

# Perancangan Website Monitoring Pengaduan Masyarakat pada Sistem Pengaduan KemenKopUKM

Freddy Yakob<sup>a</sup>, Sanjaya Pinem<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup>Politeknik Negeri Media Kreatif

## INFORMASI ARTIKEL

### Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 22 Mei 2023

Revisi Akhir: 24 Juni 2023

Diterbitkan Online: 30 Juni 2023

## KATA KUNCI

SCOT; Sistem Monitoring; Website Based; Pengaduan Masyarakat; Informasi Publik;

## KORESPONDENSI

Freddy Yakob, Program Studi Penyiaran, Politeknik Negeri Media Kreatif Jl. Srengseng Sawah, Jagakarsa, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12640  
Email: freddy@polimedia.ac.id

## ABSTRACT

Informasi telah menjadi komoditas yang termasuk dalam kebutuhan manusia. Apalagi untuk instansi pemerintah yang wajib menjalankan amanat undang-undang melakukan keterbukaan informasi publik. Hal ini didorong untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang bersih dan bebas dari korupsi. Termasuk ada pengaduan masyarakat, diperlukannya sistem monitoring yang dapat dilihat secara online dan realtime. KemenKopUKM melalui website monitoring pengaduan masyarakat mewujudkan keterbukaan informasi publik dengan tepat. Data yang ditampilkan juga dibuat dengan sistematis yang mudah dibaca dan dianalisis. Selain itu kemudahan akses kepada publik juga menjadi bagian untuk melakukan transparansi data. Untuk itu website monitoring pengaduan masyarakat ini dibuat menggunakan metode SDLC (*Software Development Life Cycle*) yang terdiri dari 1).Perancangan/planning, 2). Analisis Sistem/Kebutuhan Sistem 3). Desain, dan 4). Implementasi. Hasilnya tampilan yang sederhana dengan memperhatikan sequence dapat dikonstruksikan dengan baik. Tampilan menggunakan grafis yang interaktif juga memudahkan pengguna baik oleh masyarakat maupun pemangku kepentingan tidak lagi kesulitan jika ingin mendapatkan data terkini.

DOI: <https://doi.org/10.46961/jommit.v7i1>

## 1. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan sebuah amanat dari Undang-undang No. 14 tahun 2008. Pada undang-undang tersebut disampaikan bahwa semua kegiatan yang bersumber dari dana masyarakat termasuk dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/D) harus disampaikan kepada publik. Informasi menjadi penting dan menjadi hak bagi setiap orang untuk mengetahuinya. Hal ini membuat setiap lembaga pemerintah mengupayakan untuk melakukan transparansi informasi melalui kanal yang dimilikinya.

Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah melakukan reformasi birokrasi di lembaga milik negara. Perubahan tersebut salah satunya melakukan transparansi dan akuntabilitas publik. Setiap

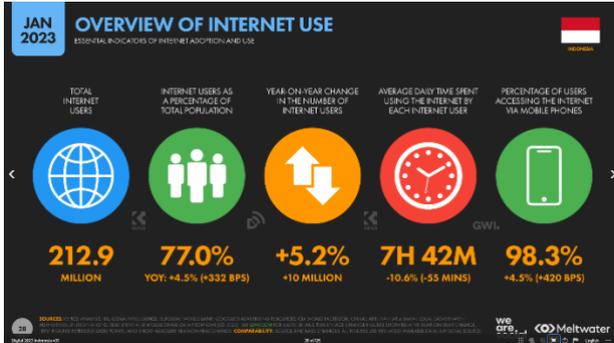
lembaga wajib menyediakan informasi yang publik wajib mengetahuinya.

