

**ANALISIS DATA SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA KEMENTERIAN SOSIAL
ABIYOSO CIMAHI**

Junaedi¹, Rini Tisnawati², Candra Mecca Sufyanana³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Informatika

^{1,2,3}Politeknik Piksi Ganesha

E-mail: juna20010616@gmail.com¹, rinitisnawati09@gmail.com²,
candra86mecca@gmail.com³

ABSTRACT

Sistem pengaduan masyarakat berbasis website merupakan alternatif untuk memudahkan masyarakat dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dikementerian sosial sentra abiyoso cimahi. Dengan adanya sistem pengaduan berbasis website ini di harapkan agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses situs pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data pengaduan yang di hasilkan oleh sistem guna untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efesien untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan. Dengan ini selaku peneliti saya menggunakan metode penelitian kualitatif meliputi pengumpulan data secara deskriptif, serta eksplorasi data menggunakan data mining. hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa sebagian besar berkaitan dengan layanan sosial dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Implementasi sistem pengaduan berbais web telah meningkatkan keefektifan, efisiensi dan transparansi dalam melakukan penanganan pengaduan. Rekomendasi dari penelitian ini meliputi optimalisasi sistem dengan kecerdasan buatan untuk klasifikasi pengaduan serta pengembangan aplikasi mobile guna meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat luas.

Keywords: Analisis Data, Sistem Pengaduan, Kementerian Sosial, Manajemen Pengaduan, Berbasis Web, Aksesibilitas

ABSTRAK

Website-based community complaint system is an alternative to facilitate the community in improving the efficiency of public services at the ministry of social center abiyoso cimahi. With this website-based complaint system, it is hoped that the community will find it easier to access the complaint site. This study aims to analyze the complaint data generated by the system in order to provide more effective and efficient services to facilitate the community in making complaints. With this as a researcher, I use qualitative research methods including descriptive data collection, and data exploration using data mining. the results of this study show that most of them are related to social services and accessibility for people with disabilities. The implementation of a web-based complaint system has increased the effectiveness, efficiency and transparency in handling

complaints. Recommendations from this research include optimizing the system with artificial intelligence for complaint classification and developing mobile applications to increase accessibility for the wider community.

Katakunci: Data Analysis, Complaint System, Ministry of Social Affairs, Complaint Management, Web based, Accessibility

PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di era digitalisasi ini, penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis web menjadi salah satu solusi alternatif untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pelayanan pemerintah. Pengaduan masyarakat memberikan informasi yang berharga bagi penyedia layanan untuk memperbaiki kesalahan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Lorensa & Sari, 2020).

Menurut Cristy et al. (2022), Kementerian Sosial Republik Indonesia merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab utama dalam melaksanakan upaya pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Balai Kementerian Sosial Abiyoso Cimahi berfokus pada pelayanan bagi masyarakat umum yang membutuhkan, serta penyandang disabilitas, dengan tujuan mencatat, mengelola, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Secara umum, masyarakat mengharapkan adanya cara yang mudah untuk menyampaikan pengaduan yang dapat diakses dari mana saja tanpa harus datang langsung ke pusat pengaduan. Menurut Rahmi et al. (2023), website merupakan media informasi daring yang dapat diakses dari berbagai lokasi selama tersedia koneksi internet. Dengan adanya sistem tersebut, masyarakat menjadi lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan karena dapat mengakses situs pengaduan melalui telepon genggam kapan saja dan di mana saja, sehingga tidak perlu lagi mengantre. Faktor utama yang melatarbelakangi hal ini adalah jarak lokasi pengaduan yang berpotensi jauh serta kesibukan masyarakat.

Analisis data merupakan tahapan dalam penelitian yang dilakukan setelah seluruh informasi yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian diperoleh secara lengkap (Febriani et al., 2023). Penelitian ini memerlukan proses analisis data karena memiliki peran penting dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ingin disampaikan masyarakat, sekaligus mempermudah pengelolaan data pengaduan yang masuk. Menurut Alzedan (2019) yang dikutip oleh Bratha (2022), sistem adalah suatu susunan yang terdiri atas berbagai komponen fungsional, di mana setiap komponen memiliki peran atau fungsi tertentu yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dalam menyelesaikan suatu proses atau pekerjaan.

