

Sistem Informasi Pengaduan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Malang

Baiq Farida Nolawangi¹, Setiabudi Sakaria², Addin Aditya³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia (STIKI)
151111023@mhs.stiki.ac.id¹, setiabudi@stiki.ac.id², addin@stiki.ac.id³

ABSTRAK

Website adalah salah satu alat penunjang sebagai media informasi dan promosi di internet. Dengan adanya website maka semua orang dari penjuru Indonesia dan dunia dengan mudah mendapatkan informasi mengenai perusahaan atau instansi. Dinas Sosial Kota Malang mempunyai tugas khusus untuk melaksanakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan di bidang Kesejahteraan Sosial. Dari masalah sosial yang terjadi, sulitnya masyarakat menyampaikan permasalahan yang terjadi di sekitar lingkungan masyarakat. Banyaknya masalah sosial yang terjadi di masyarakat diketahui dari pengaduan masyarakat yang biasanya dilakukan melalui via telepon atau dm instagram. Dampak dari permasalahan sosial diantaranya yaitu kenakalan remaja, kemiskinan, pengangguran, orang hilang, tuna wisma, dan orang yang mengidap gangguan jiwa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Penanganan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Malang. Untuk membuat sebuah website/sistem informasi maka dapat menggunakan CodeIgniter (CI), CodeIgniter adalah sebuah framework pengembangan aplikasi (Application Development Framework) dengan menggunakan PHP, merupakan suatu kerangka untuk bekerja atau membuat program dengan menggunakan PHP yang lebih sistematis. Dinas sosial kota Malang memiliki banyak tugas, salah satunya adalah menangani beberapa pengaduan dari masyarakat Kota Malang. Penulis mengusulkan untuk mengangkat sebuah tema "Sistem Informasi Bantuan Sosial Bagi Masyarakat Berbasis Web untuk Mempermudah Penerimaan Laporan Dinas Sosial Kota Malang". Di dalam sistem informasi ini terdapat 3 menu utama, yaitu: pengaduan, laporan survei, dan hasil data. Pada menu pengaduan pengguna dapat menginputkan data pengaduan yang nantinya akan diproses oleh staf dinas sosial itu sendiri. Pada halaman laporan survei bagian staf dapat melakukan pengecekan data dan melakukan perubahan status pada sistem. Pada halaman hasil data staf dapat melakukan perubahan data. Sebelum melakukan pengaduan pada sistem, terlebih dahulu masyarakat harus melakukan registrasi dengan memasukkan NIK. Pengaduan yang diinputkan oleh masyarakat akan secara otomatis masuk ke dalam sistem. Dengan adanya sitem informasi ini, diharapkan dapat membantu kinerja dinas sosial kota Malang dan juga membantu laporan pengaduan masyarakat kota Malang.

Kata Kunci: Dinas Sosial Kota Malang, Website, CodeIgniter

ABSTRACT

Website is one of the supporting tools as a medium of information and promotion on the internet . With a website, everyone from all over Indonesia and the world can easily get information about the company or agency. Social service agency has a special task to carry out some of the government's general tasks and development in the field of Social Welfare. From social problems that occur, it is difficult for the community to convey problems that occur around the community environment. The many social problems that occur in the community are known from public complaints which are usually done via telephone or DM Instagram. The impact of social problems include juvenile delinquency, poverty, unemployment, missing people, homeless people, and people with mental disorders. The purpose of this study was to build a Social Handling Information System in Malang City Social Service. To create a website / information system, you can use CodeIgniter (CI), CodeIgniter is an application development framework (Application Development Framework) using PHP, is a framework for working or making programs using PHP that is more systematic. Malang City Social Service has many tasks, one of which is handling several complaints from the people of Malang City. The author proposes to raise a theme "Information Systems for Social Assistance for Web-Based Communities to Facilitate the Receipt of Social Service Reports in Malang". In this information system there are 3 main menus, namely: complaints, survey reports, and data results. In the complaints menu the user can input the complaint data which will later be processed by the social service staff themselves. On the survey report page the staff section can check the data and make changes to the system status. On the data results page the staff can make changes to the data. Before making a complaint to the system, the community must first register by entering the NIK. Complaints submitted by the public will automatically be entered into the system. With this information system, it is hoped that it can help the performance of the Malang city social services and also help report complaints from the people of Malang.