Undang-undang tersebut menjadi landasan operasional yang memberikan jaminan terbukanya akses informasi bagi masyarakat secara luas dari lembaga yang dananya bersumber dari masyarakat [1]. Maka sudah seharusnya masyarakat dapat membuka informasi tersebut dengan mudah tanpa alur yang rumit dan bertele-tele. Hal ini akan mendorong perubahan pada lembaga pemerintah yang lebih baik. Apalagi dengan adanya era disrupsi saat ini, dimana semua informasi bisa didapatkan darimana pun. Jika lembaga pemerintah tidak melakukan kemudahan akses informasi, maka disinformasi seperti hoax akan menjangkiti masyarakat.

Penggunaan website sebagai media informasi menjadi langkah paling mudah untuk menyampaikan informasi publiknya. Pemanfaatan website di kalangan pemerintahan menunjukkan

peningkatan yang sangat pesat. Sampai dengan tahun 2012 indeks web menunjukkan bahwa semakin banyak negara di dunia yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan informasi kepada warga negaranya [2].

Berdasarkan data dari DataReportal.com mencatat bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 212,9 juta orang. Angka tersebut sama dengan 77% dari populasi penduduk di Indonesia. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya meningkat 5,2% atau sekitar 10 juta pengguna. Selama satu hari, rata-rata pengguna menghabiskan waktu 7 jam 42 menit dengan menggunakan smartphone sebesar 98,3% [3].



Gambar 1 Overview of Internet User  
(Sumber: DataReportal.com)

Kementerian Koperasi dan UKM termasuk lembaga yang menyampaikan informasinya kepada publik. Terutama menyangkut laporan pengaduan masyarakat yang prosesnya harus bisa dikontrol secara publik. Pengaduan masyarakat tersebut saat ini diterima tidak hanya melalui portal aduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) saja, melainkan didapatkan melalui telepon Contact Center, pesan email, dan aduan pada WhatsApp. Aduan tersebut berasal dari seluruh provinsi di Indonesia. Hingga saat ini sudah tercatat terdapat 15 kategori aduan yang dibuat sebagai klasterisasi masalahnya. Pada tahun 2022 terdapat 1.262 aduan yang masuk untuk ditindaklanjuti.

Berdasarkan hal tersebut, KemenKopUKM menyajikan data statistik termasuk status tindak lanjut aduannya secara publik. Data pengaduan masyarakat tersebut disampaikan kepada publik berbasis website. Perancangannya juga dibuat berdasarkan kebutuhan dari pimpinan dan masyarakat agar dapat membaca datanya dengan mudah. Rancangan akan dibuat dengan desain website responsif yang dapat dilihat versi desktop ataupun mobile. Tujuannya agar pada perancangan tersebut mewujudkan nilai-nilai keterbukaan informasi publik yang informatif bagi publik. Hal ini dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah dengan tampilan yang sederhana. Untuk itulah perancangan website monitoring pengaduan masyarakat pada sistem pengaduan masyarakat Kementerian Koperasi dan UKM ini dibuat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Sistem Informasi

Sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur yang saling berhubungan, sistem yang lebih menekankan pada elemen atau

komponen mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu [4]. Maka untuk sistem informasi merupakan kumpulan sub-sub sistem yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah tertentu dengan cara mengolah data hingga memiliki nilai tambah dan bermanfaat bagi penggunanya [5]. Maka sistem informasi ini merupakan sebuah wadah untuk mengolah data dan menampilkannya kepada pengguna. Rancangan tersebut dibuat dengan sistem agar informasi yang ditampilkan dapat terstruktur dengan benar.

#### 2.1.1. Website

Website adalah alamat URL (Uniform Resource Locator) yang berfungsi sebagai tempat menyimpan data dan informasi tentang suatu topik tertentu [6]. Melalui sebuah website, maka informasi yang ditampilkan pada halaman tersebut dapat diakses oleh siapa pun, kapan pun, dan di mana pun, selama pengguna tersebut terhubung dengan internet.

