



APLIKASI PENGAWASAN DAN PENGADUAN PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA JAMBI

Fery Purnama¹, Irawan²

¹²Program Studi Teknik Informatika, STMIK Nurdin Hamzah, Jambi
E-mail: ferypurnama@stmiknh.ac.id, irawanirawanwawan9@gmail.com

Abstract – Researchers are interested in taking the title of the thesis "Application of Surveillance and Complaints to the Jambi City Environmental Service" due to the advancement of current technological developments needed by an information system that can support the development and progress in fulfilling information related to complaints and public oversight of the Jambi City Environment. The purpose of this design is to produce a complaint and supervision application that can facilitate complaints and supervision and help the government to monitor the complaints process and supervision. Researchers use analysis (interviews and literature studies). The concepts used in this study are complaints and public supervision, website-based online. The results achieved in making this complaint and monitoring application is to facilitate the complaints and supervision process for the people who live far from the Jambi City Environmental Service Office and make it easier for office staff to collect every complaint and supervision which will then be processed. Conclusions from the making of this application are the complaints process and supervision of the Jambi city government which will be processed by the admin can be streamlined by using the complaint application to the environment office of Jambi City.

Keywords : Application of Complaints and Supervision on Web - based, Community, Government, Environment Agency

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehadiran teknologi di zaman ini sangat luas dan cepat. Dengan menggunakan kecanggihan teknologi saat ini kita dapat mempermudah pekerjaan yang akan dilakukan. Kita dapat mencari dan mengakses semua informasi yang kita butuhkan serta kita dapat memperluas jaringan menggunakan kecanggihan teknologi dengan segala kecanggihan *computer* saat ini banyak sekolah atau madrasah yang memanfaatkan teknologi tersebut.

Selain untuk mengolah data dan menyimpan data, teknologi juga bisa digunakan untuk mendukung penerapan dan pemanfaatan untuk perkembangan Negara kita sendiri, seperti yang kita ketahui perkembangan teknologi sangatlah pesat, tak heran jika setiap menit waktu sudah ada lagi perkembangan teknologi terbaru.

Hal ini disebabkan oleh keinginan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari mendorong pesatnya kemajuan teknologi. Banyak teknologi yang sudah digunakan untuk memberikan kemudahan contohnya seperti aplikasi berbasis web. Aplikasi yang memungkinkan seseorang untuk memperoleh informasi dengan bebas tanpa di batasi oleh ruang dan waktu.

Interaksi masyarakat yang dulunya dilakukan secara fisik, sekarang mulai beralih ke elektronik, karena secara elektronik interaksi yang

dilakukan *relative* dapat dilakukan secara efisien, akurat dan nyaman. Misalnya sejak dulu hingga sekarang masyarakat memberikan informasi atau melaporkan sesuatu yang terjadi di lingkungan mereka harus mendatangi tempat yang menangani masalah tersebut.

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan member nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya pemerintahan yang lebih baik. Khususnya pada Dinas Lingkungan Hidup, hubungan antara masyarakat dan pemerintahan seperti ini yang sering tidak berjalan dengan baik. Baik pengaduan dan pengawasan yang berjalan saat ini bisa dibilang kurang efektif.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik membuat sebuah penelitian dengan judul "APLIKASI PENGAWASAN DAN PENGADUAN PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA JAMBI".

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang di atas adalah : “Bagaimana Membangun Aplikasi Pengawasan dan Pengaduan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi” ?

Dengan mengacu pada permasalahan yang telah dirumuskan, maka hal-hal yang berkaitan dengan sistem akan diberi batasan sebagai berikut :

1. Sistem yang akan dibangun nantinya digunakan untuk pengawasan dan pengaduan saja.
2. Sistem hanya dapat digunakan di Dinas Lingkungan Hidup.
3. Menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql.

