

## **Implementasi Nilai-Nilai Pancasila Berupa Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile**

**Rendi Buana Perdana<sup>1</sup>, Syaharudin Ikhsan Majid<sup>2</sup>, Theodorus Asa Wahyu Purnama<sup>3</sup>**

Program Studi S1 Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Duta Bangsa  
Surakarta

Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Serengan, Surakarta, Kode Pos 57154

Telp. 087837750001

E-mail: 210103115@mhs.udb.ac.id

### **Abstrak**

*Pancasila, sebagai landasan ideologis Indonesia, menjadi kunci dalam implementasi layanan pengaduan masyarakat yang efektif. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pihak berwenang dalam melaporkan masalah, memberikan pendapat, atau mengajukan keluhan. Namun, kesulitan akses masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada pemerintah menjadi salah satu kendala utama yang mengakibatkan minimnya komunikasi yang efektif. Hal ini berdampak pada ketidakersampaian informasi penting kepada pemerintah pusat mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang prototipe layanan pengaduan masyarakat berbasis mobile dengan menggunakan metode Waterfall. Metode ini melibatkan tahapan spesifikasi kebutuhan, perencanaan, pemodelan, konstruksi, dan penyerahan sistem. Dari hasil penelitian ini, penerapan prototipe layanan pengaduan masyarakat berbasis mobile terlaksana dengan sangat baik, dan menggambarkan efektivitasnya dalam memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pihak berwenang. Diharapkan bahwa melalui sistem ini, implementasi nilai-nilai pancasila dapat menumbuhkembangkan partisipasi aktif masyarakat, serta memberikan solusi yang adil dan transparan dalam menangani berbagai permasalahan.*

*Kata Kunci: Pancasila, Layanan Pengaduan Masyarakat, Mobile*

### **Abstract**

*Pancasila, as Indonesia's ideological foundation, is key to the implementation of an effective public complaint service. These services aim to facilitate communication between the public and authorities in reporting problems, giving opinions, or filing complaints. However, the difficulty of access for the public in submitting complaints to the government is one of the main obstacles that results in the lack of effective communication. This has an impact on the non-delivery of important information to the central government regarding the problems faced by the community. This research aims to design a mobile-based community complaint service prototype using the Waterfall method. This method involves the stages of requirement specification, planning, modeling, construction, and system delivery. From the results of this research, the implementation of the mobile-based community complaint service prototype is very well implemented, and illustrates its effectiveness in facilitating communication between the community and the authorities. It is expected that through this system, the implementation of Pancasila values can foster active community participation, as well as provide fair and transparent solutions in handling various problems.*

*Keywords: Pancasila, Community Complaint Service, Mobile*

## 1. Pendahuluan

Pancasila sebagai falsafah hidup bangsa dan ideologi dasar negara Indonesia secara filosofi sudah ada dan berkembang sejak dahulu. Pancasila merangkum nilai-nilai luhur yang menjadi pijakan utama dalam membentuk karakter bangsa. Lima asas tersebut, yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang Adil dan Beradab, Persatuan Indonesia, Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan / Perwakilan, serta Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia, tidak hanya berfungsi sebagai landasan bagi pemerintahan, tetapi juga sebagai panduan moral dalam segala aspek kehidupan sosial, termasuk dalam pengembangan teknologi (Sanusi, 2019).

Salah satu penerapan nilai – nilai Pancasila terutama sila keempat, “Kerakyatan yang Dipimpin oleh Hikmat Kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan” menekankan pentingnya melibatkan dan menghargai aspirasi serta kebijaksanaan kolektif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Namun kenyataannya masyarakat mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan kepada pemerintah yang mengakibatkan minimnya komunikasi yang efektif. Hal ini berdampak pada ketidakersampaian informasi penting kepada pemerintah pusat mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah dituntut menjadikan pemberian pelayanan sebagai salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas, khususnya terkait manajemen pengaduan masyarakat yang ada di sektor publik. Dengan adanya pelayanan yang baik, efisien dan efektif maka diharapkan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat (Mursalim, 2018).

Pada saat ini memang pelayanan pengaduan masyarakat sudah diterapkan, namun belum maksimal karena masih dilakukan secara manual dimana masyarakat diharuskan mendatangi kantor pemerintah padahal letaknya cukup jauh dari tempat tinggal. Ditambah lagi dengan proses antrian yang lama dan prosedur yang rumit membuat masyarakat terkadang enggan untuk melakukan pengaduan kepada pemerintah. Proses pendataan oleh petugas pemerintah juga masih belum maksimal karena setelah menerima pengaduan akan dilakukan pendataan sebagai dokumentasi, baru kemudian akan dibuatkan laporan pengaduan yang akan diserahkan ke bidang pengaduan yang dituju untuk ditindaklanjuti pengaduan tersebut, dengan sistem tersebut dapat memakan waktu yang lama dan rawan terjadinya kesalahan petugas (*Human Error*) administrasi karena kelalaiannya yang menyebabkan pengaduan tersebut tidak dapat diproses atau ditindaklanjuti (Mahdias, Aryadita and Wicaksono, 2019).

