

Pembangunan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis On Line pada Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan

M Nugrahadi Rakhmana^{1a*}, Daliman^{2b}, Hafina Oktaviani^{3c}, Isnandar Agus^{4d}

^a Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^b Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^c Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^d Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

^a nugrahadi12@gmail.com

^b mrdaliman85@gmail.com

^c hafinaoctaviani@gmail.com

^d isnandaragus@darmajaya.ac.id

Abstract

With the rapid development of technology and always changing every time, especially in information technology to process data and produce useful information resources for users, so that it must have an application that can support in facilitating the public complaint process, so that no matter how small the problem is, the public can immediately report it easily. Based on direct observations made, the South Lampung Regency government is still working manually to handle public complaints. The public must first come to the office to make a complaint directly by filling out a complaint form to be submitted to employees and then providing direct information verbally. Based on the description above, it is important for institutions to have a public complaint service web application that is intended to make it easier for the public to make complaints without having to come directly to the office, because this website can be accessed from anywhere as long as there is internet access. This web application also makes it easier for employees to view complaints that have been received, search for data, help in recapitulating public complaint data and save more time.

Keywords: Complaint System; Public Service; Online-Based

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tiap waktu selalu mengalami perubahan khususnya dalam teknologi informasi untuk memproses data dan menghasilkan sumber daya informasi yang berguna bagi pengguna (*user*) sehingga harus memiliki aplikasi yang dapat mendukung dalam mempermudah proses pengaduan masyarakat, sehingga sekecil apapun masalah nya masyarakat bisa langsung dengan mudah melaporkan. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan pada pemerintah Kabupaten Lampung Selatan masih bekerja secara manual untuk menangani pengaduan masyarakat. Adapun masalah dari sistem yang masih manual itu antara lain pengguna layanan atau masyarakat dalam melakukan pelaporan harus datang langsung ke kantor untuk membuat laporan pengaduan dan akses bagi masyarakat dalam mengetahui hasil dari pengaduan yang sangat minim. Makalah pada penelitian ini membahas tentang implementasi aplikasi sistem pengaduan berbasis online yang dapat digunakan oleh masyarakat meminta pelayanan kepada pemerintah Kabupaten Lampung Selatan khusus berkaitan dengan urusan perizinan bisnis yang kompleks. Selain itu, penelitian ini juga membahas hasil implementasi pengaduan masyarakat melalui website yang mengukur tingkat partisipasi dan kepuasan yang didapat dari pelayanan yang diberikan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas kebijakan publik.

Kata Kunci : Sistem Pengaduan; Layanan Masyarakat; Berbasis Online

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif akan menghasilkan dampak positif bagi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab atasnya. Meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan publik secara berkelanjutan menjadi tanggung jawab utama bagi setiap negara yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi warganya. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan bentuk optimal dari pelayanan yang memberikan kepuasan bagi para penerima layanan, yaitu masyarakat atau warga negara (Az-Zahra et al., 2023).

Untuk dapat menciptakan keikutsertaan masyarakat dalam mengadu permasalahan yang dihadapi pada era teknologi saat ini dimana penggunaan teknologi informasi sudah umum di masyarakat sehingga dibutuhkan suatu aplikasi sistem berbasis online melalui website yang berfungsi sebagai aplikasi pengaduan. Aplikasi pengaduan adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan masyarakat atau pengguna untuk melaporkan masalah atau keluhan melalui media digital (C. E. Pratiwi et al., 2024), (Nababan et al., 2023). Tujuannya adalah untuk mempermudah proses pengaduan dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan masalah. Fitur-fitur yang biasa ada dalam aplikasi pengaduan meliputi formulir pengaduan, verifikasi akun pengguna, pemilihan kategori pengaduan, notifikasi, dan monitoring status pengaduan. Aplikasi pengaduan bisa diterapkan oleh pemerintah atau organisasi untuk membantu memecahkan masalah lingkungan atau sosial yang ada di masyarakat (Sahfitri et al., 2023).