Menurut Hikmat (2009), sebagaimana dikutip dalam penelitian Angelya et al. (2022), manajemen berasal dari kata bahasa Inggris "to manage" yang berarti mengatur atau mengelola. Secara lebih khusus, manajemen mengandung makna kepemimpinan yang mencakup serangkaian kegiatan dalam mengelola suatu lembaga atau organisasi, termasuk memimpin dan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan. Individu yang menjalankan fungsi kepemimpinan dalam suatu organisasi disebut sebagai manajer. Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009), sebagaimana dikutip oleh Wijayanti et al. (2022), pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang sangat penting bagi penyedia layanan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki berbagai kesalahan yang mungkin terjadi, serta menjamin dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Website merupakan salah satu jenis aplikasi yang berjalan melalui platform atau sistem operasi peramban web (browser) (Surentu et al., 2020). Dengan demikian, analisis data dalam sistem manajemen pengaduan masyarakat berbasis web merupakan komponen yang sangat penting dalam penelitian karena saling berkaitan, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Analisis data membantu memahami informasi secara mendalam, sistem menyederhanakan proses penelitian, manajemen memberikan arah dalam pengelolaan organisasi, pengaduan masyarakat menjadi masukan yang berharga untuk meningkatkan pelayanan, sedangkan website berfungsi sebagai platform digital yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Namun demikian, meskipun sistem ini telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala dalam penggunaannya, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur penyampaian pengaduan. Pengaduan masyarakat tetap menjadi unsur penting dalam setiap institusi pelayanan publik karena berfungsi sebagai sarana evaluasi dan perbaikan terhadap berbagai kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya (Sabeni & Setiamandani, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses situs pengaduan, sekaligus mengevaluasi efektivitas sistem serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi baik oleh pengguna maupun administrator.

KAJIAN PUSTAKA

a. Sistem Informasi

Sistem informasi berbasis web telah menjadi solusi modern dalam mendukung kegiatan operasional, khususnya dalam pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan data secara efisien. Menurut Technology & Engineering (2025), sistem informasi penyewaan kontainer berbasis web dikembangkan untuk memungkinkan pelanggan melakukan reservasi, memeriksa ketersediaan, serta menghasilkan laporan secara otomatis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan,

dan mempermudah pemantauan aset secara real-time. Hal ini relevan dengan pengembangan sistem manajemen pengaduan masyarakat berbasis web yang bertujuan membantu administrator dalam mengelola data pengaduan dan masyarakat melalui fitur-fitur digital yang terintegrasi.

b. Web

Penggunaan sistem berbasis web dalam pengelolaan layanan telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data. Cahyono & Suprianto (2024) merancang sistem informasi penyewaan peralatan luar ruang berbasis web menggunakan metode waterfall di InOutdoors Rental, Sidoarjo. Sistem tersebut berhasil menyederhanakan proses pencatatan digital untuk peminjaman dan pengembalian, serta memungkinkan pelanggan mengakses informasi peralatan melalui gambar dan daftar secara daring, sehingga menggantikan metode manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan. Pendekatan berbasis web ini sejalan dengan kebutuhan sistem manajemen pengaduan masyarakat berbasis web yang menekankan kemudahan akses melalui browser, keamanan data melalui autentikasi administrator, serta struktur modular seperti pengelolaan data pengaduan, data masyarakat, dan pelaporan secara real-time.

c. Basis Data (Database)

Perancangan basis data merupakan komponen penting dalam sistem informasi berbasis web karena menjamin bahwa data masyarakat, data pengaduan, serta riwayat penanganan pengaduan tersimpan dalam struktur yang efisien dan dapat diakses dengan cepat. Prasetya (2021), dalam penelitiannya di CV. Best Moment Pictures, menyatakan bahwa implementasi basis data relasional menggunakan SQL menghasilkan sistem yang mampu mengelola data pelanggan, inventaris, peminjaman, dan pengembalian, sekaligus mempermudah pembuatan laporan sehingga mempercepat proses input data dan meningkatkan akurasi. Hal ini menunjukkan bahwa struktur basis data yang dirancang dengan baik menjadi fondasi utama dalam pengembangan sistem manajemen pengaduan masyarakat berbasis web untuk mendukung pengelolaan data pengaduan secara andal, akurat, dan real-time.