Melihat permasalahan tersebut kita dapat berkaca pada perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan juga berdampak bagi kehidupan masyarakat dengan perkembangan tersebut. Perkembangan aplikasi mobile dan internet telah membuka peluang besar untuk menciptakan solusi yang efektif terhadap permasalahan berkaitan dengan layanan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini menghadirkan kemudahan akses bagi masyarakat dalam melaporkan permasalahan yang mereka hadapi secara langsung melalui perangkat mobile, tanpa terkendala oleh jarak dan waktu. Inovasi layanan berbasis mobile ini memiliki potensi besar untuk mengatasi kendala komunikasi dan meningkatkan responsivitas pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat (Nugraha *et al.*, 2021).

Selain itu dengan menerapkan kemajuan teknologi yang notabene sudah terprogram dengan baik dan memiliki sistem yang terstruktur maka akan mengurangi permasalahan di bagian petugas administrasi seperti kesalahan penginputan manual (*Human Error*) yang sering terjadi. Hal ini karena pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat sudah tercatat dengan baik oleh sistem dan disimpan dalam database yang aman dan sudah disesuaikan dengan bagian dinas yang relevan dengan laporan yang diajukan. Sehingga dinas terkait dapat langsung menindaklanjuti laporan yang disampaikan tanpa harus melakukan

pencatatan secara manual yang tentunya memberikan kemudahan dan efektivitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga dengan memberikan pelayanan pengaduan yang lebih baik kepada masyarakat maka akan memberikan nilai positif dan menciptakan kepercayaan kepada kinerja pemerintahan (Nugraha *et al.*, 2021).

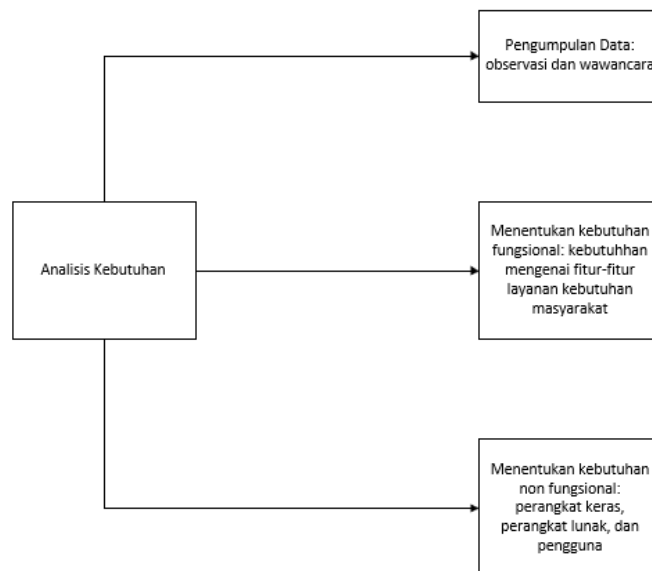
Oleh karena itu pada penelitian ini bertujuan untuk merancang Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile. Dengan harapan bahwa melalui penelitian ini dapat terciptanya layanan pengaduan masyarakat yang lebih baik dan dapat menjadi solusi inovatif yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah, cepat, dan efektif dalam menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka alami. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, serta lebih dekat dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

## 2. Metodologi

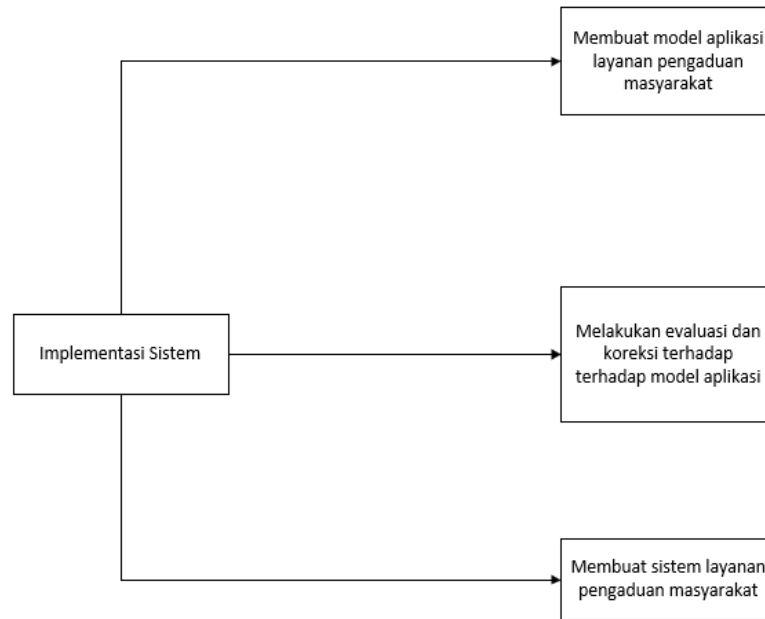
### a. Rancangan Kegiatan

Beberapa rancangan yang dilakukan adalah analisis kebutuhan, implementasi sistem dan pengujian sistem. Adapun rangkaian tahapan model pengembangan sistem secara rinci sebagai berikut ini