Aplikasi pengaduan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengaduan. Pengguna dapat melacak status pengaduan mereka dan mengetahui tindak lanjut yang diambil oleh otoritas terkait. Data pengaduan yang diterima juga dapat dianalisis untuk memperbaiki sistem pengaduan secara keseluruhan dan memprioritaskan masalah yang perlu ditangani.

Makalah pada penelitian ini membahas tentang implementasi aplikasi sistem pengaduan berbasis online yang dapat digunakan oleh masyarakat meminta pelayanan kepada pemerintah Kabupaten Lampung Selatan khusus berkaitan dengan urusan perizinan bisnis yang kompleks. Selain itu, penelitian ini juga membahas hasil implementasi pengaduan masyarakat melalui website yang mengukur tingkat partisipasi dan kepuasan yang didapat dari pelayanan yang diberikan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas kebijakan public (Informatika & Teknologi, 2024).

Penggunaan aplikasi pengaduan juga harus didukung oleh sumber daya yang memadai dan mekanisme tindak lanjut yang efektif. Otoritas terkait harus memastikan bahwa pengaduan yang diterima melalui aplikasi dapat segera ditindaklanjuti dan diselesaikan. Dalam hal ini, aplikasi pengaduan harus diintegrasikan dengan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif dan dapat memastikan bahwa pengaduan yang diterima dapat segera ditangani (Rio & Marsehan, 2023).

Dengan demikian, aplikasi pengaduan memiliki peran penting dalam mempermudah proses pengaduan dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan masalah. Aplikasi pengaduan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengaduan. Namun, untuk memastikan keberhasilan aplikasi pengaduan, otoritas terkait harus memastikan bahwa aplikasi tersebut dikembangkan dan dioperasikan dengan baik serta didukung oleh sumber daya dan mekanisme tindak lanjut yang efektif (Damayanti et al., 2023).

2. KERANGKA TEORI

2.1 Grand Theory

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan yang esensial yang dilakukan oleh pemerintah atau badan-badan publik. Tujuannya adalah untuk memenuhi harapan serta kebutuhan dari seluruh warga negara sebagai pengguna atau penerima layanan tersebut. Pelayanan publik harus dilihat sebagai upaya yang berasal dari dan untuk masyarakat, tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan dan fasilitas, tetapi juga mencakup pemenuhan hak dan kewajiban warga negara di berbagai aspek kehidupan seperti perizinan, kesehatan, pendidikan, transportasi, hukum, dan lainnya. Ini mencerminkan prinsip bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam memastikan kesejahteraan dan kebahagiaan masyarakatnya (Salimah et al., 2024). Untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, beberapa aspek krusial harus diperhatikan, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, transparansi, partisipasi masyarakat, penerapan teknologi, standar pelayanan, pengawasan, evaluasi, serta penanganan keluhan.

2.2. Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000

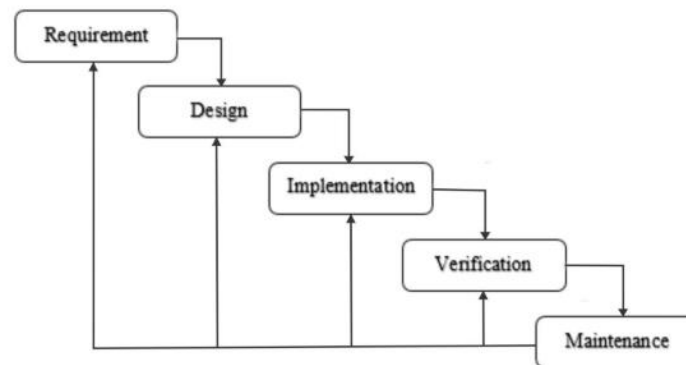
Salah satu langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas), adalah dengan memprioritaskan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat merupakan prinsip yang harus diimplementasikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Husin et al., 2024). Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Beberapa cara untuk mengintegrasikan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

1. Pemerintah dapat mengadakan forum konsultasi publik untuk mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat terkait rencana kebijakan atau program pelayanan publik.