Keywords: Social Service Agency, Website, CodeIgniter

1. PENDAHULUAN

Dinas sosial merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Dinas Sosial Kota Malang mempunyai tugas khusus untuk melaksanakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan di bidang Kesejahteraan Sosial. Berdasarkan Undang – undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, bahwa Pancasila dan Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan negara mempunyai tanggungjawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, dan untuk mewujudkan kehidupan yang layak dan bermartabat, serta untuk memenuhi hak atas kebutuhan dasar warga negara demi tercapainya kesejahteraan sosial, maka negara menyelenggarakan pelayanan dan pengembangan kesejahteraan sosial secara terencana, terarah, dan berkelanjutan.

Kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Permasalahan sosial adalah unsur – unsur kebudayaan yang bisa membahayakan kehidupan suatu kelompok sosial. Beberapa faktor penyebab terjadinya masalah sosial yaitu faktor ekonomi, budaya, biologis, dan psikologis. Dari masalah sosial yang terjadi, sulitnya masyarakat menyampaikan permasalahan yang terjadi disekitar lingkungan masyarakat. Banyaknya masalah sosial yang terjadi dimasyarakat diketahui dari pengaduan masyarakat yang biasanya dilakukan melalui via telepon atau dm instagram. Dampak dari permasalahan sosial diantaranya yaitu kenakalan remaja, kemiskinan, pengangguran, orang hilang, tuna wisma, dan orang yang mengidap gangguan jiwa. Penanganan yang diberikan kepada masyarakat yang kehilangan peranan sosial dilakukan dengan cara pemerintah memberikan bantuan salah satunya berupa pelatihan kepada penyandang sosial seperti tuna wisma dan orang yang mengidap gangguan jiwa.

Untuk menangani masalah tersebut diperlukan adanya sebuah Sistem Informasi Informasi Pengaduan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Malang sebagai wadah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan masalah sosial yang terjadi dilingkungan masyarakat. Dimana di *website* ini masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pengaduannya dalam bentuk foto atau gambar. Dengan adanya *website* ini masyarakat akan lebih

mudah menyampaikan keluhan – keluhan yang terjadi di lingkungan sekitar.

2. ANALISA DAN PERANCANGAN

Analisa Masalah

Tabel 1. Tabel Analisa Masalah

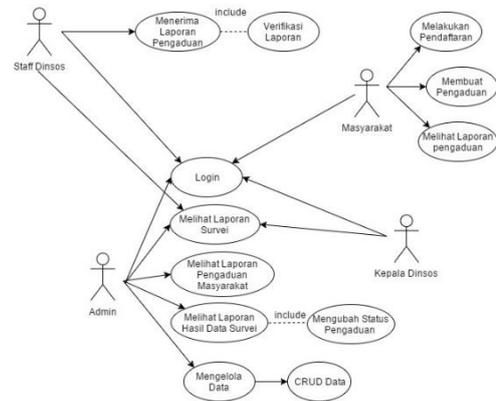
No	Masalah	Solusi Masalah
1	Banyaknya masalah di masyarakat yang tidak diketahui oleh pemerintah setempat	Dengan adanya sistem web ini, masyarakat bisa menyampaikan pengaduannya.
2	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan sesuai dengan masalah sosial yang dihadapi seperti anak terlantar, pemulung dan jenis masalah sosial lainnya	Dinas sosial dapat mengetahui permasalahan dari masyarakat dan langsung mengatasi sesuai dengan masalah yang terjadi

Usulan Pemecahan Masalah

- Dinas Sosial Kota Malang melakukan penanganan sosial secara langsung di tempat kejadian.
- Melakukan pendataan data diri pada korban.
- Jika yang ditemukan adalah orang hilang, dan gelandangan akan dibawa ke kemasismen (tempat penampungan khusus yang ditujukan untuk masyarakat penyandang sosial yang tidak memiliki tempat tinggal).

