

APLIKASI PENGADUAN KASUS INSPEKTORAT KABUPATEN BONDOWOSO

Ahmad Homaidi¹⁾, Syahrul Ibad²⁾

¹⁾ Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Ibrahimy, Situbondo
Email: aidye89@gmail.com

²⁾ Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Ibrahimy, Situbondo
Email: sinbad.sit@gmail.com

ABSTRAK

Inspektorat Kabupaten Bondowoso mempunyai tugas untuk membantu bupati dalam menangani pembinaan dan pengawasan dalam pelaksanaan urusan pemerintah dan tugas pembantuan perangkat daerah. Salah satu tugasnya adalah menerima pengaduan masyarakat yang terkait dengan kasus-kasus yang masih berada dalam kewenangan Inspektorat. Selama ini pengaduan kasus di Inspektorat Kabupaten Bondowoso masih dilakukan dengan model konvensional yang mengharuskan pelapor menyerahkan berkas fisik ke Inspektorat. Bahkan dalam menanggapi pengaduan tersebut, proses yang dilakukan masih tergolong memakan waktu sehingga dirasa kurang efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat membantu pelapor dalam melaporkan pengaduan yang ditemukan di lapangan, serta mempermudah pihak inspektorat dalam memproses pengaduan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode waterfall untuk pengembangan sistemnya. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah memudahkan masyarakat baik perorangan maupun secara organisasi dalam membuat laporan terkait pengaduan kasus, serta meringankan pihak inspektorat yang menjadi tanggung jawab Inspektur Pembantu dalam memproses pengaduan sehingga dapat memproses pengaduan secara efektif dan efisien dengan menggunakan aplikasi pengaduan kasus ini.

Kata kunci: aplikasi, pengaduan, kasus, inspektorat

ABSTRACT

Bondowoso District Inspectorate has the task of assisting the regent in handling guidance and supervision in the implementation of government affairs and the task of assisting regional officials. One of its tasks is to accept public complaints related to cases that are still within the authority of the Inspectorate. So far the case complaints at the Bondowoso District Inspectorate are still carried out with a conventional model that requires reporters to submit physical files to the Inspectorate. Even in responding to these complaints, the process carried out is still relatively time-consuming so it feels less efficient. The purpose of this study was to be able to assist reporters in reporting complaints found in the field, as well as facilitate the inspectorate in processing complaints. The method used in this study was the waterfall method for developing the system. The results obtained from this study are to facilitate the community both individuals and organizations in making reports related to complaints of cases, and to relieve the inspectorate who is the responsibility of the Assistant Inspector in processing complaints so that they can process complaints effectively and efficiently by using this case complaint application.

Keywords: application, complaints, cases, inspectorates

PENDAHULUAN

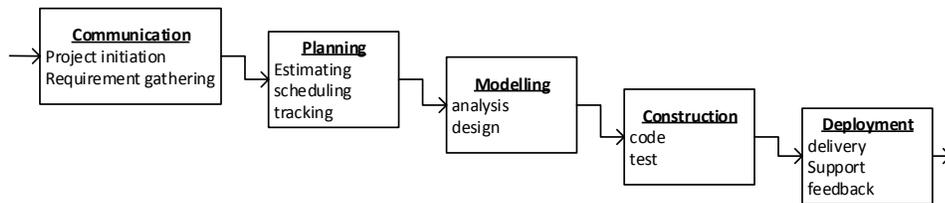
Inspektorat Kabupaten Bondowoso yang dipimpin oleh Inspektur adalah bagian unsur pengawas pemerintahan daerah yang tugas-tugasnya dipertanggungjawabkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah (Bondowoso, 2016). Inspektorat kabupaten bertugas untuk membantu bupati dalam melaksanakan pengawasan dan pembinaan dalam pelaksanaan urusan pemerintah dan tugas pembantuan perangkat daerah. Salah satu bentuk penanganan yang dilakukan oleh Inspektorat adalah menampung pengaduan masyarakat dalam permasalahan-permasalahan yang berada di ranah kewenangan inspektorat. (Kemendagri, 2017)

Pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi masyarakat untuk ikut berperan dalam pembangunan serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja pemerintahan (Hardiansah, Safi'i, Suryono, Ciptaningrum, & Primandaru, 2017). Sistem pengaduan kasus masyarakat di kabupaten Bondowoso selama ini masih belum menggunakan perangkat teknologi informasi. Dalam penanganannya masih dilakukan model konvensional yakni dengan menggunakan form berupa kertas yang mana masih memerlukan proses penanganan khusus hanya untuk berkas administrasi pengaduannya saja. Hal ini belum masuk pada tindak lanjut penanganan pengaduan kasus tersebut, sehingga untuk tahap berikutnya pihak inspektorat harus melakukan entri data lagi atau membuat dokumen penugasan kepada tim investigasi, berikut juga dalam membuat laporan hasil pemeriksaan (LHP) (Bondowoso, 2016). Hal ini tentunya membuat kinerja pihak inspektorat menjadi lambat, lebih-lebih saat ini dibutuhkan penanganan yang cepat terkait layanan kepada masyarakat. Belum lagi dari pihak yang melakukan pengaduan, informasi terkait perkembangan proses pengaduannya harus mendatangi kantor Inspektorat, sehingga pihak yang melakukan hanya dapat menunggu secara pasif. Begitu juga dengan pihak eksekutif yang berkepentingan dengan informasi pengaduan yang dilaporkan kepada pihak inspektorat, harus menunggu hasil akhir dari tim investigasi yang tentunya laporannya tidak dapat dibuat dengan cepat dan real-time.

Oleh karena itu perlu dirancang aplikasi pengaduan kasus dari masyarakat dengan menggunakan metode waterfall sebagaimana terlihat pada gambar 1. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan pihak-pihak yang akan melakukan pengaduan ke Inspektorat serta memudahkan pihak inspektorat dalam menindak lanjuti laporan pengaduan tersebut. Dengan penelitian ini diharapkan pihak inspektorat dapat menerapkan aplikasi pengaduan untuk mewujudkan *good governance* yang dapat membantu mempercepat proses pengaduan dan penanganan kasus di lingkungan Inspektorat Kabupaten Bondowoso.

METODE PENELITIAN

Dalam software engineering merancang sebuah software haruslah mengadopsi siklus hidup pengembangan sistem, yaitu *System Development Life Cycle* (Behori & Alamin, 2018). Metode yang diadopsi dari model ini adalah metode *Waterfall*. Metode waterfall ini dikenal dengan metode air terjun yang digunakan untuk memodelkan sistem dengan skala yang kecil (Sari, 2017). Dalam perancangan dan pengembangan sistem pengaduan kasus ini melalui tahapan : *Communication, Planning, Modelling, Construction dan Deployment*. (Pressman, 2015) sebagaimana terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Waterfall Method

Keterangan dari gambar 1 tersebut dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini;

1. Communication
Dalam tahapan ini peneliti membangun komunikasi dengan pihak instansi yang ada di inspektorat kabupten bondowoso dalam rangka pengenalan diri serta mencari kesepahaman terkait aplikasi yang akan dibangun. Sehingga didapatkan kesepahaman dan kesepakatan ruang lingkup aplikasi yang akan dibangun.
2. Planning
Pada tahap ini dilakukan perencanaan dalam pelaksanaan teknis yang akan dikerjakan serta resiko yang mungkin terjadi dan juga bahan-bahan yang diperlukan dalam membuat aplikasi, produk yang akan dihasilkan, jadwal pelaksanaan, dan tracking proses pengerjaan aplikasi.
3. Modelling
Pada tahap ini yang dilakukan adalah merancang serta membuat pemodelan sistem yang difokuskan pada rancangan struktur data, arsitektur software, interface, dan algoritma program. Sehingga didapatkan gambaran umum dari aplikasi yang akan dibangun.
4. Construction
Tahapan ini dilakukan untuk menerjemahkan desain ke dalam bahasa pemrograman. Setelah pemograman selesai, dilakukan pengujian aplikasi yang sudah dibuat. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mencari error aplikasi yang masih ada untuk dapat diperbaiki kembali.
5. Deployment
Tahapan ini merupakan tahapan implementasi aplikasi hasil penelitian ke pihak Inspektorat Kabupaten Bondowoso, pemeliharaan dan perbaikan aplikasi, evaluasi aplikasi, dan pengembangan aplikasi berdasarkan *feedback* yang diberikan agar aplikasi dijalankan dan dikembangkan sesuai dengan fungsinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Current System