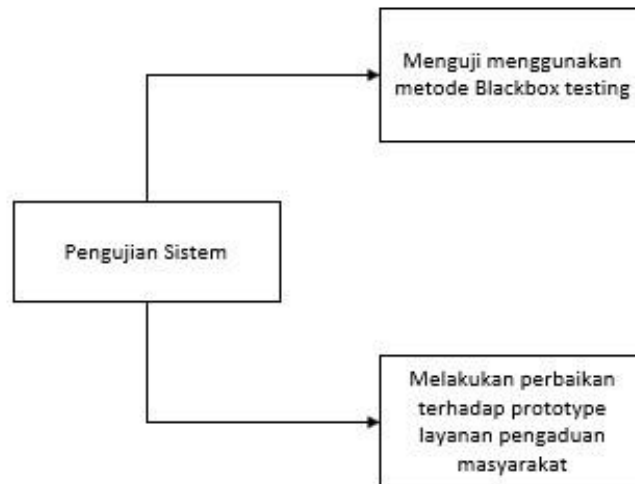
- a. Langkah pertama yang dilakukan adalah menganalisis untuk mengetahui apa yang diperlukan dalam membuat sistem layanan pengaduan masyarakat pengguna melalui observasi dan wawancara. Langkah selanjutnya pengembang sistem membuat model aplikasi yang telah dibuat.
- b. Langkah selanjutnya membuat program dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai koneksi antara sistem dan database.
- c. Langkah berikutnya melakukan pengujian dan penyesuaian.



Gambar 1. Diagram Analisis Kebutuhan

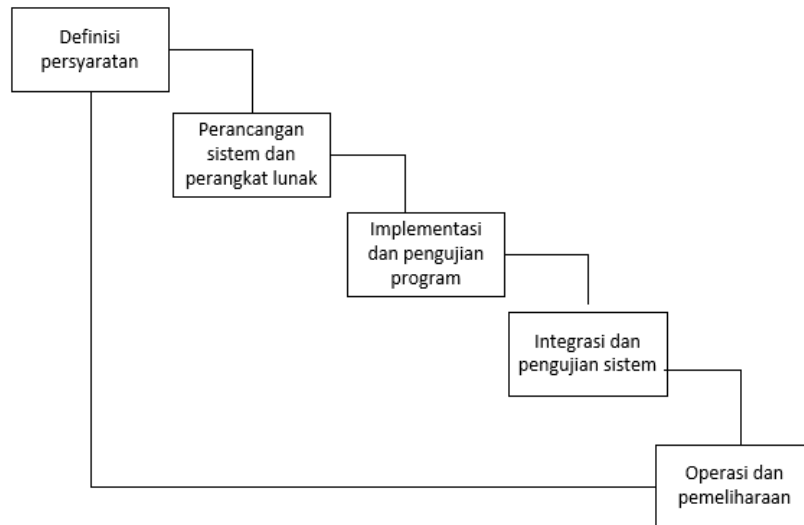


Gambar 2. Diagram Implementasi Sistem



Gambar 3. Diagram Pengujian Sistem

Metode waterfall disebut juga classic life cycle, karena pendekatan yang dilakukan teratur, logis, dan urut pada program yang dibuat ,dimulai dengan kebutuhan pengguna selanjutnya dilanjutkan dengan planning, modelling, construction, deployment, serta diakhiri dengan pemeliharaan pada program yang telah dibuat (Aceng Abdul Wahid, 2020).



Gambar 4. Diagram Pengembangan Sistem Waterfall

**b. Ruang lingkup atau objek**

Ruang lingkup adalah batasan yang ditetapkan dalam sebuah artikel, berita, atau penelitian yang menentukan topik atau area tertentu yang dibahas. Layanan pengaduan masyarakat adalah system yang disediakan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga tertentu untuk menerima dan menangani pengaduan yang diajukan oleh pengguna. Ruang lingkup layanan pengaduan masyarakat dapat bervariasi tergantung pada lembaga atau organisasi beberapa contoh umum dalam ruang lingkup layanan pengaduan meliputi: pelayanan publik, keamanan, lingkungan, keamanan kerja, pendidikan, pelanggaran privasi, dan lain-lain.