METODE / ANALISIS PERANCANGAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami pengalaman pengguna terhadap sistem pengaduan, efektivitas sistem, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan.

Untuk membahas dan menyusun penelitian ini secara sistematis, diperlukan data yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, peneliti menerapkan beberapa metode dalam proses pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (In-Depth Interviews): Dilakukan dengan petugas pengelola sistem dan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka serta hambatan yang dihadapi dalam menggunakan sistem pengaduan.
2. Observasi Partisipatif (Participatory Observation): Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas pelaporan dan penanganan pengaduan untuk memperoleh pemahaman yang nyata mengenai bagaimana sistem bekerja secara keseluruhan.
3. Analisis Dokumen (Document Analysis): Dilakukan dengan menelaah arsip pengaduan, peraturan internal, dan dokumentasi sistem guna mengidentifikasi tren serta pola dalam pengelolaan pengaduan.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik (thematic analysis), yang meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Penyaringan Data (Data Filtering): Mengorganisasikan dan mengelompokkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen berdasarkan tema-tema utama, seperti efektivitas sistem, kendala yang muncul, dan harapan pengguna.
2. Penyajian Data (Data Presentation): Menyajikan informasi yang telah diklasifikasikan dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan pengamatan terhadap pola dan hubungan antar komponen dalam sistem pengaduan.
3. Perumusan Kesimpulan (Conclusion Formulation): Menarik kesimpulan akhir berdasarkan hasil analisis data untuk menggambarkan bagaimana sistem pengaduan beroperasi, berbagai kendala yang dihadapi selama implementasi, serta solusi atau perbaikan yang berpotensi untuk diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

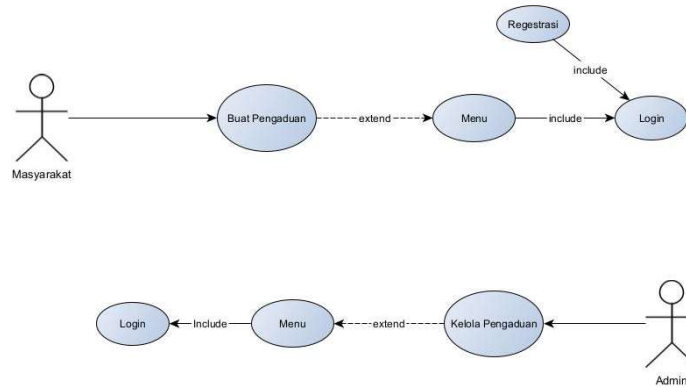
Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Kementerian Sosial Republik Indonesia memiliki mekanisme pengaduan masyarakat yang terstruktur untuk menangani berbagai permasalahan sosial, khususnya bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), seperti penyandang disabilitas, lanjut usia (lansia), dan anak-anak. Bantuan sosial merupakan bagian dari program jaminan sosial yang mencerminkan peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah dalam menjalankan tanggung jawabnya kepada masyarakat, terutama bagi mereka yang hidup dalam kemiskinan atau kondisi terlantar pada lapisan sosial paling bawah (PUJI, 2023). Laporan pengaduan dan penanganan kasus yang tercatat di Balai Abiyoso Cimahi pada tahun 2023 berjumlah 93 laporan, sedangkan pada tahun 2024 tercatat sebanyak 76 laporan, yang meliputi permasalahan terkait lansia, anak, kelompok rentan, penyandang disabilitas, serta korban bencana. Bantuan yang diberikan mencakup alat bantu disabilitas, paket sembako, dan berbagai

kebutuhan lainnya. Laporan pengaduan yang tercatat pada tahun 2023 dan 2024 disampaikan melalui pesan WhatsApp maupun kunjungan langsung ke pusat pengaduan. Pola pengaduan di Balai Abiyoso Cimahi dinilai masih kurang efektif dan efisien. Pengguna layanan menyatakan bahwa lambatnya respons dan komunikasi yang kurang jelas melalui pesan instan menyebabkan pelayanan yang diterima belum memuaskan. Selain itu, jarak menuju pusat pengaduan juga menjadi kendala bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari lokasi.