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan adanya sistem yang akan dibangun nantinya diharapkan dapat mempermudah pihak perusahaan dan para wirausaha dalam melaporkan aduan ketidak nyamanan pada usaha mereka selain itu data akan lebih terorganisir dalam satu paket aplikasi bagi pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Aplikasi

Aplikasi merupakan suatu paket bahasa pemrograman yang sudah siap pakai, dalam arti program aplikasi yang sudah di *compile*. Aplikasi merupakan suatu program untuk pemakaian tertentu yang dapat memecahkan masalah tertentu dan melaksanakan kegiatan tertentu, contohnya program yang menghasilkan *output* atau laporan kwitansi, mencetak laporan ataupun memasukan data-data baru ke dalam *file* [1].

Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju [2].

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan [3].

Dari beberapa pendapat para ahli tentang aplikasi dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah program yang dibuat oleh seseorang

maupun oleh sebuah perusahaan komputer yang berfungsi untuk membantu pengguna dalam melakukan sebuah pekerjaan.

2.2. Definisi Pengawasan

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dalam manajemen tercapai. Pengawasan merupakan proses atau langkah pencegahan dari tindakan-tindakan penyimpangan fatal dan tindakan koreksi apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan kecil yang dilakukan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi serta menjamin tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang telah direncanakan sebelumnya [4].

Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria norma standar atau rencana-rencana yang ditetapkan [5]. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan pengawasan yang menyeluruh terhadap pelaksanaan kegiatan oleh bawahan dengan maksud agar atasan mengetahui kegiatan nyata dan setiap aspek pelaksanaan tugas atau lingkungan unit organisasi masing-masing dan tidak menyimpang dan upaya pencapaian tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan atasan segera mengambil langkah langkah perbaikan seperlunya.

2.3. Definisi Pengaduan

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. [6]. Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi [7]. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparatur pemerintah terkait, berupa



sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.

Dari beberapa definisi para ahli yang tertera diatas dapat kami simpulkan bahwa pengaduan adalah suatu bentuk kegiatan yang fungsinya menyampaikan informasi tertentu dan nantinya dituntut untuk memeberikan informasi balasan atas tindak lanjut pengaduan tersebut.

2.4. Definisi Website

Menurut Prasetyo [8], Web adalah sebuah kumpulan halaman yang diawali dengan halaman muka yang berisikan informasi, iklan, serta program aplikasi.

Menurut Saputra [9], Web adalah suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink, yang memudahkan *surfer* (sebutan para pemakai komputer yang melakukan *browsing* atau penelusuran informasi melalui internet).

Dari pengertian diatas peneliti menyimpulkan Web adalah suatu layananatau kumpulan halaman yang berisi informasi, iklan, serta program aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna internet.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kerangka Kerja

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan atau metode studi kasus (*case research*). Hanurawan (2012) mengemukakan bahwa penelitian studi kasus adalah penelitian yang menggunakan beragam metode dan beragam sumber data. Ini berarti dalam penelitian studi kasus, pendekatan metodologi (alat pengumpul data) yang bersifat eklektik (penggunaan alat pengumpul data yang membantu tujuan penelitian) [10].

Sedangkan menurut Johnson & Christensen (2004) tujuan penelitian studi kasus adalah deskripsi tentang konteks dan terjadinya suatu kasus. Selain itu fokus utama juga dapat diarahkan pada pembahasan tentang tema, isu, dan implikasi yang ada pada suatu kasus [11]. Selain itu fokus utama juga dapat diarahkan pada pembahasan tentang tema, isu, dan implikasi yang ada pada suatu kasus.

Fenomena yang menjadi kasus dalam penelitian ini adalah memberikan solusi alternatif dari permasalahan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi, wawancara ke kantor Dinas Lingkungan Hidup.