**c. Bahan dan Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan ada beberapa macam. Penerapan dari Teknik pengumpulan data berupa menerima laporan digital. Laporan yang ditulis bisa berupa laporan primer maupun sekunder. Laporan yang dilaporkan ada beberapa macam dari pelayanan publik, keamanan, lingkungan, dan lain-lain.

a. Observasi

Observasi adalah cara mendapatkan data dengan cara mengamati secara langsung untuk mendapatkan data primer maupun sekunder. (Dovvi, 2020).

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik untuk mendapatkan data dengan cara komunikasi dengan narasumber (Dovvi, 2020).

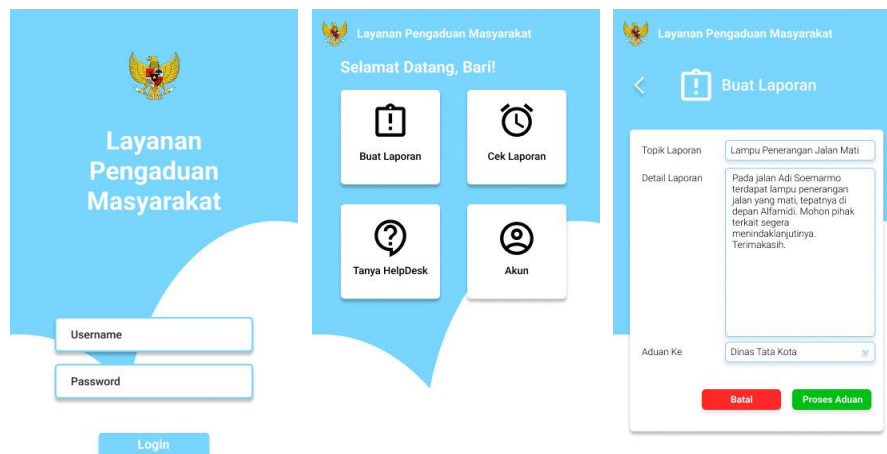
**3. Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Perancangan Interface**

Berikut ini merupakan hasil perancangan interface dari penelitian. Interface tersebut dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu dari sisi user atau masyarakat, dari sisi admin, dan dari sisi dinas terkait.

**3.1.1 Halaman User / Masyarakat**

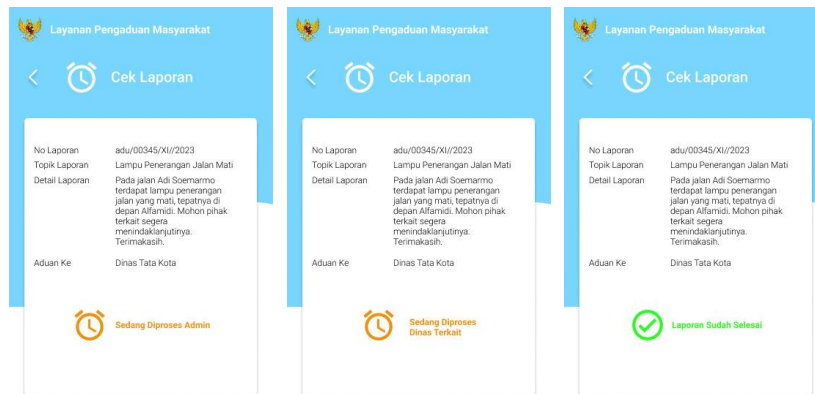
Berikut ini merupakan halaman perancangan interface dari sisi user / masyarakat. Pada bagian ini user dapat memasukkan pengaduan yang ingin disampaikan.



Gambar 5. Tampilan halaman login user dan pembuatan laporan

Pada gambar di atas user yaitu masyarakat yang ingin membuat laporan harus melakukan login terlebih dahulu menggunakan username dan password yang sudah didaftarkan. Tujuan diterapkan username dan password adalah agar menghindari penyalahgunaan aplikasi dan pembuatan laporan fiktif yang merugikan. Oleh karena itu setiap orang yang ingin membuat laporan harus memiliki akun agar laporan dapat terpantau dengan baik. Setelah user berhasil login maka user dapat membuat laporan dengan mengklik tombol “Buat Laporan” maka user akan diarahkan menuju halaman input laporan. Pada halaman ini user dapat melakukan input pengaduan yang diinginkan dengan mengisi topik laporan lalu mengisi detail laporan, selain itu user juga harus memilih kemana aduan itu diajukan sesuai dengan topik permasalahan yang dihadapi. Apabila laporan sudah lengkap dan sesuai user dapat mengklik tombol “Proses Aduan” agar data aduan tersebut dapat terkirim ke database Layanan Pengaduan Masyarakat.

