

ANALISIS SISTEM INFORMASI ADUAN RABEG ONLINE BERBASIS ANDROID DI DISKOMINFO KOTA SERANG

Nurul chapid¹

Email: alfidhif@gmail.com

Ibnu Yudianta²

Email: pasigit@gmail.com

Gagah Dwiki Putra Aryono³

Email: gagahdpa@gmail.com

^{1,2,3}Universitas Bina Bangsa

ABSTRAK

Rabeg online merupakan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan opini kepada pemerintah secara langsung dan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi pengaduan dari sisi pengguna, meliputi fungsi, kelebihan, kekurangan, dan efektivitasnya dalam menunjang pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di Diskominfo Kota Serang. Hasil analisis menunjukkan bahwa Rabeg Online memberikan kemudahan akses informasi dan untuk mempercepat proses pengaduan, namun masih terdapat kendala seperti sosialisasi yang kurang maksimal dan kebutuhan akan pengembangan fitur lanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam evaluasi dan pengembangan sistem rabeg online selanjutnya.

Kata Kunci: RABEG, Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Android, Diskominfo, Kota Serang.

ABSTRACT

The Rabeg Online is a public complaint application based on the Android platform, developed by the Department of Communication and Information Technology (Diskominfo) of Serang City. This application is designed to facilitate the public in delivering aspirations, complaints, and opinions to the government quickly and directly. This study aims to analyze the complaint information system from the user's perspective,

covering its functions, strengths, weaknesses, and effectiveness in supporting public services. The research methods used include observation, interviews, and documentation during the internship (Kuliah Kerja Praktik) at Diskominfo Serang City. The results of the analysis show that Rabeg Online provides easy access to information and helps accelerate the complaint process. However, it still faces several challenges, such as limited public outreach and the need for further feature development. This research is expected to contribute to the evaluation and future improvement of the Rabeg system.

Keywords: RABEG, Information System, Public Complaints, Android, Diskominfo, Serang City.

1. PENDAHULUAN

Era digital menuntut pemerintahan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di Kota Serang, sistem informasi Rabeg Online telah dikembangkan sebagai kanal aduan masyarakat berbasis Android, sementara Satu Data Sikondang berperan sebagai portal keterbukaan data sektoral. Meskipun keduanya memiliki tujuan yang sejalan dalam mewujudkan pemerintahan yang partisipatif dan terbuka, integrasi dan optimalisasi keduanya masih menghadapi sejumlah tantangan. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi keaktifan perangkat daerah dalam upload data, validasi informasi, serta terbatasnya akses masyarakat terhadap data.

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Pengaduan masyarakat juga berpotensi memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak yang berwenang dan organisasi terkait. Sistem ini memungkinkan mereka untuk mengumpulkan dan menganalisis data pengaduan secara lebih terstruktur, memberikan wawasan yang berharga untuk evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan yang lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui interpretasi dan analisis deskriptif, sedangkan penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur dan menganalisis

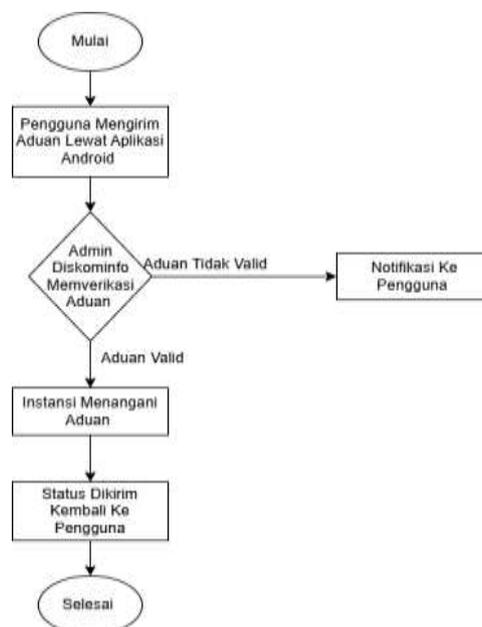
data secara statistik, dengan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- Observasi langsung pada sistem Rabeg Online dan portal Sikondang.
- Wawancara terstruktur dengan staf Diskominfo dan perwakilan OPD.
- Studi dokumentasi terhadap laporan kinerja, data aduan, dan unggahan data sektoral.
- Uji coba sistem untuk menilai aksesibilitas, kecepatan, dan fungsionalitas fitur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

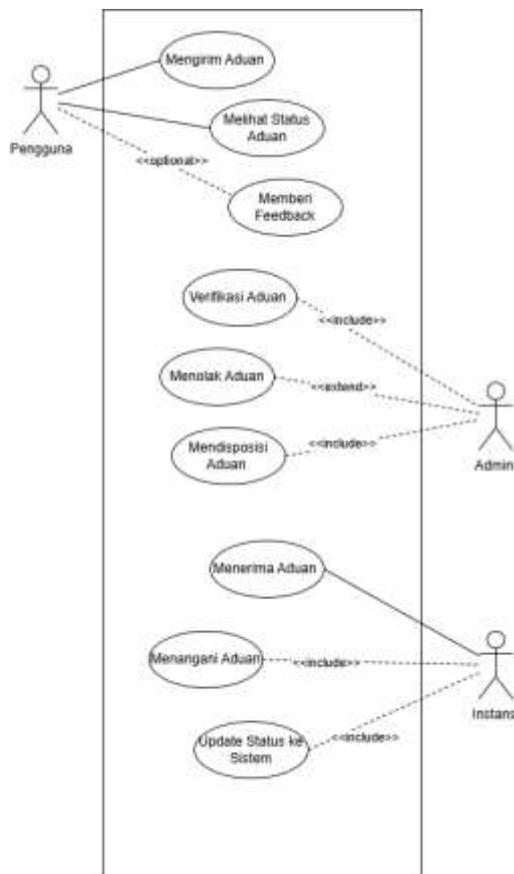
Untuk mengetahui apakah sistem informasi rabeg online yang diterapkan efektif, maka perlu adanya analisis terhadap alur proses dalam bentuk UML. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks- teks pendukung. Unified Modeling Language (UML) juga merupakan bahasa untuk menspesifikasi, memvisualisasikan, serta mengontruksi bangunan dasar sistem perangkat lunak, termasuk melibatkan pemodelan aturan-aturan bisnis.