Dengan adanya sistem pengaduan masyarakat berbasis web, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam menyampaikan laporan atau pengaduan. Sistem ini dirancang agar dapat diakses secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, melalui perangkat seluler. Dengan demikian, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke pusat pengaduan maupun mengirimkan pesan melalui WhatsApp. Selain itu, sistem ini menawarkan keunggulan dalam pengelolaan data yang lebih efisien serta mendukung transparansi dalam penanganan setiap pengaduan. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan pemodelan sistem dengan Unified Modeling Language (UML) untuk menggambarkan dan menjelaskan alur kerja sistem secara visual. Beberapa diagram UML yang digunakan meliputi Use Case Diagram untuk mengidentifikasi aktor beserta interaksinya dengan sistem, Activity Diagram untuk memetakan alur aktivitas pada setiap proses, serta Sequence Diagram untuk menjelaskan urutan interaksi antarobjek di dalam sistem. Kombinasi diagram tersebut bertujuan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai arsitektur dan alur kerja sistem pengaduan masyarakat berbasis web.

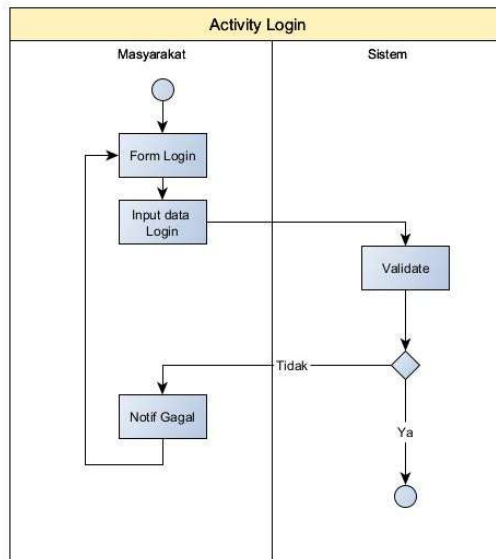
Penelitian ini menggunakan Use Case Diagram sebagai representasi visual dari hubungan dan interaksi antara pengguna dengan sistem pengaduan masyarakat di Balai Abiyoso Cimahi. Use Case Diagram merupakan salah satu jenis diagram UML (Unified Modeling Language) yang menggambarkan hubungan interaksi antara sistem dengan para aktornya. Use Case dapat menjelaskan berbagai jenis interaksi yang dilakukan oleh pengguna terhadap sistem. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, Use Case Diagram dapat dilihat pada bagian berikut.