2. Menyediakan mekanisme pengaduan dan keluhan yang mudah diakses oleh masyarakat memungkinkan mereka untuk menyampaikan masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan dan meminta solusi dari pihak yang berwenang.
3. Melakukan survei secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial untuk memperluas partisipasi masyarakat, dengan menggunakan platform online untuk mengumpulkan masukan dan saran dari masyarakat.
5. Melibatkan kelompok masyarakat, termasuk kelompok adat atau masyarakat lokal dalam perencanaan dan pengawasan pelayanan publik, untuk memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang beragam dapat dipertimbangkan dengan baik.

2.3. Metode Waterfall

Model waterfall pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai didalam Software Engineering (SE). saat ini model waterfall merupakan model pengembangan perangkat lunak yang sering digunakan. Model pengembangan ini melakukan pendekatan secara sistematis dan berurutan. Disebut waterfall karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan (Hartatik et al., 2024). Model pengembangan ini bersifat linear dari tahap awal pengembangan sistem yaitu tahap perencanaan sampai tahap akhir pengembangan sistem yaitu tahap pemeliharaan. Tahapan berikutnya tidak akan dilaksanakan sebelum tahapan sebelumnya selesai dilaksanakan dan tidak bisa kembali atau mengulang ke tahap sebelumnya (Aswati et al., 2017).



Gambar 1. Metode Waterfall

1. Requirement

Tahap ini pengembang sistem diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna (Wahyuni, 2023).

2. Design

Pada tahap ini, pengembang membuat desain sistem yang dapat membantu menentukan perangkat keras (hardware) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. Implementation

Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil yang disebut unit, yang terintegrasi dalam tahap selanjutnya. Setiap unit dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai unit testing.

4. Verification

Pada tahap ini, sistem dilakukan verifikasi dan pengujian apakah sistem sepenuhnya atau sebagian memenuhi persyaratan sistem, pengujian dapat dikategorikan ke dalam unit testing (dilakukan pada modul tertentu kode), sistem pengujian (untuk melihat bagaimana sistem bereaksi ketika semua modul yang terintegrasi) dan penerimaan pengujian (dilakukan dengan atau nama pelanggan untuk melihat apakah semua kebutuhan pelanggan puas) (Rahmi et al., 2023).

5. Maintenance

Ini adalah tahap akhir dari metode *waterfall*. Perangkat lunak yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.

3. METODOLOGI

3.1 Metode Pengembangan Aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Online

Pembangunan aplikasi pengaduan adalah proses penciptaan sebuah aplikasi yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan mereka dengan mudah dan cepat melalui media digital. Aplikasi pengaduan ini dapat berupa aplikasi berbasis website atau aplikasi berbasis smartphone yang dapat diunduh oleh pengguna (Galang Toyyibah et al., 2023). Pembangunan aplikasi pengaduan membutuhkan tim yang terdiri dari ahli teknologi informasi, desain grafis, dan ahli sistem. Mereka bekerja sama untuk merancang dan membangun aplikasi yang intuitif, mudah digunakan, dan memenuhi tujuan pembangunan aplikasi pengaduan. Pembangunan aplikasi pengaduan juga melibatkan proses validasi dan pengujian untuk memastikan bahwa aplikasi bekerja dengan baik dan memenuhi spesifikasi yang dibutuhkan. Setelah aplikasi selesai dibangun, ia akan diuji dan divalidasi untuk memastikan bahwa aplikasi bekerja dengan baik dan sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan (Muhammad Rizky1, 2025), (Siregar & Handoko, 2021).

Metode pengembangan aplikasi pengaduan adalah serangkaian langkah-langkah dan proses yang dilakukan untuk membangun aplikasi pengaduan dalam penelitian ini adalah waterfall yaitu metode pengembangan yang memiliki tahapan yang jelas dan terstruktur. Setiap tahapan harus diselesaikan sebelum pindah ke tahapan berikutnya (Maulana et al., 2023).