Perancangan Sistem

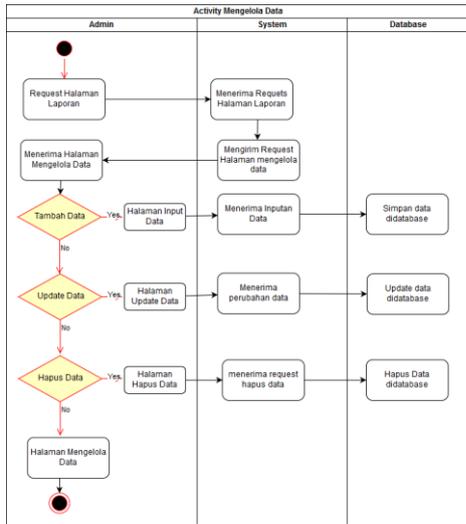
Usecase Diagram Sistem



Gambar 1. Usecase Diagram Sistem

Dari gambar usecase diagram diatas dapat diuraikan bahwa ada 4 user yaitu admin, kepala dinsos, staf dan masyarakat.

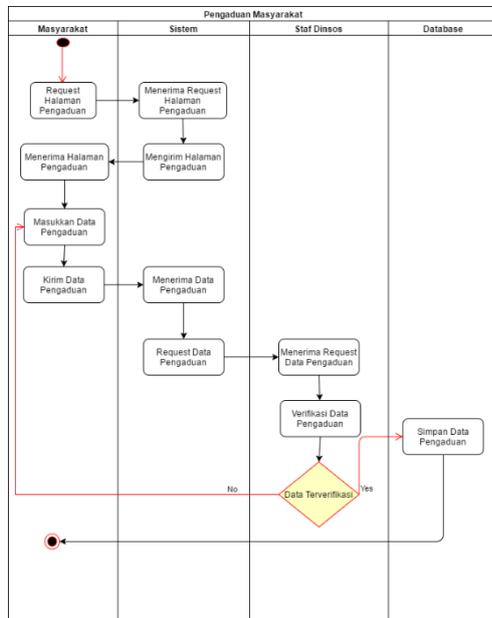
Activity Pengelolaan Data Pada Sistem



Gambar 2. Activity Pengelolaan Data Pada Sistem

Saat sistem menerima data yang telah diinputkan maka di sitem admin bisa melakukan penambahan data, perubahan data dan menghapus data yang ada pada sistem dan akan disimpan ke dalam basisdata.

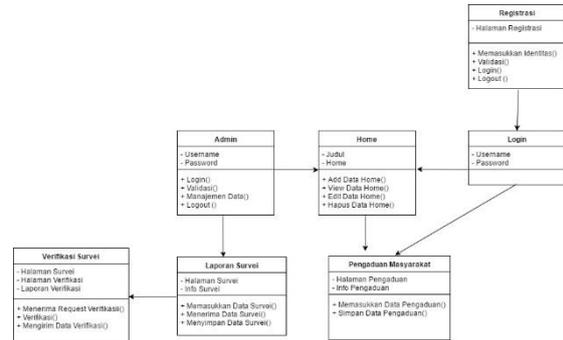
Activity Pengaduan Masyarakat



Gambar 3. Activity Pengaduan Masyarakat

Sebelum melakukan pengaduan user terlebih dahulu melakukan registrasi. Setelah itu user bisa melakukan pengaduan dan menginputkan data – data yang sudah disediakan, selain itu user juga bisa mengubah pengaduan yang sudah dilakukan sebelum sistem melakukan verifikasi.

Class Diagram



Gambar 4. Class Diagram

Class diagram ini menampilkan jalannya sebuah program.

3. IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN Implementasi Menu Awal



Gambar 5. Tampilan awal

Halaman ini menampilkan tampilan awal website ketika website dibuka.

