Desa Tembongraja agar dapat lebih terkomodir, dan dapat tersampaikan langsung ke kepala desa tanpa harus pergi ke balai desa dan tida membutuhkan waktu lama untuk menyampaikan segala pengaduan, keluhan, dan aspirasi cukup hanya mengisi lewat aplikasi pengaduan masyarakat yang sudah berbasis web saja. .Teknik analisis data ini penelitian ini sama dengan penelitian lain dimana menggunakan analisis dari data observasi, dan hasil dari aplikasi pengaduan berbasis web yang telah penulis sediakan guna memperoleh data untuk kepenetingan penelitian ini.

Kata kunci : Penerapan system pelayanan pengaduan masyarakat berbasis website

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat membawa pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia, dimana salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat adalah computer dan smartphone . Dengan adanya teknologi computer dan smartphone ini hampir semua masalah baik di bidang bisnis, hiburan, pendidikan dapat teratasi oleh computer atau smartphone

begitu juga dalam bidang industri. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat yang sangat diperlukan, namun melihat dari perkembangan teknologi yang cepat ini belum terlalu sepenuhnya dimanfaatkan oleh pemerintah Desa Tembongraja, salah satu contohnya adalah bidang pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam melayani pengaduan atau keluhan dari masyarakat, kurangnya fasilitas media untuk menyampaikan keluhan, pengaduan atau aspirasi mejadi salah satu penghambat dalam perkembangan desa Masyarakat saat ini hanya bisa melakukan pengaduan atau keluhan melalui cara manual karna sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Desa Tembongraja Kecamatan Salem Kabupaten Brebes saat ini masih dilakukan secara manual yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke Balai Desa dan Bertemu dengan Kepala Desa dan menyampaikan Pengaduanya tersebut ke Kepala Desa, Sehingga dengan sistem pengaduan manual seperti itu aspirasi masyarakat pun menjadi kurang terakomodir dan hasil yang didapatkan pun kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, dengan semakin maju dan canggihnya perkembangan teknologi saat ini, komputer dan smartphone Android dapat dimanfaatkan sebagai sarana yang tepat untuk membantu masyarakat melakukan pengaduan kepada pihak Pemerintah Desa kapan saja dan dimana saja selama masih terhubung dengan sambungan internet.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengaduan Masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan atau keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan pemerintahan dan atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan atau pelaksanaan tugas dan fungsi anggota Pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintahan, dan atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan.

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Desa merupakan kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang sudah menetap dan ketergantungannya pada sumber daya alam sekitarnya dengan harapan mempertahankan hidup untuk mencapai kesejahteraan. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Website merupakan kumpulan halaman digital yang berisi informasi berupa teks, animasi, gambar, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang terkoneksi oleh internet, sehingga dapat dilihat oleh seluruh siapapun yang terkoneksi jaringan internet. Pemrograman web adalah pembuatan aplikasi program dengan bahasa skrip yang akan menghasilkan sebuah aplikasi yang diakses pada web browser Pemrograman

web (web programming) terdiri dari kata pemrograman dan web.

3. METODE

Metotologi sendiri merujuk kepada alur pemikiran umum atau menyeluruh *(general ligic)* dan gagasan teoritis *(theoretic perspectives)* Untuk mempermudah pembahasan maka penulis perlu menentukan jenis penelitian apa yang harus digunakan dalam melakukan penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Selain itu peneliti menggunakan penelitian kepustakaan (*library researc*). Dilihat dari sifatnya, penelitian yang penulis lakukan ini menggunakan analisis kuantitaif Dalam penelitian ini pembahas menitik beratkan untuk Penerapan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Tembongraja Kec.Salem Kab.Brebes. Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diamati atau diteliti. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Masyarakat yang akan dijadikan sampel adalah masyarakat yang ditemui oleh penulis sebanyak 50 orang dewasa laki-laki maupun perempuan pada saat melakukan penelitian di Di Desa Tembongraja Kec.Salem Kab.Brebes. sesuai dengan teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan salah satu teknik *Nonprobability Sampling* atau *Sampling Insidental.*

4. HASIL PEMBAHASAN

1. Hasil Wawancara

a. Bagaimana sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang selama ini dipakai di Desa Tembongraja ?