a. Flowchart



Gambar 1 Flowchart Sistem

b. Usecase



Gambar 2 Usecase Sistem

Penggunaan aplikasi rabeg online di lingkungan Diskominfo Kota Serang menunjukkan beberapa temuan utama yang signifikan. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan melalui platform Android tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan, di mana pengguna dapat mengisi formulir aduan secara praktis dengan melampirkan foto, lokasi, dan deskripsi masalah. Seluruh laporan yang masuk akan diverifikasi oleh admin untuk memastikan validasi terhadap layanan publik sebelum diteruskan ke instansi terkait, seperti Dinas Pekerjaan Umum atau Dinas Kebersihan. Namun, keterbatasan integrasi sistem antar instansi membuat tindak lanjut aduan berjalan lambat. Pengguna akan menerima notifikasi ketika laporan ditanggapi, namun fitur umpan balik dari masyarakat masih kurang dimanfaatkan. Beberapa kendala yang dihadapi mencakup performa server yang menurun saat trafik tinggi, kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi, serta belum semua

OPD memiliki dashboard pemantauan aduan secara real-time. Dalam pelaksanaannya ada beberapa poin penting yang harus di tingkatkan yaitu:

- **Evaluasi Kinerja Sistem**
Sistem aduan Rabeg Online sudah dapat diakses melalui aplikasi Android dengan fitur pengaduan, pelacakan, dan tanggapan aduan. Namun, keterhubungan dengan sistem Sikondang belum terimplementasi. Di sisi lain, portal Sikondang memiliki kecepatan akses yang baik, namun fungsionalitas pencarian dan pengunduhan data masih terbatas.
- **Tingkat Partisipasi OPD**
Partisipasi OPD dalam mendukung aduan masyarakat maupun keterbukaan data masih inkonsisten. Hanya beberapa OPD yang aktif memberikan tanggapan aduan dan rutin memperbarui data sektoral. Hal ini memperlihatkan perlunya sistem monitoring dan pembinaan lintas OPD.
- **Tantangan Teknis dan Operasional**
Tantangan pada sistem Rabeg meliputi keterbatasan server saat lonjakan aduan serta kurangnya SDM yang mampu memverifikasi dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Pada sistem Sikondang, kendala utama adalah kesenjangan kompetensi pengelola data di OPD dan minimnya pemahaman teknis mengenai metadata dan interoperabilitas data.
- **Kualitas Data dan Aksesibilitas Publik**
Data yang ditampilkan di Sikondang umumnya belum standar terbuka, banyak yang dalam format PDF dan tanpa metadata yang jelas. Selain itu, masyarakat umum belum mengetahui atau memahami cara mengakses dan memanfaatkan data yang tersedia. Di sisi Rabeg, masyarakat mengeluhkan lambatnya respon atau ketidaktahuan akan tindak lanjut dari aduan mereka.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan nya sistem informasi pengaduan masyarakat seperti rabeg online berperan dalam mendorong partisipasi pemimpin wilayah publik di Kota Serang. Rabeg online berfungsi sebagai jalur komunikasi utama antara masyarakat dan pemerintah dan menjadi penyediaan data dan informasi publik yang terbuka dan mudah diakses. Untuk memanfaatkannya diperlukan penguatan infrastruktur teknologi informasi serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya bagi pengelola aduan dan data.

Standar operasional prosedur (SOP) yang terpadu serta kebijakan yang mendukung integrasi antar sistem dan keterlibatan aktif seluruh OPD juga menjadi faktor penting.

Selain itu, penyempurnaan fitur sistem seperti penambahan data, statistik penggunaan data, dan dashboard partisipasi OPD akan meningkatkan fungsionalitas. Integrasi antara RABEG dan Sikondang, disertai sistem pelacakan status aduan dan publikasi hasil penanganan secara anonim, akan memperkuat kepercayaan publik dan efektivitas sistem secara keseluruhan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan konstruktif bagi pengembangan sistem informasi layanan publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- G. O. Londa, Ferdinandus Lidang Witi, and Benediktus Yoseph Bhae, "Sistem Informasi Pendataan Penduduk Desa Detusoko Barat Kecamatan Detusoko Kabupaten Ende Berbasis Web," *J. Inform. Dan Teknologi Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 122–135, 2022, doi: 10.55606/jitek.v2i2.211.
- Syafiul Hamidani, Endang Etriyanti, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kota Lubuklinggau Berbasis Website," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya Lubuklinggau*, vol. 3, no. 2, pp. 61–67, 2022, doi: 10.52303/jb.v3i2.55.
- Ardiansyah, Risnita, and M. S. Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.