Implementasi Halaman Registrasi

Gambar 6. Form Registrasi

Halaman ini menampilkan halaman registrasi, sebelum melakukan registrasi masyarakat tidak dapat melakukan pengaduan.



Gambar 7. Form Login

Halaman ini menampilkan ketika *user* ingin masuk ke *website*.

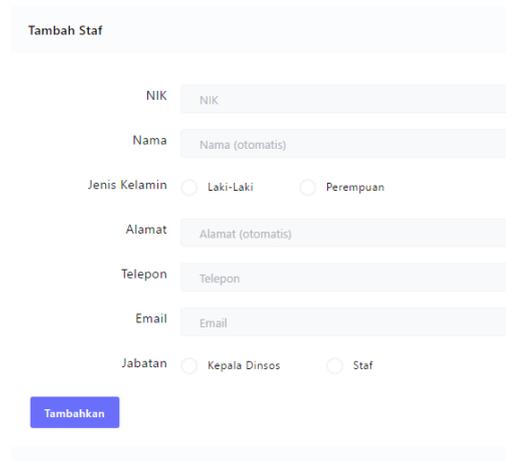
Halaman Utama Admin



Gambar 8. Augmented Reality Topeng

Tampilan ini berisi tentang informasi pengaduan yang masuk ke dinas sosial kota Malang, berisi tentang informasi instansi yang bekerja sama dengan dinas sosial kota Malang. Halaman ini juga memaparkan laporan – laporan yang sudah tervalidasi dengan *login* ke aplikasi.

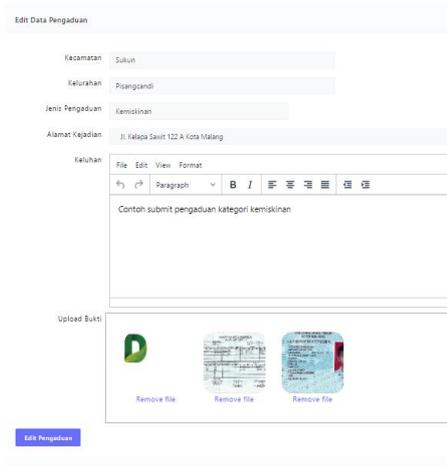
Halaman Tambah Staf



Gambar 9. Halaman Tambah staf

Pada halaman ini *admin* dapat menambah siapa saja yang akan jadi anggota staf.

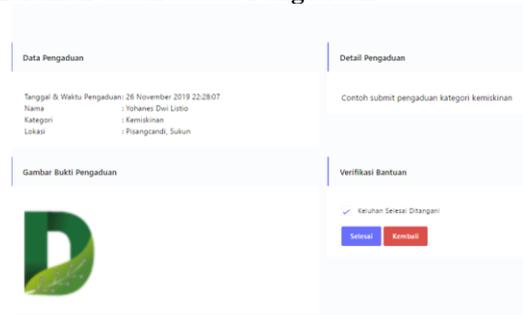
Halaman Edit Data Pengaduan



Gambar 10. Edit Data Pengaduan

Pada halaman ini *admin* dapat mengedit isi data pengaduan sesuai dengan laporan yang didapatkan.

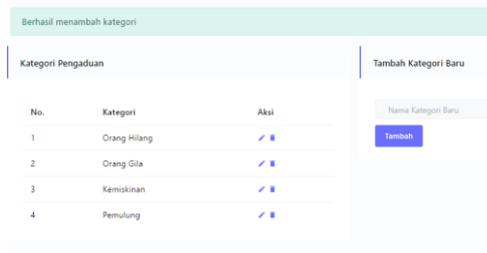
Halaman Ubah Status Pengaduan



Gambar 11. Menu Ubah Status Pengaduan

Pada halaman ini admin dapat mengubah status pada pengaduan dari dilanjutkan ke instansi terkait sampai dengan status menjadi selesai .