Setelah user selesai melakukan input aduan, maka user dapat memantau status pengaduan dengan mengklik tombol “Cek Laporan”. Maka user akan diarahkan ke halaman cek laporan yang berisi detail laporan yang diajukan dan status laporan tersebut. Status laporan terbagi menjadi tiga tahap, tahap pertama yaitu sedang diproses admin. Pada tahapan ini laporan yang diajukan disimpan kedalam halaman admin dimana menunggu proses validasi agar dapat dilimpahkan ke dinas terkait. Tahap kedua yaitu sedang diproses dinas terkait. Pada tahapan ini laporan yang diajukan sedang ditindaklanjuti oleh dinas terkait agar mendapatkan solusi penyelesaian. Tahap terakhir yaitu Laporan sudah selesai. Pada tahapan ini laporan permasalahan yang diajukan user sudah selesai ditindaklanjuti oleh dinas terkait dan sudah mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi. Tahapan – tahapan tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

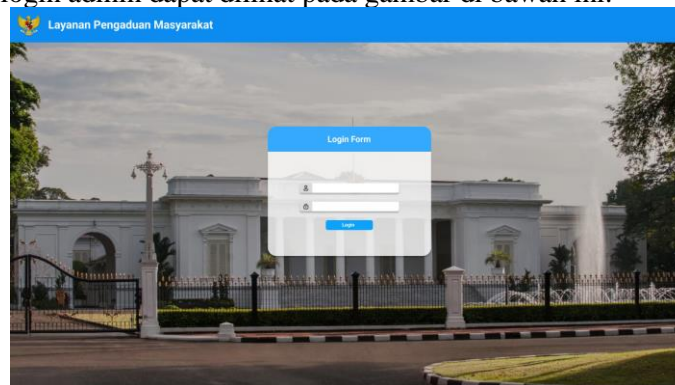


Gambar 6. Tampilan halaman cek laporan

### 3.1.2 Halaman admin

Berikut ini merupakan halaman perancangan interface dari sisi admin. Pada bagian ini admin bertugas untuk memvalidasi laporan yang masuk apakah laporan tersebut sudah sesuai atau hanya laporan fiktif yang mengganggu. Jika laporan sudah sesuai maka admin dapat melimpahkan laporan ke dinas yang sesuai untuk dapat ditindaklanjuti.

Sama halnya dengan user, halaman admin juga memerlukan login untuk dapat mengakses halaman tersebut. Hal ini untuk menghindari penyalahgunaan aplikasi yang akan merugikan berbagai pihak. Dengan adanya halaman login hanya petugas yang mengetahui username dan password yang dapat mengakses halaman tersebut. Sehingga tidak sembarang orang yang bisa memvalidasi laporan yang masuk. Tampilan untuk halaman login admin dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



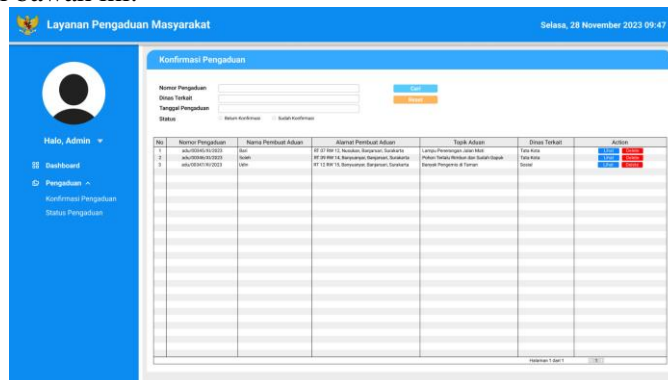
Gambar 7. Halaman login admin

Setelah admin berhasil login dengan menggunakan username dan password. Maka admin akan diarahkan ke halaman dashboard. Pada halaman ini akan ditampilkan total laporan yang masuk, laporan yang masih menunggu, laporan yang dalam proses, laporan yang sudah selesai, dan laporan yang dibatalkan. Tampilan dari halaman dashboard tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



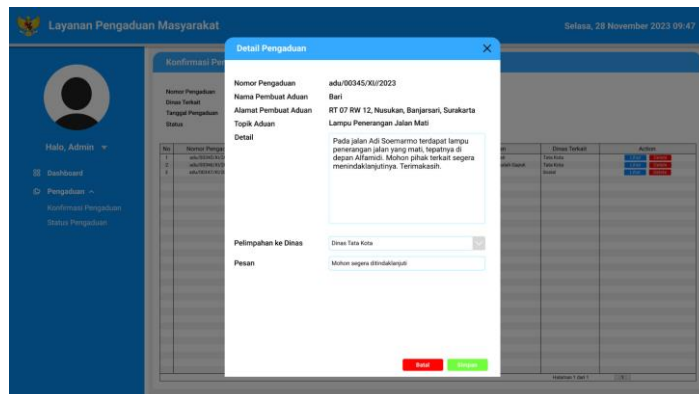
Gambar 8. Halaman dashboard

Untuk mengkonfirmasi pengaduan admin dapat mengklik tombol “Konfirmasi Pengaduan”. Maka admin akan diarahkan ke halaman konfirmasi pengaduan seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 9. Halaman konfirmasi pengaduan