Jawaban : Sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang selama ini di Desa Tembongraja ini masih secara langsung dan masih sangat klasik dikarenakan apabila ada masyarakat yang ingin menyampaikan keluahan dan melaporkan sesutau yang harus sampai kekepaladesa itu kita harus datang kedesanya kalau langsung dan apabila masyarakat itu tempat tinggalnya jauh mohon kepada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhannya harus tetap datang kedesnya.

b. Bagaimana menurut saudara/i mengenai sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang masih jadul ini, apakah menurut saudara/i perlu pengembangan terhadap system ini?

Jawaban : Setelah peneliti telah melakukan penelitian di Desa Tembonhgraja ini memang dalam menerima pengaduan dan keluhan dari masyakarakat mash dalam secara langsung, makadari itu untuk memang sangat perlu sekali adanya pengembangan terhadap sistem pengaduan masyarakat ini karena bukan hanya masyarakat yang dekat saja akan tetapi yang rumahnya tida dekat dari desa dan jauh juga dapat menyampaikan pengaduannya melalui wbsite setelah adanya pengembangan website, dan bukan hanya yang tinggal di Desa Tembongraja saja akan tetapi yang dari luar dan datang ke desa ini juga dapat mengirmkan keluhan dan aspirasinya dalam bentuk saran dan kritik lewat website dengan begitu tidak perlu mengantri kembali cukup siapkan kuota saja yang cukup untuk mengirim pengaduan tersebut ke website setelah itu pengaduan yang kita

kirim akan langsung tersampaikan oleh kepala desanya secara langsung.

c. Untuk mempermudahkan dalam Menanggapi pengaduan dari masyarakt, saya bermaksud untuk membat sebuah Sistem Pelayan Pengaduan berbasis website. Bagaimana menurut pendapat Saudara/i ?

Jawaban : Setelah peneliti telah melakukan penelitian di Desa Tembonhgraja ini Rata-rata jawaban responden setelah peneliti telah melakukan penelitian ini itu ialah memang sangat bagus untuk mempermudahkan dalam Menanggapi pengaduan dari masyarakt, saya bermaksud untuk membat sebuah Sistem Pelayan Pengaduan berbasis website, karena selain memudahkan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya ini juga dapat lebigh praktis dan dapat menghemat waktu tanpa pergi ke desanya secara langsung. Pada dasarnya dengan adalanya Sistem Pelayan Pengaduan berbasis website ini akan membuat desa ini jadi lebih maju dan dapat menampung pengaduan dan aspirasi dari masyarakat dari dalam maupun luar Desa Tembongraja.

d. Bila sistem ini saya buat agar mayarakat mendapatkan pasilitas untuk menyampaikan pengaduanya. Bagaimana menurut pendapat Saudara/i ?

Jawaban : Setelah peneliti telah melakukan penelitian di Desa Tembonhgraja ini Rata-rata jawaban responden setelah peneliti telah melakukan penelitian ini akan sangat mempermudah bagi seluruh masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduannya melalui sistem pelayanan berbasis online. dengan menyampaikan pengaduan di sistem pelayanan tersebut juga lebih praktis dan lebih cepat sampai ke kepala desa tanpa harus datang kedesa dan mengantri untuk dapat bertemu secara langsung dan menyampaikan keluhan atau aspiranya dengan tujuan agar Desa Tambongraja ini semakin maju.

e. Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduanya, saya bermaksud membuat sistem pelayanan pengaduan ini dalam bentuk online agar dapat diakses dari manapun dan kapanpun. Bagaimana menurut Saudara/i ?