Implementasi Tambah Kategori

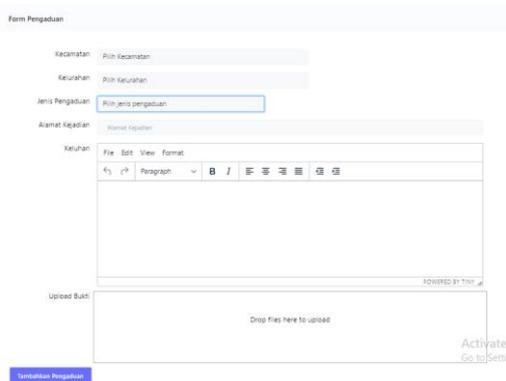


Gambar 12. Tambah Kategori Pengaduan

Pada halaman ini admin dapat menambahkan kategori bantuan sosial sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di dinas sosial kota Malang.

Implementasi Pengaduan

Pada halaman ini masyarakat dapat melakukan pengaduan dan mengisi form pengaduan yang telah disediakan oleh sistem. Masyarakat juga dapat memilih jenis kategori dari pengaduan.



Gambar 13. Halaman pengaduan Pengaduan

Pengujian Menambahkan Pengaduan

Tabel 2. Pengujian Tambah Pengaduan

Skenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengamatan	Kesimpulan (Valid/Tidak Valid)
Menambahkan data pengaduan	Data pengaduan dapat ditambahkan ke dalam tabel tambah data dan ditampilkan di halaman data pengaduan	Data pengaduan dapat ditambahkan dan ditampilkan di halaman pengaduan	Valid
Mengubah data pengaduan	Data pengaduan dapat diubah dan	Data pengaduan berubah dan dapat	Valid

ditampilkan di halaman data pengaduan	ditampilkan di halaman data pengaduan
---------------------------------------	---------------------------------------

Pada pengujian ini penulis memasuki sistem sebagai Masyarakat yang dapat menambahkan data pengaduan. Setelah mengisi data pengaduan dan menekan tombol tambah pengaduan, maka halaman akan dikembalikan ke data pengaduan dan akan muncul notifikasi jika data berhasil ditambahkan dengan status pending dan menunggu verifikasi dari pihak dinas sosial.

Pengujian Mengubah Status Verifikasi Di Data Pengaduan

Tabel 3. Pengujian Halaman Verifikasi Staf Dinas Sosial

Skenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengamatan	Kesimpulan (Valid/Tidak Valid)
Mengubah status pengaduan	Status data pengaduan dapat diubah dan ditampilkan di halaman data hasil survei dan di halaman data pengaduan milik masyarakat	Status data pengaduan berubah dan dapat ditampilkan di halaman hasil survei dan di halaman data pengaduan milik masyarakat	Valid

Pengujian ini untuk sistem melakukan pengubahan status verifikasi pada data pengaduan. Pada pengujian ini penulis masuk sebagai staf dinas sosial. Setelah masyarakat melakukan pengaduan maka di halaman laporan survei akan langsung bertambah secara otomatis. Staf dinas sosial dapat merubah status laporan yang semulanya pending jadi terverifikasi.

Pengujian Pengujian Halaman Tambah Dan Hapus Data Staf Dinas Sosial

Tabel 4. Pengujian Halaman Tambah Dan Hapus Data Staf Dinas Sosial

Skenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengamatan	Kesimpulan (Valid/Tidak Valid)
Menambah data staf dinas sosial	Data staf dapat dimasukkan dalam form tambah staf dan ditampilkan di halaman data staf	Data staf dapat dimasukkan dan ditampilkan di halaman data staf	Valid
Menghapus data staf dinas sosial	Data staf dapat dihapus pada aksi	Data staf dapat dihapus dan ditampilkan	Valid

yang terdapat di sebelah kanan halaman staf	dihalaman data staf
---	---------------------

Pada pengujian ini penulis masuk sebagai Admin yang dapat menambahkan data staf baru. Selain itu admin juga dapat menghapus data staf yang ada. Setelah mengisi data staf dan menekan tombol tambah staf maka data staf akan bertambah secara otomatis dan jika menekan tombol hapus pada bar aksi maka data staf akan terhapus.