Sistem pengaduan yang dilaksanakan selama ini di Inspektorat Kabupaten Bondowoso menggunakan formulir yang diatur dalam peraturan bupati. Dalam sistem ini yang dilakukan adalah pihak yang melakukan pengaduan mengisi formulir dengan membawa bukti-bukti terkait pelaporannya dan harus mendatangi kantor Inspektorat Bondowoso baik pengaduan ini perorangan atau dari instansi atau lembaga swadaya masyarakat. Kelebihan dari sistem ini adalah pihak inspektorat dapat berinteraksi secara langsung dengan pihak yang melakukan pengaduan sehingga ketika ada yang kurang jelas terkait dengan pengaduannya dapat ditanyakan langsung kepada pemohon. Namun terlepas dari semua kelebihan sistem yang berjalan ini, pihak inspektorat masih harus melakukan inventarisir dengan baik berkas pengaduan, belum lagi dalam membuat penugasan yang harus dilakukan dengan pengetikan manual yang kemungkinan terjadi kesalahan lebih besar sehingga membutuhkan waktu yang lebih banyak dan memakan tempat.

Rancangan Sistem

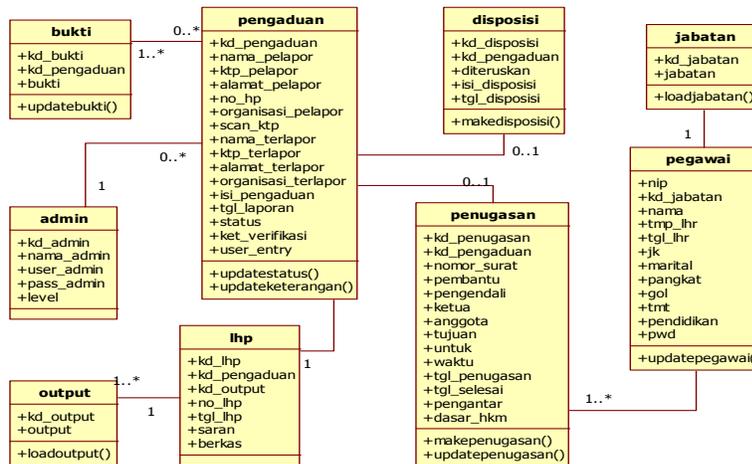
Setelah melakukan *Forum Group Discussion* (FGD) dengan pihak inspektorat maka didapatkan kesepakatan untuk memodelkan aplikasi pengaduan ini menggunakan use case diagram. Use diagram ini digunakan untuk menggambarkan perilaku dari aktor dan kaitannya dengan objek. Use case diagram dapat dilihat sebagaimana gambar 2.



Gambar 2. Rancangan Alur Aplikasi

Dari use case tersebut dijelaskan terdapat 4 aktor yang berperan aktif dalam sistem pengaduan yang dibangun. 1) Pelapor yang dapat melakukan pengaduan disertai bukti-bukti yang ditemukan melalui sistem. 2) Pegawai disini bertugas sebagai admin yang dibebani untuk melakukan pengecekan awal terhadap pengaduan yang dilakukan oleh pelapor sebelum diteruskan ke inspektur. 3) Inspektur dalam sistem ini dapat melihat pengaduan yang kemudian membuat disposisi kepada Inspektur Pembantu (Irban). 4) Irban berdasarkan disposisi dari inspektur dapat membentuk tim untuk melakukan observasi lapangan terkait pengaduan yang didisposisikan kepada irban. Serta dapat membuat surat tugas dan kelengkapannya melalui sistem yang dibangun.

Dari kesepakatan yang dengan pihak inspektorat terkait rancangan sistem juga dapat diketahui kebutuhannya sebagaimana *class diagram* aplikasi pengaduan kasus pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Class Diagram

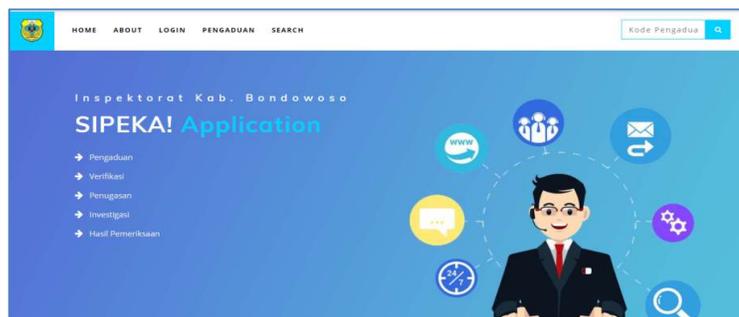
Dari class diagram sebagaimana gambar 3 tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Terdapat 1 admin yang bertugas untuk memverifikasi 0 atau banyak pengaduan.
2. 1 pegawai hanya boleh memiliki 1 jabatan.
3. 1 pengaduan wajib memiliki 1 atau banyak berkas pendukung.
4. 1 pengaduan dapat memiliki 0 atau 1 disposisi.
5. 1 pengaduan boleh tidak dilakukan penugasan atau 1 penugasan
6. 1 penugasan tim dapat diisi oleh 1 atau banyak pegawai.