Pada halaman konfirmasi pengaduan admin dapat melihat semua laporan pengaduan yang masuk. Untuk dapat mencari lebih spesifik laporan pengaduan admin dapat mencari berdasarkan nomor pengaduan, dinas terkait, status, maupun tanggal pengaduan. Jika admin ingin menghapus pengaduan fiktif atau pengaduan yang janggal admin dapat mengklik tombol “Delete”. Sedangkan jika admin ingin mengkonfirmasi pengaduan dan melimpahkannya ke dinas terkait maka admin dapat mengklik tombol “Lihat”, maka akan muncul *pop-up* detail konfirmasi laporan seperti pada gambar di bawah ini.

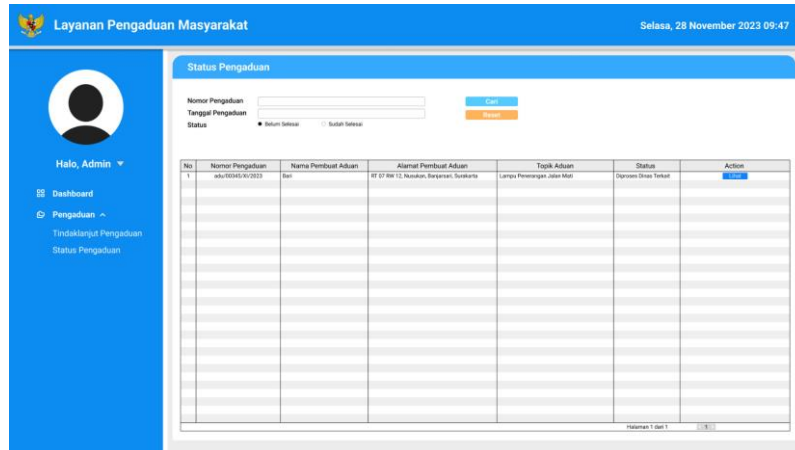


Gambar 10. Halaman *pop-up* konfirmasi laporan

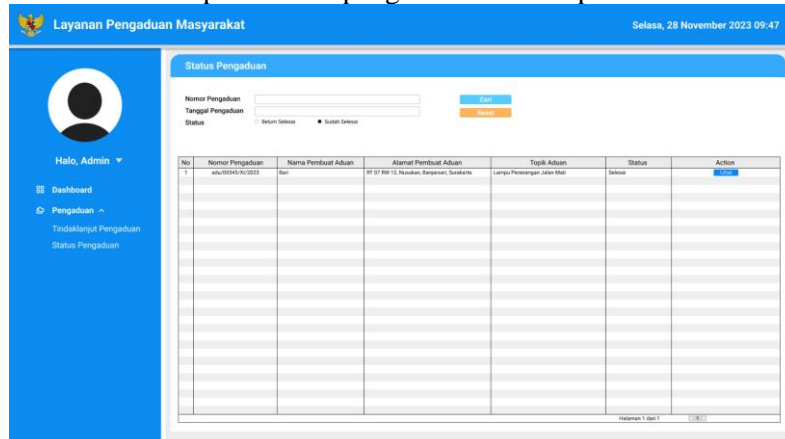
Disini admin bisa mengkoreksi kemana laporan tersebut dilimpahkan dan menambahkan catatan kepada dinas terkait untuk dapat segera ditindaklanjuti. Jika sudah sesuai maka admin dapat mengklik tombol “Simpan” maka laporan tersebut akan diteruskan ke dinas terkait untuk ditindaklanjuti. Sedangkan jika laporan belum sesuai maka admin dapat

mengklik tombol “Batal”.

Selain mengkonfirmasi laporan pengaduan, admin juga dapat memantau status pengaduan dengan mengklik tombol “Status Pengaduan”. Maka admin akan diarahkan ke halaman status pengaduan yang berisi bagaimana status laporan yang sudah diteruskan ke dinas terkait apakah masih diproses atau sudah selesai. Tampilan halaman status pengaduan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



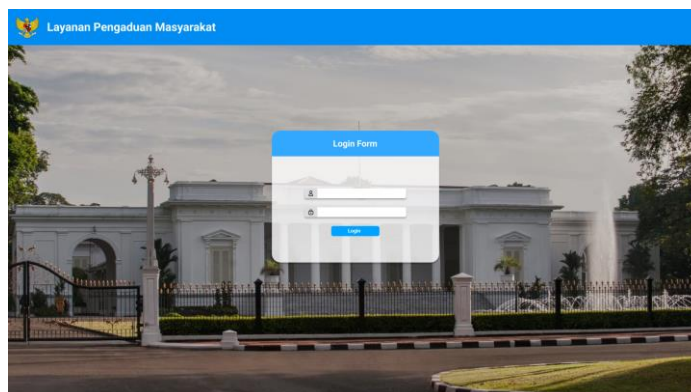
Gambar 11. Tampilan status pengaduan masih diproses dinas terkait



Gambar 12. Tampilan status pengaduan sudah selesai.