1) Use Case Diagram

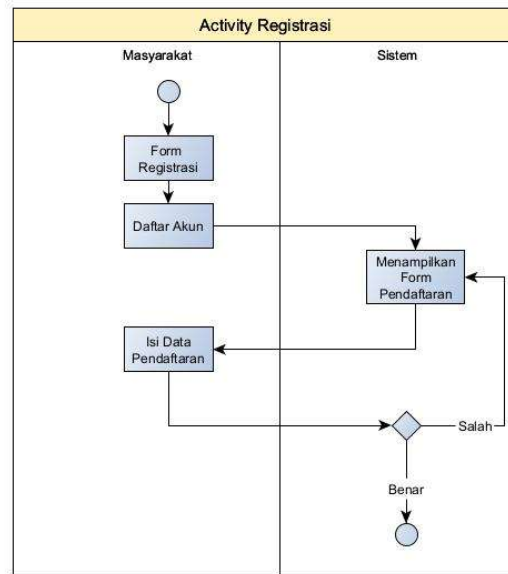


Gambar 1. Use Case

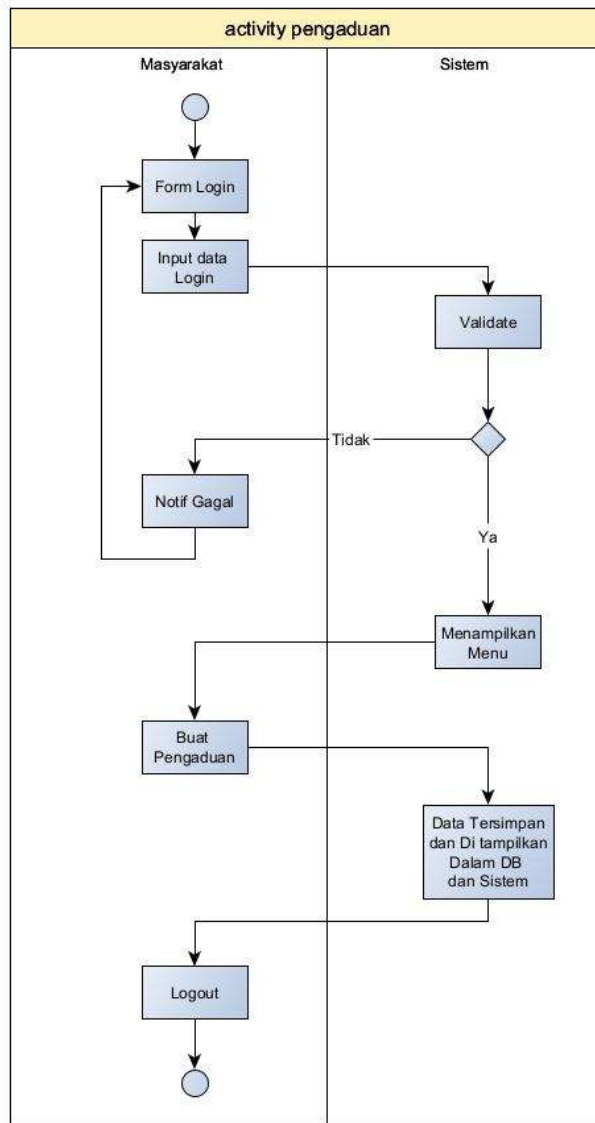
Use Case ini menggambarkan peran para aktor eksternal, yaitu Administrator dan Masyarakat, dalam menjalankan fungsi masing-masing di dalam sistem. Activity Diagram merupakan salah satu jenis diagram yang digunakan untuk memvisualisasikan berbagai alur proses yang terjadi dalam suatu sistem. Diagram ini menunjukkan urutan langkah-langkah atau aktivitas yang berlangsung di dalam sistem. Selain itu, Activity Diagram juga merupakan salah satu bentuk diagram UML (Unified Modeling Language) yang dikembangkan berdasarkan Use Case Diagram pada tahap perancangan sistem.