Jawaban : Setelah peneliti telah melakukan penelitian di Desa Tembonhgraja ini Rata-rata jawaban responden setelah peneliti telah melakukan penelitian ini Untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduanya, saya bermaksud membuat sistem pelayanan pengaduan ini dalam bentuk online agar dapat diakses dari manapun dan kapanpun ini sangat bagus sekali dan sangat fleksibel dalam pengisian pengaduannya dalam sistem pelayanan berbasis website ini.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	14

Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relative konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik *alpha* dari *cronbach.* Adapun hasilnya dari uji realibilitas ini termasuk ke dalam kriteria yang sangat tinggi dengan jumlah 0.918.

3. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan apakah pertanyaan pada *questioner* tersebut *sahih* atau tidak. Berdasarkan data yang diolah oleh SPSS data yang signifikan sehingga dapat dikatakan sebagai sahih atau valid. Validitas merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, semakin kecil varians kesalahan, semakin valis alat ukurnya.Uji validitas dari penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan apakah pernyataan pada kuesioner tersebut sahih atau tidak. Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan computer program Microsoft Excel dan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*).

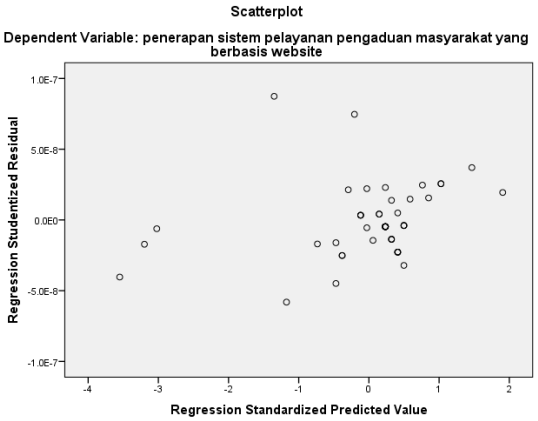
4. Hasil Uji Multicollinearitas

1. Model		Mengakomodir pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat	tersampaikan langsung ke kepala desa mengenai pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat	Sistem Pelayanan Berbasis Website
Coorelation	X1	.121	.116	-.234
	X2	.118	.234	-.543
covariances	X1	.010	.005	-.354
	X2	.003	.012	-.664

Dependent variable : Sistem_Pelayanan_Berbasis_Website_Y
Sumber : data primer diolah 2023

Dari tabel diatas hubungan antar variable ituu dapat dilihat dari coorelation dan covariancesnya. Dimana dalam tabel tersebut dapat disimpulkan bahwasannya Mengakomodir pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat dan tersampaikan langsung ke kepala desa mengenai pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Berbasis Website ini saling berhubungan satu sama lain. Dimana dalam hasilnya itu sendiri berbeda-beda yang menentukan rendah tidaknya hasil yang telah diolah dalam data tersebut.

5. Hasil Uji Heterondansicity



Grafik di atas tampak tidak berpola dan tidak beraturan baik di atas maupun dibawah angka 0 (nol).Sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroscendastisitas.

6. Hasil Uji Koefesien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934[a]	.943	.943	5.6654

a. Predictors: (Constant), tersampaikan langsung ke kepala desa mengenai pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat, Mengakomodir pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat

Koefesien Korelasi (R) sebesar : 0,943, artinya bahwa terdapat pengaruh yang sangat tinggi antara variable independen dan dependen.

7. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.013E-013	.021		.000	1.000
	Mengakomodir pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat	.111	.054	.702	121231665.964	.244
	tersampaikan langsung ke kepala desa mengenai pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat	.234	.115	.346	59744992.098	.778

a. Dependent Variable: penerapan sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis website

Ditabel diatas, pada bagian *unstandardized coefficients,* dapat dibuatkan model persamaan funsi seperti berikut : Hasil Belajar Siswa = 0,244 Sebelum + 0.778 sesudah menggunakan sistem pelayanan berbasis website.

8. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6325.220	3	3162.610	.	.000[b]
	Residual	2489.696	47	42.926		
	Total	6325.220	50		9150.894	

a. Dependent Variable: penerapan sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang berbasis website

b. Predictors: (Constant), tersampaikan langsung ke kepala desa mengenai pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat, Mengakomodir pengaduan keluhan dan aspirasi dari masyarakat

5. KESIMPULAN

Berdasarkan teori, penelitian, pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, tentang pengaruh model pembelajaran problem based learning pada mata pelajaran Teknik Infomatika yang mempelajari bagaimana cara mengolah video dengan baik dengan cara mengedit video dan mempelajarinya., maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas adalah sebagai berikut :

Aspirasi rakyat merupakan wujud dari adanya kebebasan berpendapat maupun salah satu bentuk partisipasi rakyat itu sendiri untuk mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara yang lebih baik. Hal tersebut kemudian dapat menjadi sumber dari segala keputusan maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintahan. Pengaduan Masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan atau keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan pemerintahan dan atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan atau pelaksanaan tugas dan fungsi anggota Pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintahan, dan atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.(UU Tentang Desa No.6 Tahun 2014). Sebelum adanya sistem pelayanan berbasis web ini sangat terhadap pengaduan dan keluhan masyarakat sehingga pengaruh yang signifikan hal itu dibuktikan dengan hasil uji T bahwa hasil sig. 0,244 yang artinya masuk kedalam kategori Rendah. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis web ini sangat terhadap pengaduan dan keluhan masyarakat sehingga pengaruh yang signifikan hal itu dibuktikan dengan hasil uji T bahwa hasil sig.0,778 yang artinya masuk kedalam kategori Tinggi.

Variable independen secara bersama-sama variable dependen dengan melihat nilai sig. pada tabel hasil uji T jika nilai signifikan itu disesuaikan dari tingkat kriteria diatas yang sudah ditentukan. Maka hasil penelitian variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen secara signifikan

dengan arti pengaruh adanya sistem pelayanan berbasis web ini sebagai media terhadap pengaduan dan keluhan masyarakat yang lebih praktif dan efektif . hal ini dibuktikan dengan hasil uji F bahwa hasil sig. 0,915 masuk kedalam kategori sangat Tinggi dalam tingkat kriteria yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Damanik, B. (2021). Rancangan Sistem Informasi Smp Negeri 1 Tuhemberua Kabupaten Nias Utara Menggunakan Php Codeigniter. *Jurnal Mahajana Informasi*, *6*(1), 6-15.

Erma Standsyah, R., & Restu NS, I. S. (2017). Implementasi phpmyadmin pada rancangan sistem pengadministrasian. *Unisda Journal of Mathematics and Computer*, *3*(2), 39-44.

Fadillah, M. N. (2018). *Membangun Sistem Penjualan Makanan Siap Saji (Studi Kasus: Warung Mie The Demit Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta).

Hernawati, K. (2015). Evaluasi dan penilaian interaktif berbasis web. *Trend Penelitian Dan Pembelajaran Matematika Di Era ICT*.

Josi, A. (2017). Penerapan metode prototiping dalam pembangunan website desa (studi kasus desa sugihan kecamatan rambang). *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, *9*(1).

Kinaswara, T. A. (2019, October). Rancang Bangun Aplikasi Inventaris Berbasis Website pada Kelurahan Bantengan. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)* (Vol. 2, No. 1, pp. 71-75).

Novitasari, Alivia Agiesta & WanYuliyanti. 2019. "Sistem InformasiPengaduan Gangguan PDAMTanah Laut Berbasis Web".Kalimantan Selatan. Jurnal Sainsdan Informatika : Volume 5,Nomor 1

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System). *web: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/209668/perma-no-9-tahun-2016*

Prasetyo, D. (2019). Memahami masyarakat dan perspektifnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *1*(1), 163-175.

Rusito, R. (2021). Teknologi Internet: Dasar Internet Teknologi IoT (Internet of Thing) dan Bahasa HTML. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-150.

Saleh, Noer. 2018. *Pedoman Membuat Skripsi.* Jakarta : Gunung Agung.

Sari, A. O., & Ari Abdilah, S. (2019). Web Programming. *Yogyakarta. Graha Ilmu. Tersedia dalam repository. bsi. ac. id*.

Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, *7*(1), 82-95.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. *Web:https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014*