3.1.1 Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan pada pemerintah Kabupaten Lampung Selatan adalah sebagai berikut

1. *Planning*

Pada tahap ini dilakukan tinjauan pustaka yang mengacu dari beberapa karya ilmiah. Dilanjutkan dengan pengumpulan data menggunakan metode interview dan dokumentasi, lalu melakukan identifikasi masalah yang ada pada Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan (Ahmad Ashifuddin Aqham et al., 2023).

2. *Design*

Design sistem atau biasanya disebut dengan perancangan sistem, kegiatan ini menentukan arsitektur sistem secara keseluruhan. Pada pembangunan Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat pa da Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan penulis menggunakan UML dalam melakukan desain sistem (Wahyu et al., 2024).

3. *Coding*

Coding atau yang disebut juga implementasi. Pada tahap ini perancangan perangkat lunak direalisasikan dengan program atau unit program. Pada tahap ini penulis menggunakan *framework Laravel*.

4. *Testing*

Testing atau yang yang disebut juga dengan pemeliharaan, merupakan tahap pengoreksian dari berbagai *error* yang tidak ditemukan pada tahap-tahap sebelumnya, melakukan perbaikan atas implementasi unit sistem dan pengembangan layanan sistem, dan persyaratan-persyaratan baru ditambahkan (Widi, 2023).

3.1.2. Spesifikasi Teknis

Berikut adalah beberapa spesifikasi teknis yang harus dipertimbangkan dalam pembangunan aplikasi pengaduan:

1. Platform: Aplikasi pengaduan harus dapat berjalan pada platform yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, seperti Android dan iOS.
2. Database: Aplikasi pengaduan memerlukan database yang handal untuk menyimpan dan mengelola data pengaduan yang diterima.
3. Autentikasi dan verifikasi: Aplikasi pengaduan harus memiliki sistem autentikasi dan verifikasi untuk memastikan validitas dan keabsahan data pengaduan.
4. Notifikasi: Aplikasi pengaduan harus memiliki sistem notifikasi untuk memberikan informasi kepada pengguna tentang status pengaduan mereka.
5. Integrasi dengan sistem pemerintah: Aplikasi pengaduan harus bisa terintegrasi dengan sistem pemerintah untuk memastikan bahwa pengaduan dapat segera ditangani dan diselesaikan.
6. User interface: Aplikasi pengaduan harus memiliki user interface yang intuitif dan mudah digunakan untuk memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan mudah.
7. Keamanan: Aplikasi pengaduan harus memiliki sistem keamanan yang kuat untuk memastikan bahwa data pengaduan yang diterima tidak bocor atau dicuri.

Dengan demikian, spesifikasi teknis yang harus dipertimbangkan dalam pembangunan aplikasi pengaduan meliputi platform, database, autentikasi dan verifikasi, notifikasi, integrasi dengan sistem pemerintah, user interface, dan keamanan.

3.2 Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Proses pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah meliputi tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen survei.
2. Penentuan metode dan teknik penarikan sampel.
3. Identifikasi responden yang relevan.
4. Pelaksanaan survei.
5. Analisis dan pengolahan data survei.
6. Penyajian dan pelaporan hasil.