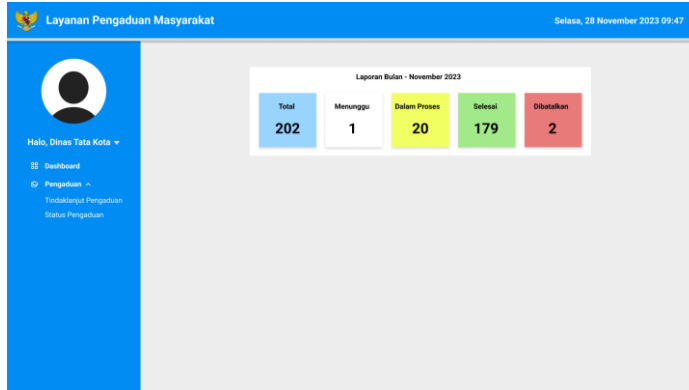
### 3.1.3 Halaman dinas terkait

Berikut ini halaman dinas terkait yang merupakan alur selanjutnya setelah laporan pengaduan diteruskan oleh Admin.



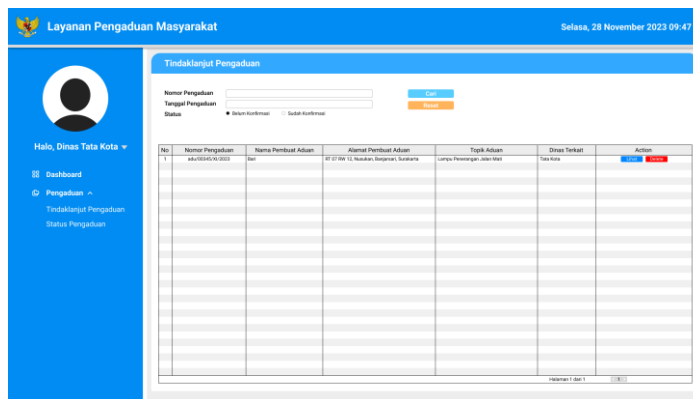
Gambar 13. Login Page Halaman Dinas Terkait

Pada halaman Dinas terkait juga terdapat login page yang sama dengan admin, yang membedakan adalah ketika login secara otomatis halaman diarahkan pada dasbor Dinas terkait.



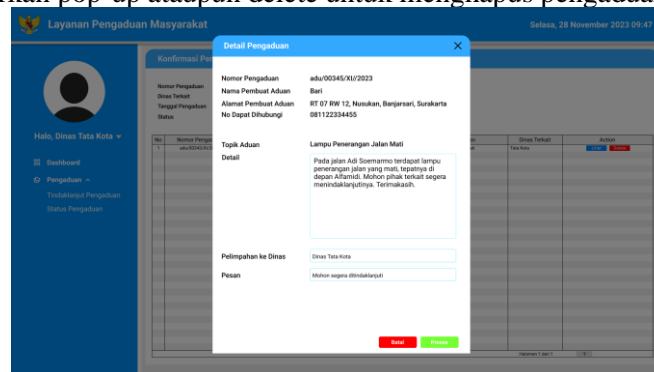
Gambar 14. Halaman Dashboard Dinas Terkait

Pada halaman dashboard Dinas terkait ditampilkan sama halnya dengan halaman dashboard Admin tetapi hanya data yang terkait dengan dinas tersebut saja.



Gambar 15. Halaman Konfirmasi Pengaduan

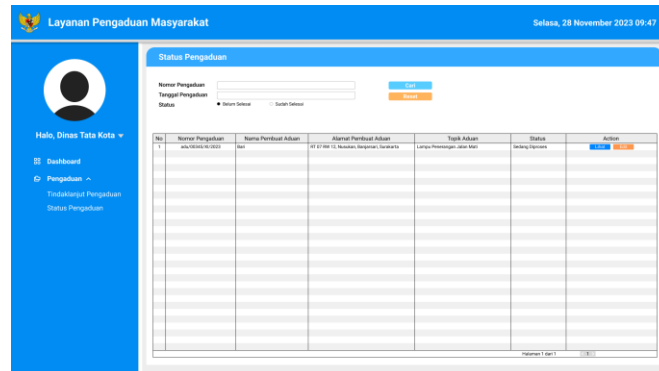
Pada halaman ini menunjukkan pengaduan-pengaduan yang outstanding untuk dikonfirmasi, Dinas terkait bisa melihat aduan dengan klik tombol lihat untuk mengeluarkan pop-up ataupun delete untuk menghapus pengaduan.