Pengujian Menghapus Dan Mengnonaktifkan Akun Pengguna

Tabel 5. Pengujian Menghapus Dan Mengnonaktifkan Akun Pengguna

Skenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengamatan	Kesimpulan (Valid/Tidak Valid)
Mengnonaktifkan akun pengguna	Akun pengguna dapat dinonaktifkan dan diaktifkan kembali	Akun pengguna dapat dinonaktifkan dan diaktifkan kembali	Valid
Menghapus akun pengguna	Akun dapat dihapus pada aksi yang terdapat di sebelah kanan halaman data pengguna	Akun dapat dihapus pada aksi yang terdapat di sebelah kanan halaman data pengguna	Valid

Pada pengujian ini penulis masuk sebagai Admin yang dapat menghapus dan mengnonaktifkan akun yang telah terdaftar. Dengan mengnonaktifkan data pengguna maka pengguna tidak bisa mengakses web pengaduan tanpa, jika ingin mengaktifkan kembali maka pengguna harus menghubungi administrator. Setelah data pengguna dihapus atau dinonaktifkan maka akan kembali ke halaman data pengguna.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Mempercepat proses pengaduan dan pendataan pada masyarakat secara cepat dan efektif.
- Membantu kinerja dinas sosial kota Malang menjadi lebih efektif dan membantu laporan pengaduan masyarakat kota Malang.
- Mempercepat pembuatan laporan semua transaksi pengaduan dan penanganan masalah sosial di masyarakat.
- Mempermudah dalam menampilkan isi berita ke dalam website dinas sosial

Saran

Dalam pembuatan Sistem Informasi Bantuan Sosial Bagi Masyarakat Berbasis Web untuk Mempermudah Laporan Dinas Sosial Kota Malang ini masih banyak hal yang dapat dikembangkan, seperti :

- Sistem informasi yang sudah dibangun bisa dikembangkan dengan menambahkan fitur – fitur yang lebih menarik lagi.
- Dapat ditambahkan maps lokasi kejadian.
- Untuk kategori pengaduan dapat ditambahkan lebih banyak lagi.

5. REFERENSI

- [1] Asmoroini, A. P. (2010). Efektivitas Bantuan Sosial Bagi Masyarakat Kampung Idiot Di Desa Karangpatihan Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.
- [2] Nugroho. (2010). Sistem Informasi. *Sistem Informasi*, 6.
- [3] Nurmayani, H. W., & Prayoya, S. (2009). Peran Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Sebagai Upaya Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan Di Provinsi Lampung.
- [4] Pressman, R. S. (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak – Buku Satu, Pendekatan Praktisi* (Edisi 7 ed.). Yogyakarta: Andi.
- [5] Ramadhani, M., Sarbaini, & Matnuh, H. (2016). Peran Dinas Sosial Dalam Penanggulangan Anak Jalanan Di Kota Banjarmasin. *Pendidikan Kewarganegaraan*.
- [6] Rizzana, S., Soeaidy, M. S., & Hadi, M. (t.thn.). ANALISIS KEBIJAKAN PERLINDUNGAN ANAK JALANAN DALAM RANGKA PENGENTASAN DARI SEGALA BENTUK EKSPLOITASI. *Administrasi Publik*, 174-182.
- [7] Rosinda, R. A. (2017). *Sistem Informasi Administrasi Pada SMA Negeri 1 Durenan Guna Meningkatkan Kinerja Guru BK Berbasis Web*. STIKI Malang.
- [8] Sari, N. A., Fauzi, M. A., & Adikara, P. P. (2018). Klasifikasi Dokumen Sambat Online Menggunakan Metode K-Nearest Neighbor dan Features Selection Berbasis Categorical Propotional Difference. *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1449-2454.
- [9] Sutabri, T. (2012). Konsep Sistem Informasi.
- [10] Sutabri, T. (2012). Sistem Informasi. *Sistem Informasi*, 22.
- [11] Zailani, A. K. (2017). *Sistem Informasi Administrasi Ekstrakurikuler Pada SMK Brantas Karangates Kabupaten Malang Berbasis Web*. STIKI Malang.