Unit sampel dalam survei IKM di Kabupaten Lampung Selatan adalah masyarakat yang menerima layanan langsung di unit pelayanan atau yang telah menerima layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu sebagai berikut :

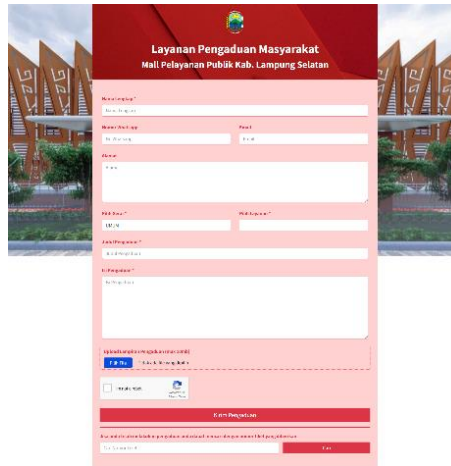
1. Wawancara
Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode wawancara. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan kondisi yang ada di kantor.
2. Tinjauan Pustaka
Tinjauan pustaka adalah proses yang dilakukan dengan cara mempelajari informasi yang berasal dari tulisan bisa berupa jurnal, buku, artikel, maupun dokumen yang terkait dengan penelitian yang dilakukan dari tahun 2017 sampai tahun 2022.
3. Kuesioner Responden
Dalam metode ini dilakukan pengisian tabel pertanyaan yang dilakukan oleh para responden untuk mendapatkan respon atau jawaban yang diminta.

Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan, serta teknik penarikan sampel yang dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh, maka disepakati bahwa uji kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan akan melibatkan 100 (seratus) responden secara keseluruhan. Dari jumlah tersebut, sampel yang digunakan adalah sebanyak 80 (delapan puluh) responden, berdasarkan metode Sampel Morgan dan Krejcie. Responden dipilih secara acak untuk memastikan representativitas data (A. Pratiwi, 2024), (Isabella, 2024).

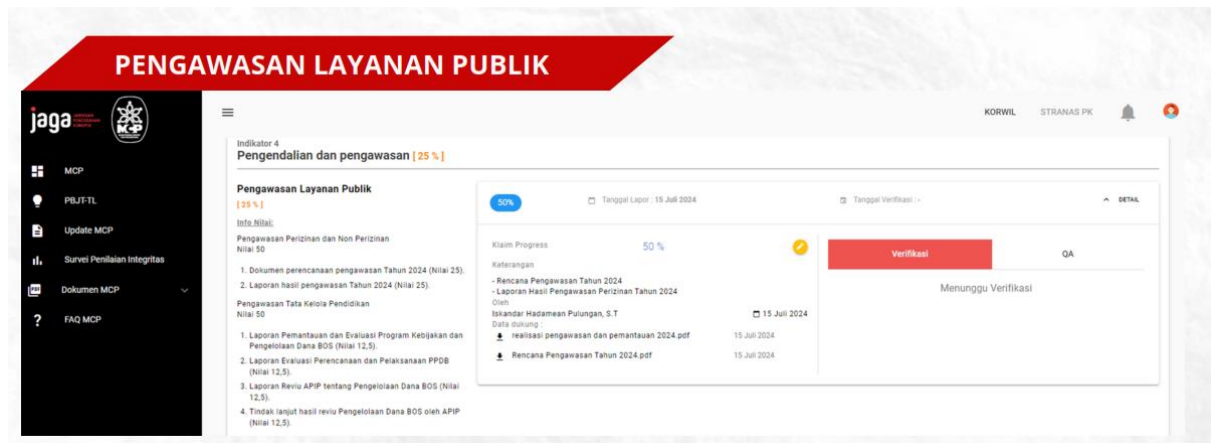
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi Pembangunan Sistem