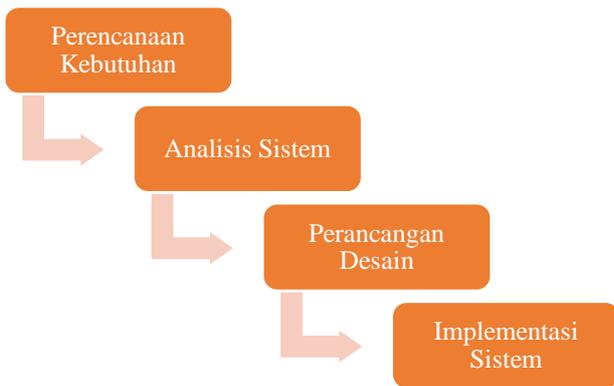
#### 2.1.2. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat merupakan bentuk pemantauan masyarakat yang disampaikan kepada pihak yang berwenang menerima dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat [6]. Pada dasarnya pengaduan masyarakat ini merupakan sebuah keluhan atau pertanyaan akan sesuatu kebijakan atau informasi sehingga dapat dikonfirmasi dengan valid. Kolom pengaduan masyarakat memang menjadi wadah bagi publik untuk menyampaikan suatu hal kepada lembaga mewujudkan komunikasi yang interaktif.

## 3. KONSEP PERANCANGAN

Dalam menyusun perancangan website ini digunakan analisis Social Construction of Technology (SCoT). SCoT adalah sebuah pemikiran Trevor J. Pinch dan Wiebe E. Bijker pada sebuah artikel yang secara kontekstual membahas mengenai bagaimana teknologi terbentuk oleh karena suatu fenomena sosial. [7] Maka dapat diartikan bahwa proses pembuatan tampilan website ini merupakan hasil pemikiran dari kebutuhan sosial. Sederhananya konstruksi sosial yang dibangun diwujudkan melalui website tersebut.

Pada proses perancangannya menerapkan metode waterfall. Metode ini memungkinkan suatu sistem dikonstruksikan secara sistematis dan berkelanjutan. [8] Metode ini bersifat serial dengan proses perencanaan, analisa, desain, dan implementasi pada sistem yang dibangun yang juga mengacu pada metode SDLC (*Software Development Life Cycle*). Maka berdasarkan metode tersebut, dapat disusun perancangannya sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Perancangan Website

**3.1. Perencanaan Kebutuhan**

Pada tahapan ini disusun kebutuhan dari pengguna yang akan menggunakan data tersebut. Data yang diinginkan tampil pada website monitoring disusun dan diklasterisasi sehingga dapat dengan mudah ditampilkan pada beragam ukuran layar.

**3.2. Analisis Sistem**

Tahapan ini menganalisis kebutuhan sistem yang diperlukan dalam membuat website tersebut. Melakukan perancangan kerangka kerja sehingga monitoring dapat ditampilkan dengan sederhana dan data yang ditampilkan dapat dibaca dengan mudah. Selain itu sistem yang dibangun harus bisa fleksibel dan memiliki kesinambungan yang lama.

**3.3. Perancangan Desain**

Tahapan ini membuat rancangan desain yang tepat. Membuat dengan menggunakan grid hirarkis, dimana unsur yang paling penting disusun terlebih dahulu menggunakan sequence yang tepat. Langkah yang dilakukan untuk mencapai rancangan desain yang tepat adalah sebagai berikut :

- a. Rancangan Unsur Utama  
Perancangan ini akan melibatkan unsur-unsur tampilan website yang paling mudah dibaca dan elemennya diharuskan tersedia meskipun tampilan berubah-ubah baik dari mobile website desktop ataupun mobile.
- b. Rancangan Unsur Tambahan  
Perancangan ini melibatkan unsur-unsur sekunder yang dapat berupa icon, ataupun elemen gambar yang dapat menambah sisi interaktif dari tampilan tanpa menghilangkan sisi profesional.
- c. Penggabungan antara Unsur Utama dan Tambahan  
Penggabungan antara kedua unsur dalam perancangan desain akan menghasilkan tampilan yang bersifat responsif dan adaptif, sehingga tampilan desain yang dihasilkan dapat merespon *devices* yang digunakan oleh pengguna.