Gambar 2. Activity Login

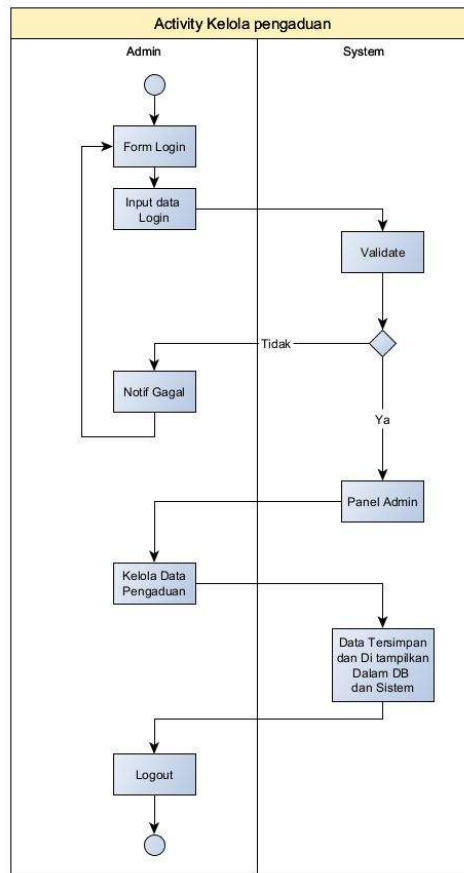


Gambar 3. Registration Activity



Gambar 4. Complaint Activity Diagram

Sequence Diagram merupakan diagram yang menjelaskan interaksi antarobjek berdasarkan urutan waktu (sequence). Diagram ini menggambarkan urutan atau langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menghasilkan suatu proses atau keluaran sebagaimana yang telah didefinisikan pada Use Case Diagram. Dengan demikian, Sequence Diagram menunjukkan bagaimana setiap objek saling berkomunikasi melalui pertukaran pesan secara berurutan selama proses sistem berlangsung.



Gambar 5. Complaint Management Activity Diagram

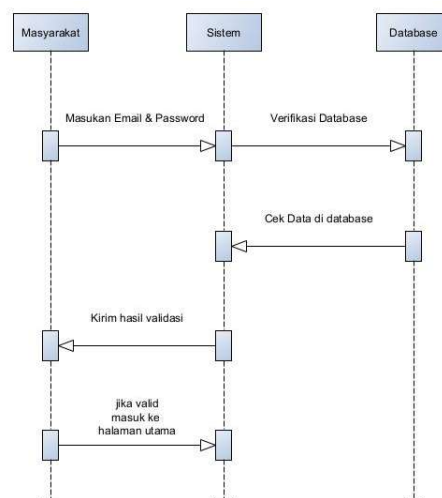
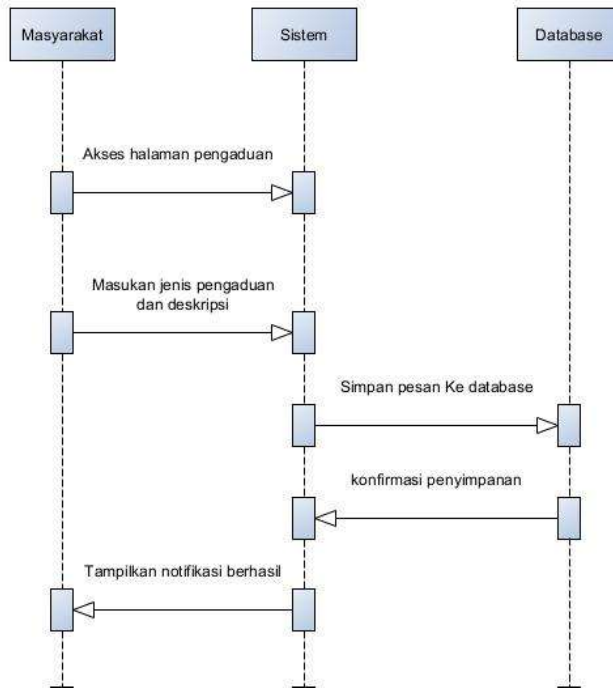