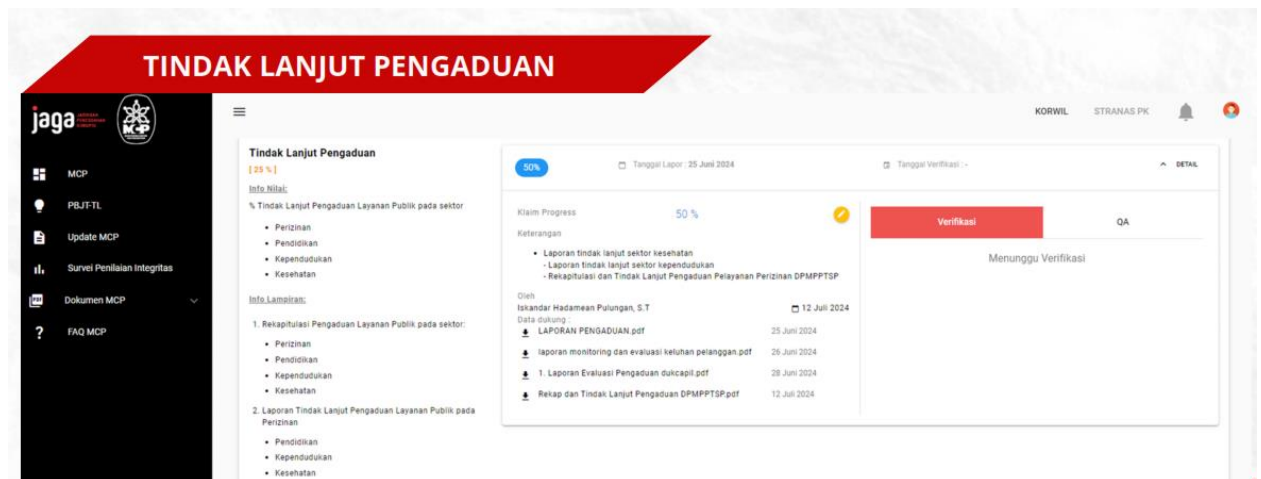
Implementasi Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang dipilih sebagai database untuk menyimpan data pada sistem. Sistem ini di bangun dengan menggunakan *framework laravel* dan *xampp* sebagai *localhost*. Tampilan Halaman Utama Website adalah tampilan awal pada saat pengguna masuk kedalam aplikasi web. Implementasi halaman utama dapat dilihat pada gambar dibawah ini Tampilan Halaman Masuk bisa digunakan oleh pengguna aplikasi web untuk masuk kedalam website. Implementasi halaman masuk dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Tampilan Awal Sistem Pengaduan Masyarakat Kabupaten Lampung Selatan
(Sumber : <https://pengaduan-mpp.lampungselatankab.go.id/>)



Gambar 3. Pengawasan Layanan Publik
(Sumber : <https://pengaduan-mpp.lampungselatankab.go.id/>)



Gambar 4. Tindak Lanjut Pengaduan
(Sumber : <https://pengaduan-mpp.lampungsetankab.go.id/>)

4.2. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada periode dari tahun 2021 hingga tahun 2024, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan telah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Berikut capaian nilai rata-rata IKM DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan selama periode tahun 2021 hingga tahun 2024 :

1. Tahun 2021:

Realisasi Capaian IKM: 81,09. Pada tahun 2021, DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan mencatat nilai rata-rata IKM sebesar 81,09. Angka ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP pada tahun tersebut.

2. Tahun 2022:

Realisasi Capaian IKM: 86,90. Pada tahun 2022, DPMPTSP berhasil meningkatkan nilai rata-rata IKM menjadi 86,90. Kenaikan ini menunjukkan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, yang telah meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Tahun 2023:

Realisasi Capaian IKM: 88,21. Pada tahun 2023, DPMPTSP mencatat nilai rata-rata IKM sebesar 88,21. Angka ini menunjukkan peningkatan lebih lanjut dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP pada tahun tersebut.

4. Tahun 2024:

Realisasi Capaian IKM: 88,25. Pada tahun 2024, DPMPTSP mencatat nilai rata-rata IKM sebesar 88,25. Angka ini menunjukkan peningkatan lebih lanjut dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP pada tahun tersebut.

Secara keseluruhan, selama periode dari tahun 2021 hingga tahun 2024, DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan berhasil meningkatkan nilai rata-rata IKM secara konsisten. Peningkatan ini menandakan adanya upaya dan perbaikan dalam kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP, yang telah memberikan hasil positif dengan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Evaluasi terus menerus dan upaya perbaikan yang berkelanjutan akan membantu DPMPTSP dalam mencapai kinerja yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi masyarakat (Kusbudiyanto et al., 2023), (Ismiyati, 2023).