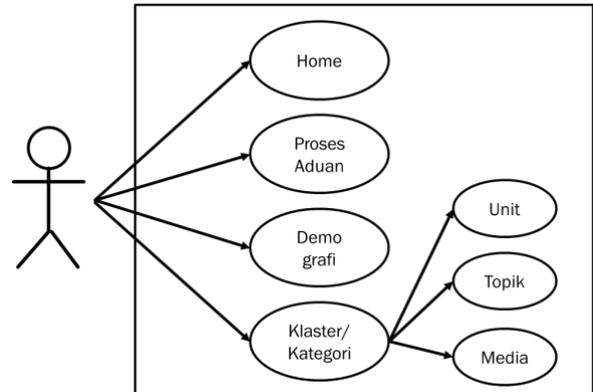
Tampilan responsif akan memberikan kemudahan membaca data yang urut dan ringkas namun tetap padat, sehingga pengguna nantinya mendapat informasi yang dibutuhkan secara cepat.

**3.4. Implementasi Sistem**

Setelah ketiga tahapan tersebut dilalui, maka langkah selanjutnya melakukan implementasi dari kebutuhan data, tampilan, dan

susunan dari website tersebut. Kebutuhan data tersebut diatur pada kerangka kerja sehingga tampilan website tersebut bisa dibuka pada *device* dan *web browser* apapun.

Berdasarkan metode tersebut, maka selanjutnya disusun terkait *Use Case Diagram* yang memperlihatkan interaksi antara pengguna dengan sistem. *Use Case Diagram* ini dijalankan lewat cara gambaran tipe interaksi antara user program (sistem) dengan sistemnya itu sendiri. Dapat ditampilkan *Use Case Diagram* pada website monitoring pengaduan masyarakat sebagai berikut:

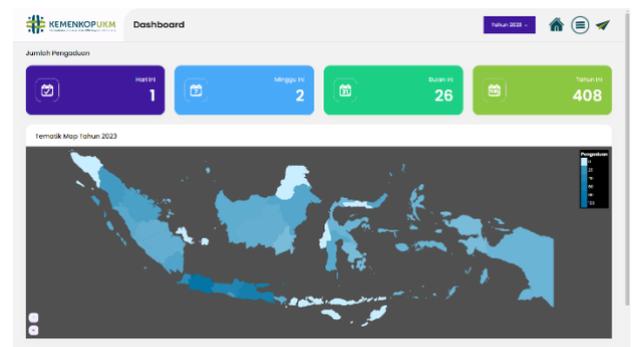


Gambar 2. Use Case Diagram

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

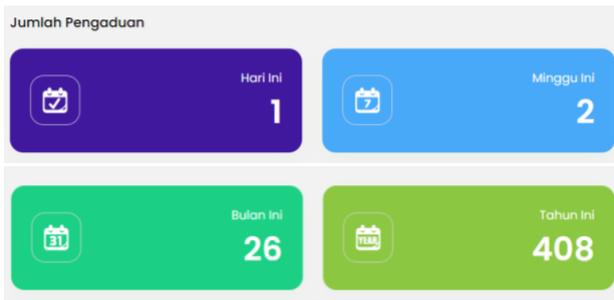
Berdasarkan hasil analisis kebutuhan maka disusunlah informasi yang akan ditampilkan pada website monitoring pada empat bagian, yakni halaman utama, proses aduan, demografi, dan klaster/kategorisasi. Selain itu untuk data aduan dan tindak lanjut juga ditampilkan sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik.

Implementasi pada halaman utama menampilkan data terkait proses aduan dengan jumlah aduannya. Lalu dilengkapi dengan pemetaan berdasarkan geografi sehingga pengguna dapat melihat rincian dari setiap provinsi yang ada.