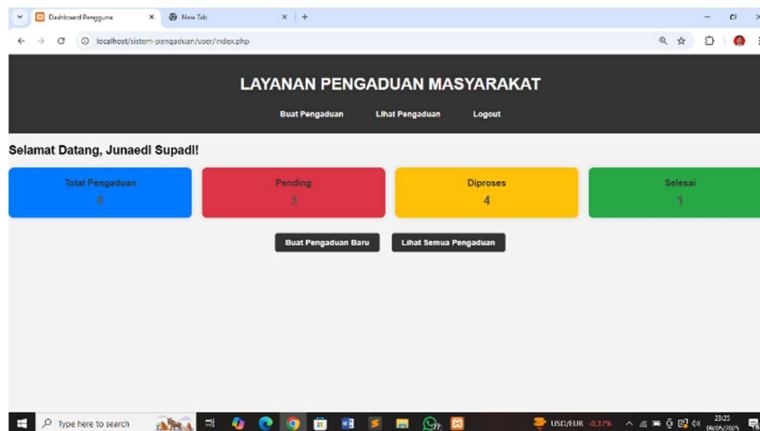
Figure 6. Login Sequence Diagram



Gambar 7. Complaint Submission Sequence Diagram

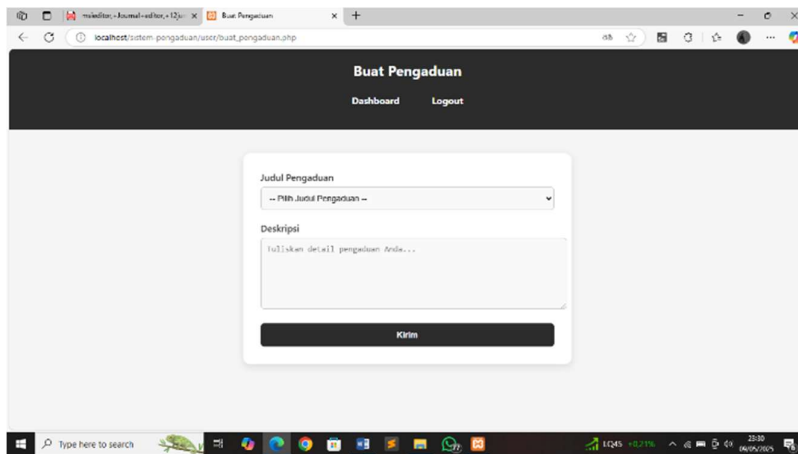
3.2 Perancangan Menu

Pengguna Setelah pengguna berhasil masuk (login) ke dalam sistem, tampilan menu utama akan ditampilkan seperti berikut.



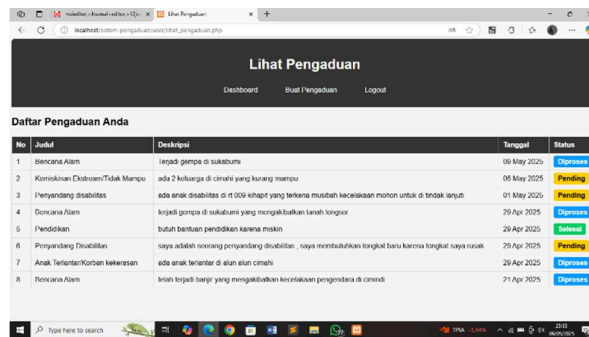
Gambar 8. User Main Page

Membuat Pengaduan Baru, yang terdiri atas jenis pengaduan dan uraian lengkap mengenai pengaduan yang disampaikan.



Gambar 9. Halaman Pengaduan Pengguna

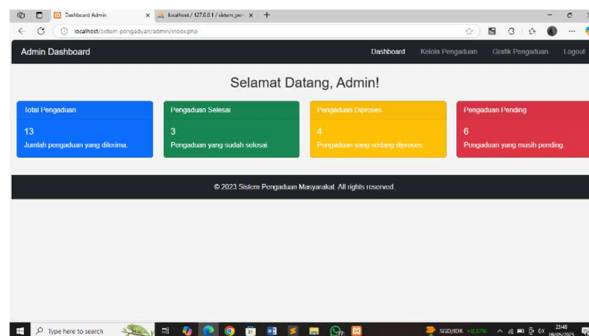
Menu Lihat Pengaduan, yang menampilkan seluruh pengaduan yang telah diajukan oleh pengguna beserta status terkini dari masing-masing pengaduan.



Gambar 10. Halaman Lihat Pengaduan Pengguna

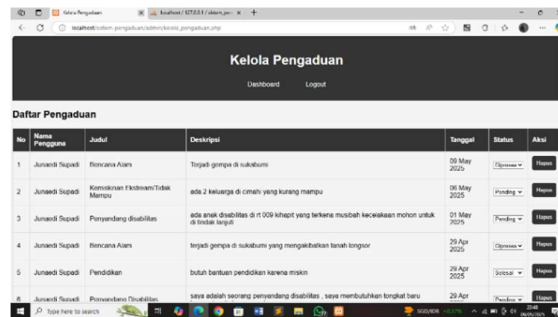
3.3 Perancangan Menu Administrator

Setelah administrator berhasil masuk (**login**) ke dalam sistem, maka akan ditampilkan halaman berikut.