Dengan adanya Pelayanan perizinan DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Selatan, diharapkan ada langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan realisasi retribusi DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan pada tahun-tahun berikutnya dapat lebih mendekati atau bahkan melebihi target yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap pendapatan daerah dan pembangunan ekonomi secara keseluruhan (Soemantri et al., 2023), (Rizkiyanto et al., 2023).

Tabel 1. Nilai Rata-Rata dan Prosentase Unsur Layanan
(Sumber : DPMPTSP Lamsel (2024))

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PROSENTASE
U1	Persyaratan Pelayanan	3,73375	12
U2	Prosedur Pelayanan	3,45	11
U3	Waktu Pelayanan	3,55	11
U4	Kewajiban biaya/tarif Pelayanan	3,7125	12
U5	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	33625	10
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	11
U7	Perilaku pelaksana	3,45	11
U8	Penanganan Pengaduan	3,5	11
U9	Sarana dan Prasarana	3,5875	11

4.3. Hasil Analisis

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan, maka diperoleh sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai IKM Per Unsur Layanan
(Sumber : DPMPTSP Lamsel (2024))

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	PROSENTASE
U1	Persyaratan Pelayanan	3,73375	12
U2	Prosedur Pelayanan	3,45	11
U3	Waktu Pelayanan	3,55	11
U4	Kewajaran biaya/tarif Pelayanan	3,7125	12
U5	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	33625	10
U6	Kompetensi Pelaksana	3,45	11
U7	Perilaku pelaksana	3,45	11
U8	Penanganan Pengaduan	3,5	11
U9	Sarana dan Prasarana	3,5875	11

Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada unsur 1 dan unsur 4 yaitu prosedur pelayanan dan kewajaran biaya tarif pelayanan dengan nilai rata-rata 3,73% sedangkan pada point terendah adalah nilai rata-rata 3,45% mengenai prosedur pelayanan, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap pertahankan.

5. KESIMPULAN

Dari uraian singkat di atas mengenai sistem pengaduan masyarakat berbasis online, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan adanya aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web, proses pengaduan menjadi lebih mudah karena masyarakat bisa mengaksesnya kapan pun dan di mana pun tanpa harus ke kantor terlebih dahulu. Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dibangun dengan menggunakan metode *Extreme Programming* dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang dipilih sebagai Database untuk menyimpan data pada sistem. Sistem ini dibangun dengan menggunakan *framework Laravel* dan *Xampp* sebagai *local host*.
2. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan adalah 88,25 yang termasuk dalam kategori B (Baik).

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ashifuddin Aqham, Edy Siswanto, & Dendy Kurniawan. (2023). Metode Enterprise Architecture Planning Dalam Sistem Informasi Pengelolaan Data Inventaris. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(1), 201–208. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v14i1.555>