 - a. Pengamatan (*Observation*)

Observasi atau pengamatan dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti bertujuan untuk memperkuat data-data dan mengetahui secara langsung bagaimana proses pengaduan dan pengawasan pada Dinas Lingkungan Hidup.
 - b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Wawancara dilakukan dengan cara mengetahui masalah-masalah yang terjadi dalam proses pengaduan dan pengawasan yang ada pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.
 - c. Analisis Dokumentasi

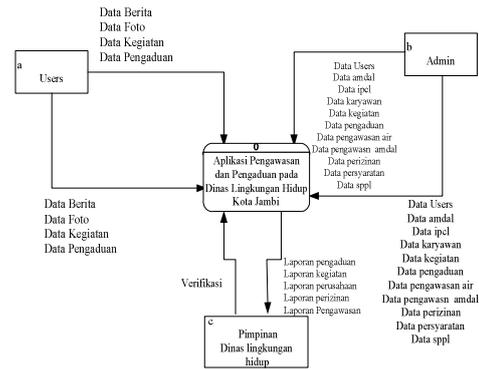
Analisis dokumentasi berbentuk catatan sejarah tentang Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, gambar atau foto-foto serta data sejenisnya. Analisis dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.
2. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan indentifikasi terhadap masalah yang terjadi dilapangan. Selanjutnya dilakukan pencarian terhadap landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, maupun internet yang berhubungan dengan masalah untuk membantu peneliti dalam menemukan landasan teori juga sebagai penunjang atau referensi mengenai penelitian yang akan dilakukan. Studi literatur ditujukan untuk mengumpulkan semua data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga mempunyai landasan yang kuat.

3. Analisis Sistem
 Pada tahap ini di harapkan dapat dihasilkan analisa permasalahan yang ada, berupa kendala-kendala permasalahan yang terjadi dalam proses pengaduan dan pengawasan yang terjadi sebelumnya pada pada Dinas Lingkungan Hidup Kota jambi tersebut. Sehingga peneliti dapat mencari solusi yang lebih baik dari permasalahan tersebut serta dapat menentukan sistem berdasarkan data yang telah dibuat, ataupun tahap penganalisaan masalah.
4. Merancang dan Mengembangkan Sistem
 Pada tahap ini dilakukan perancangan dan pengembangan perangkat lunak/ sistem baru yaitu Aplikasi Pengaduan dan Pengawasan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi dengan menggunakan model *waterfall* (air terjun).
5. Implementasi (*Hosting*)
 Pada tahap ini dilakukan pengimplementasian atau penerapan sistem baru yaitu, Aplikasi Pengaduan dan Pengawasan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi kemudian dilakukan pengujian yang berfungsi melihat kekurangan pada sistem baru yang dibangun untuk segera dilakukan perbaikan.
6. Pembuatan Laporan
 Pada tahap ini di lakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer atau data sekunder dan menggunakan metode penelitian yang relevan serta terarah pada pokok permasalahan yang ada.

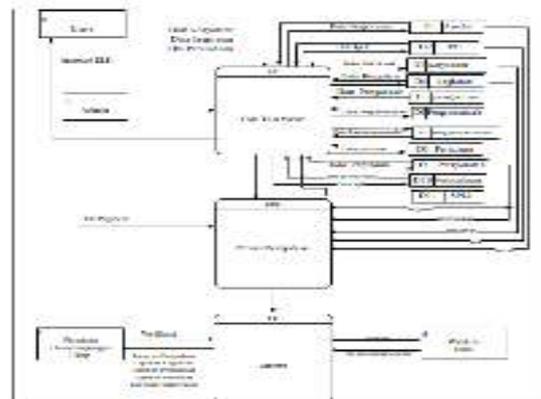
3.2. Perancangan

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh peneliti di aplikasi pengawasan dan pengaduan pada dinas lingkungan hidup kota jambi, terdapat beberapa kendala dan kekurangan pada sistem kerja pada dinas lingkungan hidup kota jambi tersebut, seperti aplikasi pada dinas lingkungan hidup kota jambi yang masih manual dan penulisan laporan yang masih menggunakan catat tangan sehingga perlu dibuat nya sebuah aplikasi pengawasan dan pengaduan pada dinas lingkungan hidup kota jambi yang dimana peneliti harapkan dapat mengurangi kendala dan kekurangan yang ada.