Gambar 11. Halaman Utama Administrator

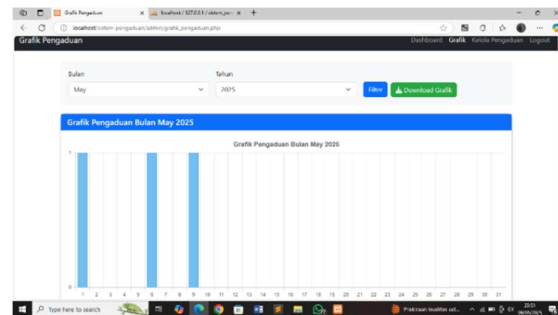
Halaman Manajemen Pengaduan menampilkan data pengaduan yang telah masuk serta menyediakan fitur untuk mengelola status penanganan setiap pengaduan



No	Nama Pengadu	Judul	Deskripsi	Tanggal	Status	Aksi
1	Ajwaedi Supadi	Bencana Alam	terjadi gempa di sukabungu	20 May 2025	Open	Detail
2	Ajwaedi Supadi	Kemiskinan Pendidikan Tidak Mampu	ada 2 keluarga di cimah yang kurang mampu	28 May 2025	Pending	Detail
3	Ajwaedi Supadi	Penyandang disabilitas	ada anak disabilitas di rt 009 kihat yang terkena musibah kecelakaan motor untuk di tolak tanggul	01 May 2025	Pending	Detail
4	Ajwaedi Supadi	Bencana Alam	terjadi gempa di sukabungu yang mengakibatkan tanah longsor	20 Apr 2025	Open	Detail
5	Ajwaedi Supadi	Pendidikan	butuh bantuan pendidikan karena miskin	28 Apr 2025	Open	Detail
6	Ajwaedi Supadi	Penyandang Disabilitas	saya adalah seorang penyandang disabilitas, saya membutuhkan tongkat baru	29 Apr 2025	Open	Detail

Gambar 12. Halaman Manajemen Pengaduan Administrator

Graph Page Display, which contains complaint charts or graphs.



Gambar 13. Halaman Grafik Pengaduan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pengelolaan pengaduan di Balai Abiyoso Cimahi masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena proses penyampaian pengaduan masih dilakukan secara manual, seperti harus datang langsung ke lokasi atau melalui pesan WhatsApp, yang dinilai kurang efisien dan kurang praktis. Oleh karena itu, pengembangan sistem pengaduan berbasis web menjadi sangat diperlukan untuk mempermudah proses penyampaian pengaduan, meningkatkan transparansi, serta mendukung proses pemantauan dan pengelolaan pengaduan secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bratha, W. G. E. (2022). Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 344–360.
- Febriani, E. S., Arobiah, D., Apriyani, A., Ramdhani, E., & Millah, A. S. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.

- Surentu, Y. Z., Warouw, D. M. D., & Rembang, M. (2020). Pentingnya website sebagai media informasi destinasi wisata di dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten minahasa. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).
- Angelya, A. A., Saputra, E. R., Amani, N., & Hariyanto, M. (2022). Pengorganisasian dalam manajemen pendidikan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 97–105.
- Cristy, R., Boer, R. F., & Kusumadewi, R. I. (2022). Pemenuhan Kebutuhan Informasi Program-Program Kesejahteraan Sosial oleh Kementerian Sosial bagi Masyarakat. *Sosio Konsepsia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 11(3).
- Lorensa, R., & Sari, Y. I. S. (2020). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 9(1), 29–32.
- PUJI, A. (2023). Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Implementasi Pasal 12 Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial Di Lingkungan Kementerian Sosial (Studi Di Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran). Uin Raden Intan Lampung.
- Rahmi, E., Yumami, E., & Hidayasari, N. (2023). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: Systematic Literature Review. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 821–834.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Wijayanti, T., Nugraha, F., & Utomo, A. P. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 56–65.