-
- Aswati, S., Ramadhan, M. S., Firmansyah, A. U., & Anwar, K. (2017). Studi Analisis Model Rapid Application Development Dalam Pengembangan Sistem Informasi. *Jurnal Matrik*, 16(2), 20. <https://doi.org/10.30812/matrik.v16i2.10>
- Az-Zahra, R. R., Ramadhani, T. A., Nuryadin, R. A., & Reza, M. (2023). Perancangan Sistem Informasi Geografis Pemetaan Layanan Kesehatan Kabupaten Ponorogo Berbasis Website “E-Healthy.” *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, 4(04), 767–774. <https://doi.org/10.30998/jrami.v4i04.8670>
- Damayanti, E., Sanjaya, W., & Wulandari, F. T. (2023). Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web menggunakan Metode Waterfall. *JITU: Journal Informatic Technology And Communication*, 7(2), 147–153. <https://doi.org/10.36596/jitu.v7i2.818>
- Galang Toyyibah, G., Dwi Putra, A., Priandika, A. T., Penulis, N., Gantar, K. :, & Toyyibah, G. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus : Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 15–21.
- Hartatik, N., Azizah, N. L., & Busono, S. (2024). Sistem Informasi Desa Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *JlPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(1), 264–271. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i1.4428>
- Husin, N. F., M. Alhadar, F., & Sabuhari, R. S. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Sosial. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(8), 1081–1097. <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i8.4095>
- Informatika, I. J., & Teknologi, M. (2024). *Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB di Desa Wonokerso*. 26, 223–230. <https://doi.org/10.23969/infomatek.v26i2.19364>
- Isabella, A. A. (2024). Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Manajemen Pariwisata Desa Way Tebing Cepa Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat ...*, 4(4). <https://doi.org/10.59818/jpm.v4i4.744>
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 55. <https://doi.org/10.24198/jane.v15i1.20958>
- Maulana, L. H., Azizah, N. L., & Eviyanti, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Medical Check Up Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter 4 Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi Dan Komputer)*, 6(1), 97–108. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v6i1.760>
- Muhammad Rizky1, M. A. (2025). *Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB di Desa Suwawal Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara _ Peningkatan Responsivitas Pemerintah Desa.pdf*.
- Nababan, M. T., Siringoringo, R., & Harianja, E. J. G. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Di Lingkungan Perkutut Helvetia Tengah. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 3(2), 171–176.
- Pratiwi, A. (2024). Efektivitas Penerapan Pathfinder Pada Layanan Deposit Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. *PARADIGM: Journal Of Multidisciplinary Research and Innovation*, 2(02), 87–99. <https://doi.org/10.62668/paradigm.v2i02.1160>
- Pratiwi, C. E., Mardhiyyah, R., Informatika, S., Yogyakarta, U. T., Komputer, S. T., & Yogyakarta, U. T. (2024). *Implementasi Konsep SMART VILLAGE Berupa Aplikasi*. 7(2), 343–356.
- Rahmi, E. R., Yumami, E., & Hidayasari, N. (2023). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review. *Remik*, 7(1), 821–834. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12177>
-

- Rio, R., & Marsehan, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Komputer Dan Teknologi*, 43–50. <https://doi.org/10.58290/jukomtek.v1i2.67>
- Rizkiyanto, D., Hakim, L., & Aryani, L. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Uptd Puskesmas Cikampek. *Communnity Development Journal*, 4(4), 8212–8213.
- Sahfitri, A., Apdian, D., Jayawiguna, R., & Suherman, Y. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Karyasari. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), 26–37. <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.297>
- Salimah, S., Hatta, M., & Septian, W. E. (2024). Analisis Tata Kelola Pada Sistem Informasi Lelang Menggunakan Framework Cobit 2019 Mengacu Pada Domain EDM05 dan BAI09 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Cirebon). 10(2).
- Siregar, J. A. S., & Handoko, K. (2021). Jurnal Comasie. Sistem Pakar Untuk Mendeteksi Kerusakan Pompa Utama Elektrik Pemadam Gedung Bertingkat Berbasis Web, 6(2), 40–51.
- Soemantri, I., Herlina, H., & Mulyeni, S. (2023). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Secara Online. *Jurnal Soshum Insentif*, 6(2), 124–140. <https://doi.org/10.36787/jsi.v6i2.1200>
- Wahyu, S., Icjelyfia, D., Suryo, A., Ekarini, F., & Dami, R. (2024). Analisis Web site Apple Berdasarkan Desain Antarmuka Pengguna (UI). 8(2), 20–28.
- Wahyuni, F. (2023). Perancangan Sistem Informasi Kas Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Waterfall. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika Dan Komputerisasi Akuntansi*, 7(1), 138–143. <https://doi.org/10.46880/jmika.vol7no1.pp138-143>
- Widi, H. (2023). Improving the Performance of Higher Education Academic Information Systems Using Cloud Computing Technology. 7(1), 1–13.