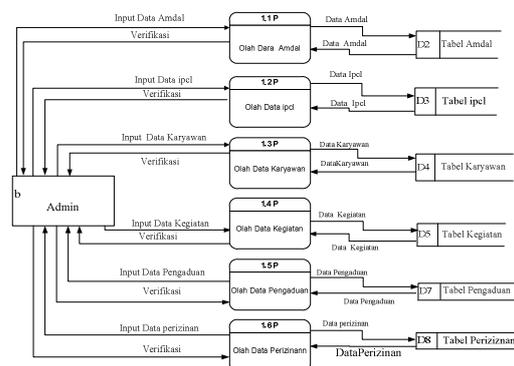
Gambar 2. Diagram Konteks

Data flow diagram level 0 untuk Aplikasi Pengawasan Dan Pengaduan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi adalah sebagai berikut:



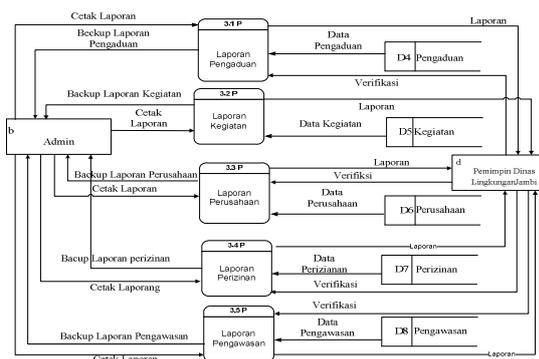
Gambar 3. Diagram Level 0

DFD Level 1 Diagram ini adalah penguraian dari diagram 0. Pada diagram level 1 proses 1, terdapat beberapa proses yang belum selesai dalam penguraian prosesnya. Berikut rancangan diagramnya:



Gambar 4. Diagram Level 1 Proses 1

Diagram ini adalah penguraian dari diagram 0. Pada diagram level 1 proses 3, terdapat beberapa proses yang belum selesai dalam penguraian prosesnya. Berikut rancangan diagramnya :



Gambar 5. Diagram Level 1 Proses 1

3.3. Implementasi

Implementasi perangkat lunak yang dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database menggunakan PhpMyAdmin, program yang telah dirancang adalah mengenai “Aplikasi Pengawasan dan Pengaduan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi”.

Hasil dari implementasi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan Login

Tampilan *Login* ini nantinya akan memuat gambaran tentang *login* admin dan terdiri dari *username* dan *password*. Untuk lebih jelaskan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 6. Tampilan Halaman Login

2. Tampilan Halaman Menu Utama

Pada halaman *home* terdapat *home*, tentang, berita dan kegiatan, layanan, dan pengaduan. Dapat dilihat pada Gambar 7 berikut ini :



Gambar 7. Tampilan Halaman Menu Utama

Gambar di atas merupakan implementasi atau penerapan dari halaman menu awal yang telah dirancang sebelumnya. Di dalamnya terdapat data informasi tentang menu data siswa, data guru data pegawai, data operasional dan data sarana dan prasarana di Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi.

3. Tampilan Halaman Menu Data Laporan

Tampilan halaman menu data laporan ini berisi mengenai seluruh data pengawasan dan pengaduan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar di bawah.