Implementasi Sistem

1. Halaman Utama

Pada halaman ini terdapat form pengaduan yang dapat digunakan oleh pelapor untuk melaporkan kasus yang ditemui di lapangan. Halaman utama pengaduan kasus dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Halaman Utama

Pada gambar 4 tersebut terdapat menu-menu yang dapat diakses oleh pelapor dan masyarakat umum. Pada menu tersebut terdapat menu pengaduan yang dapat digunakan untuk melakukan pengaduan kasus. Serta dilengkapi dengan pencarian kasus yang dapat digunakan pelapor untuk memantau perkembangan pengaduan sesuai kode yang diberikan saat melakukan pelaporan.

2. Form Pengaduan

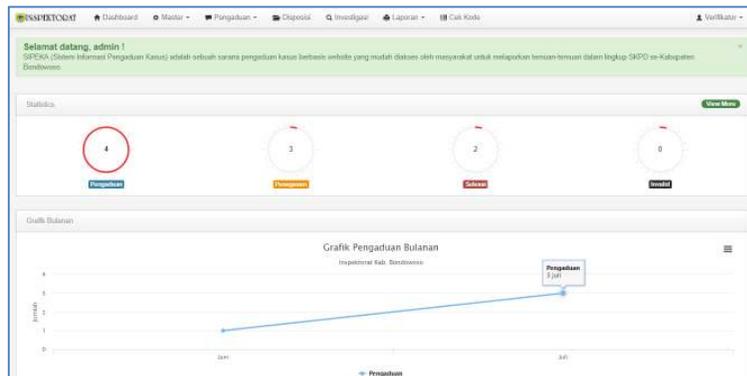
Form ini adalah bagian dari halaman utama yang digunakan oleh pelapor dalam melaporkan temuan (kasus) kepada pihak inspektorat dengan dilengkapi berkas pendukung sebagaimana yang ada dalam perbup. Form pengaduan dalam aplikasi pengaduan ini dapat dilihat sebagaimana gambar 5 berikut ini.

Gambar 5. Form Pengaduan

Pada gambar 5 tersebut pelapor wajib mengisi data sesuai dengan yang ada pada form tersebut. Juga diwajibkan memberikan kontak person dari pelapor, sehingga jika terdapat hal yang perlu dikonfirmasi oleh pihak inspektorat dapat dihubungi melalui nomor telpon.

3. Halaman Administrator

Halaman administrator adalah halaman khusus untuk pemrosesan pengaduan dari pelapor untuk dapat ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait. Hak akses dibagi sesuai dengan aktor yang tergambar dalam use case diagram, yaitu untuk pegawai, inspektur dan irban. Dalam aplikasi ini pegawai sebagai verifikasi level pertama sebelum diserahkan kepada inspektur dapat melihat pengaduan yang dibuat oleh pelapor. Verifikator ini melihat isi kemudian memberikan keterangan hasil verifikasi dan selanjutnya diteruskan kepada inspektur. Kemudian setelah pengaduan masuk ke inspektur, inspektur melakukan kroscek lagi sesuai keterangan yang telah diberikan oleh verifikator. Jika pengaduan tersebut dinyatakan layak, maka inspektur dapat melakukan disposisi ke irban melalui aplikasi ini. Irban yang memperoleh disposisi dari inspektur selanjutnya membentuk tim untuk melakukan observasi terhadap kasus yang diadukan. Selanjutnya diproses sesuai prosedur yang berlaku kemudian membuat laporan hasil melalui aplikasi, sehingga inspektur juga dapat menerima laporan melalui aplikasi. Halaman administrator dapat dilihat sebagaimana gambar 6 di bawah ini.



Gambar 6. Halaman Administrator

4. Output Sistem

Output yang dihasilkan dari aplikasi ini adalah berkas-berkas yang menjadi penunjang untuk proses observasi yang dilakukan oleh irban. Output yang dimaksud adalah surat pengantar, surat tugas, surat perintah perjalanan dinas, dan selain itu juga terdapat rekapan kasus yang ditangani oleh inspektorat. Output yang dihasilkan oleh aplikasi pengaduan ini dapat dilihat sebagaimana gambar 7. Gambar tersebut adalah salah satu berkas pendukung pemeriksaan yang akan digunakan oleh tim dalam melaksanakan tugas observasi kasus. Output lengkap yang digunakan oleh tim dalam pemeriksaan kasus berupa surat pengantar, surat tugas dan surat perintah perjalanan dinas yang banyaknya sesuai dengan banyaknya personil tim yang dibuat oleh irban saat penugasan di aplikasi. Berikut adalah contoh surat penugasan yang dihasilkan oleh aplikasi.

**PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO**
INSPEKTORAT
Jalan Ahmad Yani No. 19 Telp. (0322) 422574 Fax. (0322) 422574
e-mail : admin@bondowosokab.go.id, Website : http://www.bondowosokab.go.id
BONDOWOSO
Kode Pos 69211

SURAT TUGAS
NOMOR : 700/09/2019

DASAR : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 08 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kebijakan Pengawasan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2017;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bondowoso;

MENUGASKAN

KEPADA :

NO	NAMA	JABATAN/TIM
1.	H. SYAHRONI, S.E.	Pembantu Penanggung jawab
2.	PIPIN DARLIANA, S.Sos.	Pengendali Teknis
3.	INNA JOELIANIK, S.Sos.	Ketua Tim
3.	DANIK TRI BEKTI, S. Pd.	Anggota
4.	EKO PRIYANTO, S.T.	Anggota

UNTUK : Penanganan kasus pengaduan tentang wifi macet.
WAKTU : Selama dalam waktu 5 hari kerja efektif terhitung mulai tanggal 25 Juli sampai dengan 01 Agustus 2019.

Kepada pihak-pihak yang bersangkutan diminta untuk memberikan bantuan serta keterangan-keterangan yang diperlukan guna kelancaran dalam penyelesaian tugas dimaksud.

Seluruh biaya kegiatan di atas dibebankan pada Anggaran Inspektorat Kabupaten Bondowoso.

Ditetapkan : Bondowoso
Pada Tanggal : 26 Juli 2019
INSPEKTUR KABUPATEN BONDOWOSO

Ir. WAHJUDI TRIATMADJI
Pemhina Utama Muda
NIP. 195912291986031017

Tembusan :
Yth. Bapak Bupati Bondowoso (sebagai laporan)

Pemberi dan Penerima Suap Sama-sama Kena Sanksi Pidana !!!



Gambar 7. Output Sistem

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan di Inspektorat Bondowoso ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat mempermudah pelaporan kasus tanpa harus datang langsung ke inspektorat, dan juga mempermudah pelapor dalam melihat perkembangan pengaduan yang dibuat. Selain itu juga aplikasi ini dapat memudahkan pihak inspektorat dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk, serta memberikan kemudahan kepada irban dalam pembentukan tim untuk melakukan observasi sebagai tindak lanjut dari kasus yang diadukan, berikut berkas-berkas pendukung yang harus dibawa ketika melakukan observasi dan juga memudahkan pihak irban dalam membuat rekapitulasi kasus yang masuk ke inspektorat. Untuk keberlanjutan aplikasi ini, disarankan untuk dapat dikembangkan serta diintegrasikan dengan aplikasi yang ada di inspektorat sendiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih peneliti ucapkan kepada; Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang memberikan dana untuk melakukan penelitian ini; Rektor dan Ketua LP2M Universitas Ibrahimy Situbondo yang selalu memberikan dukungan positif sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik; serta Inspektorat Kabupaten Bondowoso yang sudah bersedia menerima peneliti untuk melakukan observasi dan diskusi, sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan baik.

REFERENSI

- Behori, A., & Alamin, B. (2018). E-Notulen Rapat di Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 3(1), 199–205. Retrieved from <http://ejournal.amiki.ac.id/index.php/JIMI/article/view/70>
- Bondowoso, P. K. (2016). *Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Bondowoso*. Bondowoso: Sekretaris Daerah Kabupaten Bondowoso.
- Hardiansah, Safi'i, I., Suryono, S., Ciptaningrum, W., & Primandaru, R. R. (2017). Rancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Dengan Metode Extreme Programming (Studi Kasus : Kabupaten Ngawi). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2017*, 7–12. Retrieved from <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1839>
- Kemendagri. (2017). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 107 Tahun 2017 Tentang Pedoman Nomenklatur Inspektorat Daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota*. Jakarta: Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Pressman, R. S. (2015). *Software Engineering A Pratitioner's Approach* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Sari, T. N. (2017). Analisis Kualitas Dan Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Menggunakan Standard ISO 9126. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.26798/jiko.2016.v1i1.15>