

Sistem IT untuk Input Data Pengaduan Masyarakat

Lorina Mohdo¹, Muhammad Dzikri², Aisyah Rini Susanti³

¹Universitas Djuanda Bogor, Lorin.mohdo@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, mhmmddzikri2345@gmail.com

³Universitas Djuanda Bogor, aisyahrini@unida.ac.id

ABSTRAK

Sistem input data pengaduan masyarakat yang diterapkan memfasilitasi pengelolaan data pengaduan yang masuk dari masyarakat Baik secara Online Maupun Offline dengan lebih efisien dan terstruktur. Penelitian dilakukan untuk melihat efektivitas sistem dalam mendukung proses pengelolaan pengaduan berbasis IT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem input data pengaduan dengan berbasis IT membantu dalam menjaga kestabilan data pengaduan yang masuk. Sistem tersebut memungkinkan penginputan data yang cepat dan konsisten, serta mendukung proses penyelesaian pengaduan dengan lebih cepat dan akurat, serta membuat waktu penyelesaian pengaduan lebih cepat terselesaikan. infrastruktur dan keterampilan teknis perlu ditingkatkan.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pendapatnya terhadap pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Badan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014, pengaduan masyarakat adalah informasi atau laporan masyarakat mengenai tanda-tanda maladministrasi, ilegalitas, atau penyalahgunaan kekuasaan.

Kata Kunci: Sistem input data, Pengaduan masyarakat, Pelayanan Publik, Pengelolaan Pengaduan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di era digital mengalami perubahan yang signifikan dengan hadirnya teknologi informasi yang semakin memudahkan proses birokrasi dan pengelolaan data. Salah satu inovasi penting dalam sektor pelayanan publik adalah sistem input data pengaduan masyarakat berbasis IT. Sistem ini memungkinkan

pemerintah atau instansi tertentu untuk mengelola pengaduan masyarakat dengan lebih efektif, transparan, dan efisien.

Teknologi informasi (IT) sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi penanganan keluhan di era digital modern. Sistem TI telah diberlakukan untuk merampingkan proses penerimaan, pelacakan, dan penanganan keluhan publik.

Meskipun Sistem IT telah diterapkan, namun masih ada masalah dan area yang memerlukan penilaian dan perbaikan. Prosedur masukan pengaduan publik sistem ini perlu diperiksa secara menyeluruh untuk menentukan kelebihan dan kekurangannya.

Dalam Artikel ini, penulis melakukan input data pengaduan masyarakat menggunakan sistem IT yang diterapkan di kantor Bea Cukai. Dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat di Bea Cukai menggunakan sistem IT, beberapa masalah telah diidentifikasi yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan. Masalah-masalah ini perlu dianalisis untuk meningkatkan kinerja sistem dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem input pengaduan masyarakat berbasis IT, memfokuskan analisis pada tahap awal proses pengaduan, yaitu Input pengaduan ke dalam sistem IT

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena data diperoleh melalui system It yang meliputi data numerik tentang jumlah, jenis dan waktu pengambilan data. Tujuannya dalah untuk memberikan Gambaran umum tentang pola pengaduan. Berikut beberapa metode yang digunakan:

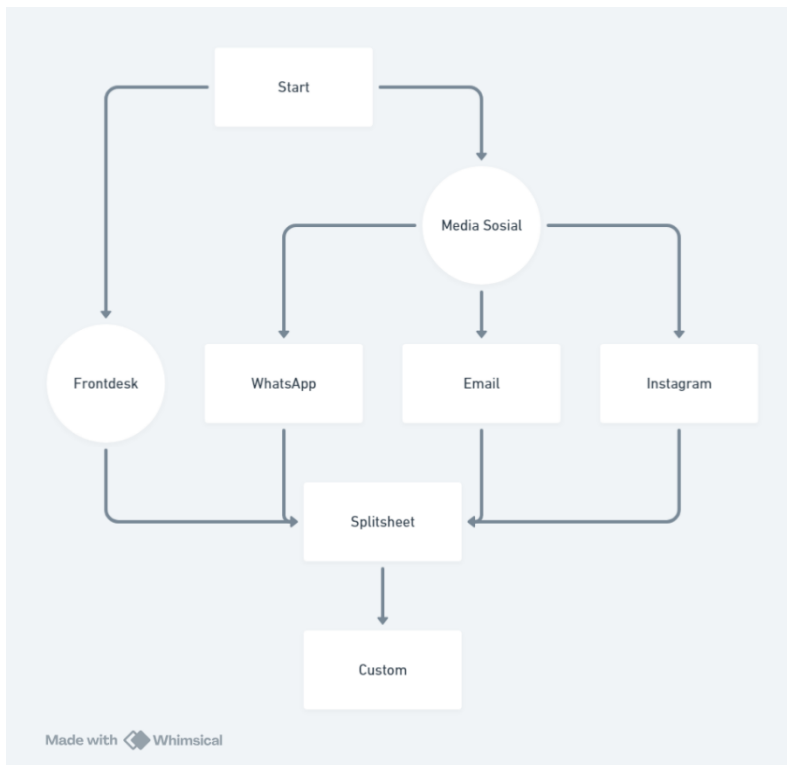
- 1) Observasi Langsung, merupakan metode Dimana penulis mengamati secara langsung proses input data pengaduan Masyarakat dilakukan, observasi ini memungkinkan penulis untuk mendapan Gambaran yang lebih jelas secara langsung.

- 2) Studi Dokumentasi, peneliti mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan sistem, metode ini memberikan informasi yang lebih mendalam dan terperinci,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di era modern saat ini Teknologi Informasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi kinerja. Penggunaan teknologi Informasi (IT) sangat membantu dalam kelancaran kegiatan organisasi. Hasil Input data pengaduan Masyarakat dengan menggunakan sistem IT menunjukkan beberapa pola trend. dengan menggunakan sistem IT, jumlah pengaduan mengalami peningkatan, hal ini menunjukkan adanya aktivitas pengaduan Masyarakat yang konsisten dengan menggunakan teknologi.

Hasil menunjukkan bahwa jumlah pengaduan yang diterima bervariasi setiap minggu, dengan sebagian besar pengaduan berkaitan dengan pelayanan bea cukai. Dari segi waktu penyelesaian, sebagian besar pengaduan yang sederhana dapat diselesaikan dalam beberapa hari, sementara pengaduan yang lebih kompleks memerlukan waktu lebih lama. Berikut alur sistem pengaduan Masyarakat



KESIMPULAN

Mengungkapkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan berbasis IT yang diterapkan sangat efisien dan akurat untuk menunjang segala jenis kegiatan. Dengan system yang berbasis IT mempercepat proses pengelolaan pengaduan dan meningkatkan transparansi serta kepuasan masyarakat dengan memungkinkan mereka untuk memantau status pengaduan secara online. Selain itu, pengelolaan pengaduan menjadi lebih terstruktur dan sistematis.

Sistem input data pengaduan masyarakat berbasis IT memberikan banyak manfaat dalam hal efisiensi, transparansi, dan pengelolaan data yang lebih baik dalam pelayanan publik. Sistem ini mampu mempercepat proses pengaduan dan memastikan bahwa pengaduan masyarakat ditangani dengan cepat dan akurat. Namun, agar sistem ini dapat berfungsi dengan optimal, diperlukan dukungan infrastruktur yang kuat dan pelatihan yang memadai bagi staf yang terlibat. Dengan demikian, penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan

masyarakat dapat terus ditingkatkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

REFERENSI

k, a. (2021). pengertian sistem informasi: tujuan dan komponennya. *gramedia blog*.

mardiastuti, a. (2022). sistem : pengertian, contoh, dan karakteristiknya. *detikjabar*.

(hapzi, sistem informasi, 2019)

yahya & setiyono, (2022). efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi sp4n-lapor

kadir, a. (2016). pengenalan sistem informasi. yogyakarta: andi publisher.

gunawan et al., (2023). data science and data analytics : impact on decision- making and evaluation in elementary schools