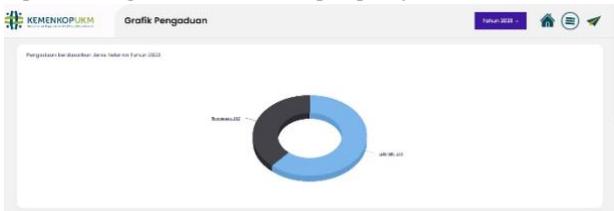
Gambar 3 Tampilan Home

Untuk bagian proses aduan tersebut terdapat empat rekapitulasi data, yakni rekap data harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Hal ini untuk menunjukkan kinerja dari monitoring pengaduan masyarakat.



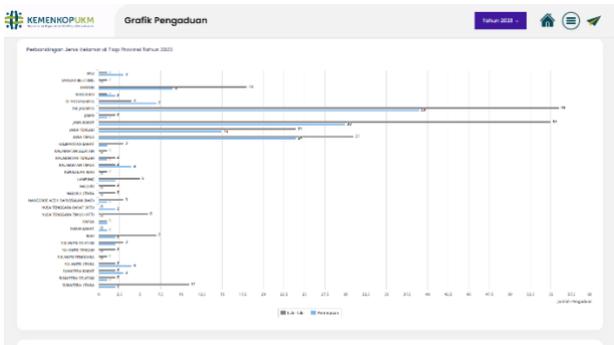
Gambar 4 Tampilan Jumlah Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan pemetaan demografi, tampilan menunjukkan data terkait jenis kelamin dari pelapor. Hal ini agar dapat memetakan bagaimana pendekatan untuk menangani aduan tersebut. Karena pada prinsipnya, berdasarkan jenis kelamin proses aduan akan diproses dengan kebutuhan dari pelapornya itu sendiri.



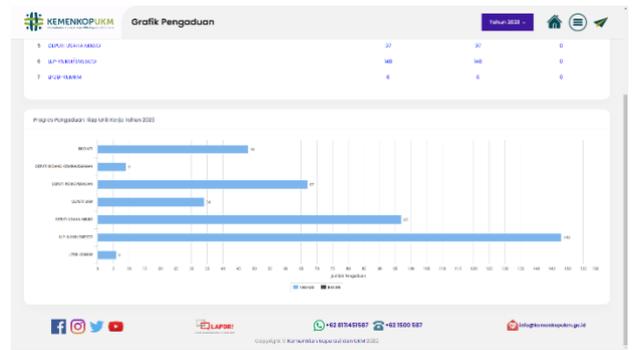
Gambar 5 Tampilan Jenis Kelamin Pelapor

Selain demografi, pembagian wilayah juga dibagi berdasarkan provinsi. Dari setiap provinsi tersebut terdiri dari jenis kelaminnya. Sehingga dalam tampilan data dapat dianalisis dengan lebih rinci.



Gambar 6 Tampilan Jenis Kelamin Pelapor dalam Provinsi

Untuk melakukan klusterisasi atau kategori pada monitoring pengaduan ini, dilakukan berdasarkan tiga hal, yakni terkait unit yang menjadi subjek pelapor, topik yang dibahas oleh pelapor, dan media yang digunakan pelapor untuk melakukan aduan. Unit tersebut dibagi berdasarkan pembagian satker yang ada di KemenKopUKM. Pada grafik ini juga ditampilkan proses aduan yang masih dalam proses dan sudah selesai di proses.



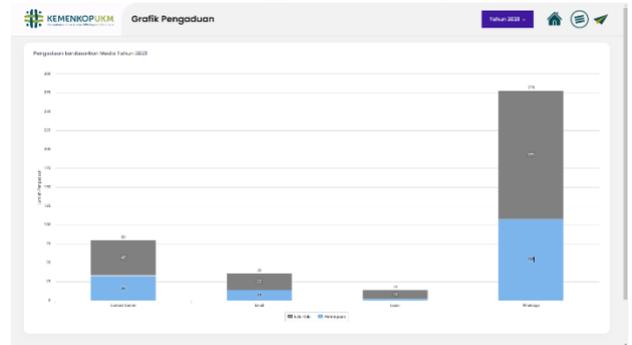
Gambar 7 Tampilan Aduan berdasarkan Unit Kerja

Sedangkan untuk topik dibagi berdasarkan program kerja KemenKopUKM sehingga relevan dengan masukan terkait program kerja tersebut. Pada grafik tersebut juga dapat dilihat berdasarkan media layanan yang digunakan dalam melakukan aduan.