Gambar 16. Pop-up Konfirmasi

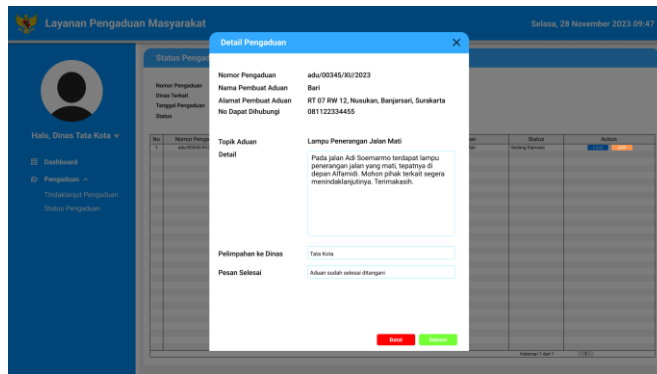
Gambar 16 menampilkan pop-up ketika dinas terkait klik tombol lihat. Disana terdapat beberapa detail yang ditampilkan sebagai informasi terkait aduan, seperti nomor aduan, nama pembuat aduan, alamat pembuat aduan, topik aduan, dan detail secara lengkap aduan

yang perlu ditindaklanjuti. Apabila aduan akan diproses dinas terkait diharuskan untuk klik proses.



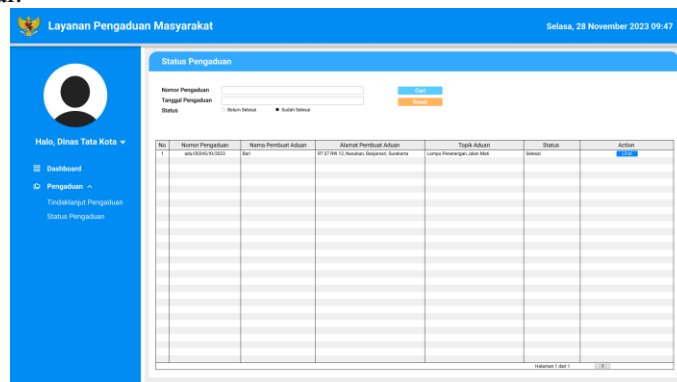
Gambar 17. Halaman Status Pengaduan

Pada halaman ini status pengaduan menunjukkan sedang diproses dengan dua tombol action yaitu lihat dan edit. Klik lihat digunakan untuk menyelesaikan aduan, dan edit untuk mengubah statusnya apabila aduan tidak ditindaklanjuti/dibatalkan.



Gambar 18. Popup Penyelesaian Aduan

Pada popup ini ditampilkan berbagai detail seperti saat popup proses aduan. Apabila aduan sudah selesai ditindaklanjuti maka dinas terkait bisa mengisikan pesan yang akan disampaikan sesuai hasil yang didapatkan saat memproses aduan dan selanjutnya dapat klik tombol selesai.



Gambar 19. Halaman Status Pengaduan

Pada gambar 19 ditunjukkan bahwa status aduan sudah dinyatakan selesai dan tombol action hanya menampilkan tombol lihat yang hanya berisi detail aduan dan sudah tidak bisa mengubahnya lagi.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah rancangan Implementasi Nilai-Nilai Pancasila Berupa Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile telah berjalan dengan baik dan menghasilkan prototype layanan pengaduan masyarakat yang sesuai dengan harapan. Tentunya hal ini menjadi solusi inovatif yang memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah, cepat, dan efektif dalam menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka alami. Selain itu, juga dapat mendorong terwujudnya pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, serta lebih dekat dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Saran yang dapat kami berikan adalah untuk mengembangkan perancangan ini kedalam bentuk aplikasi yang lebih baik dengan bahasa pemrograman yang handal sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Aceng Abdul Wahid (2020) 'Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi', *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen STMIK*, (November), pp. 1–5.
- Dovvi, D. (2020) 'Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak', *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), p. 180. Available at: <https://doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43493>.
- Mahdias, H.Z., Aryadita, H. and Wicaksono, S.A. (2019) 'Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android', *jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), pp. 167–176.
- Mursalim, S.W. (2018) 'Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung', *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(1), pp. 1–17. Available at: <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Nugraha, E.S. *et al.* (2021) 'Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD', *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), p. 360. Available at: <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3679>.
- Sanusi, U. (2019) 'Peran Pancasila Dalam Perkembangan Dan Kemajuan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi', *Jurnal TEDC*, 13(3), pp. 311–318. Available at: <https://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/316>.