Gambar 8. Tampilan Halaman Menu Data Laporan

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan pada bab sebelumnya yang telah diuraikan dalam bentuk permasalahan yang terjadi pada aplikasi pengawasan dan pengaduan pada dinas lingkungan hidup kota jambi, maka dengan ini penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi Pengawasan dan Pengaduan Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi telah berhasil di bangun dengan analisa, perancangan dan desain yang telah di buat. Aplikasi ini dapat dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan database PhpMySql.
2. Dengan adanya aplikasi pengawasan dan pengaduan pada dinas lingkungan hidup kota jambi yang telah dibuat dapat

membantu dalam melakukan proses *input* data dan laporan yang dilakukan oleh dinas lingkungan hidup kota jambi. Dengan adanya pengolahan data dan aplikasi pengawasan dan pengaduan berbasis web pada kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

- Keuntungan menggunakan Aplikasi Pengawasan dan Pengaduan adalah dapat merespon dengan cepat pada situasi yang tidak diharapkan dalam kondisi yang berubah-ubah serta mampu mendukung pengawasan dan pengaduan untuk solusi dari berbagai permasalahan yang kompleks.

4.2. Saran

Dari kesimpulan diatas dan pembahasan bab sebelumnya penulis menyarankan beberapa hal, yaitu;

- Perlunya pelatihan bagi para pengguna untuk mengetahui tatacara menggunakan aplikasi ini, sehingga aplikasi ini dapat dipahami dengan baik dan benar.
- Perlunya pengadaan sarana dan prasarana dalam pemakaian sistem pengolahan data ini, seperti adanya fasilitas *hardware* dan *software* yang akan menunjang pemakaian aplikasi pengaduan ini supaya fungsi dari aplikasi tersebut lebih optimal dari sistem sebelumnya.
- Diharapkan ada pengembangan berkelanjutan untuk menampilkan dan sistem informasi yang dibangun agar lebih baik dan dapat lebih dari sistem yang dibuat ini.
- Dalam perancangan tampilan aplikasi ini sangat penting untuk memperhatikan prinsip perancangan yang baik.
- Sistem yang telah dibangun dapat dimanfaatkan agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR REFERENSI

- Safaat, Nazruddin. 2012. "*Android : Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone Tablet PC*". Informatika, Bandung.
- Suherman, Yanni. 2017. "*Sistem Aplikasi Bank Darah Pada Palang Merah Indonesia Payakumbuh*". Jurnal Sains Dan Informatika Copyright by Kopertis Wilayah X hh.23-24.
- Sari Purba, Yunatari. 2017. "*Rancang Bangun Aplikasi Penjualan dan Persediaan Obat Pada Apotek Merben di Kota*

Prabumulih". Sistem Informasi dan Komputerisasi Akutansi (JSK).Vol. 1, no. 1, hh. 3.

- Effendi, Usman. 2014. "*Asas Manajemen. Cetakan Kesatu*". Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Handoko, T.H. 2004. "*Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. "*Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*". Bantul : Kerasi Kencana.
- Suryadi. 2010. "*Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang*". (Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang), Jurnal Vol.23 No.4 hlm 293.
- Prasetyo, Adhi. 2012. "*Buku Pintar Pemrograman Web*". Jakatra: Penerbit Media Kita.
- Saputra, A. 2011. "*Trik Kolaborasi Codeigniter & jQuery*". Lokomedia, Yogyakarta.
- Hanurawan, Fattah. 2012. "*Metode Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Psikologi*". Malang : Universitas Negeri Malang.
- Johnson & Christensen. 2004. "*Educational Research: quatitative, qualitative and mixed approaches*". Pearson Education Inc: USA

IDENTITAS PENULIS

Penulis 1

Nama : Fery Purnama, S.Kom, M.Kom
 NIDN/NIK : 1025098901/13.096
 TTL : Jambi, 25 September 1989
 Golongan / Pangkat : IIIc
 Jabatan Fungsional : Lektor
 Alamat Rumah : Perum. GMC3 Blok C04
 Telp. : 085266175581
 Email : ferypurnama@stmiknh.ac.id

Penulis 2

Nama : Irawan, S.Kom
 NIM : 1502077
 TTL : Renah Kemang, 28 Mei 1994
 Alamat Rumah : Jl. Manado No.37 RT.28 Kel. Pal Limo, Kec. Kotabaru, Jambi
 Telp. : 081233254606
 Email : irawanirawanwawan9@gmail.com