Gambar 8 Tampilan Aduan berdasarkan Topik

Untuk media yang digunakan pelapor agar dapat mengoptimalkan penggunaan media dalam menjadi aduan masyarakat. Pada grafik tersebut juga dapat dilihat dari jenis kelamin pelapor dalam penggunaan media layanan.



Gambar 9 Tampilan Aduan berdasarkan Media Layanan

Berdasarkan implementasi dari perancangan tersebut, maka dapat dilihat bahwa kebutuhan untuk menampilkan data sesuai SCoT tersebut dapat terpenuhi. Penjabaran data yang disajikan juga dapat dengan mudah dibaca dan dipahami oleh publik. Angka statistik yang muncul tersebut dapat dijadikan rujukan utama jika ada yang menggunakan untuk kebutuhan tertentu. Maka tampilan pada website monitoring pengaduan masyarakat ini dapat menunjukkan transparansi dan akuntabilitas kepada publik.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapat dari perancangan website monitoring pengaduan masyarakat ini agar tampilannya memudahkan pengguna memahami data dan informasi yang tercantum pada halaman tersebut. Tampilan tersebut disusun dan dikonstruksikan agar informasi yang ditampilkan dapat dibaca secara terstruktur dan memiliki sequence yang tepat. Penampilan berupa grafis juga akan memudahkan pengguna untuk mendapatkan deskripsi data yang bisa dimanfaatkan langsung sebagai tampilan kepada stakeholder atau kebutuhan publik lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA.

- [1] N. Febriananingsih, "KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DALAM PEMERINTAHAN TERBUKA MENUJU TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK," *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, vol. 1, no. 1, pp. 135–156, 2012, [Online]. Available: [www.article19.com](http://www.article19.com).
- [2] D. Nupikso, "Implementasi Keterbukaan Informasi Publik Dalam Website Pemerintah," *IPTEK-KOM*, vol. 17, no. 2, pp. 113–128, 2015.
- [3] S. Kemp, "DIGITAL 2023: INDONESIA," *datarepotal.com*, Feb. 09, 2023.
- [4] Y. Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatin, "SISTEM INFORMASI PENGADUAN WARGA BERBASIS WEBSITE," *Jurnal Cendikia*, vol. 19, no. 1, pp. 397–404, 2020.
- [5] Liesnaningsih, R. Taufik, and R. Destriana, "SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. EGA TEKELINDO PRIMA BERBASIS WEB," *JIKA (Jurnal Informatika)*, vol. 5, no. 3, pp. 276–281, 2021.
- [6] Alfiani, D. P. Agustino, and I. G. A. V. Purnama, "Sistem Informasi Pengaduan Pada Komite Olahraga Nasional Indonesia Provinsi Bali Berbasis Web," *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, vol. 4, no. 1, pp. 107–117, 2023.
- [7] D. Lesmana and G. M. Valentina, "Digital Marketing Rumah Makan Padang Melalui Instagram Berdasarkan Social Construction of Technology," *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, vol. 2, no. 1, pp. 17–32, Jul. 2021, doi: 10.37535/103002120212.
- [8] I. N. Ghifari and H. Setiaji, "Pengembangan Portal Manasik Haji Pada Website Islamic Vibes," *Jommit: JURNAL MULTI MEDIA DAN IT*, vol. 06, no. 01, pp. 17–22, 2022, doi: 10.46961/jommit.v6i1.