

# APLIKASI LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN ASN PADA KANTOR REGIONAL VIII BKN BANJARMASIN BERBASIS WEB

Elfrida Siregar<sup>1</sup>, Silvia Ratna<sup>2</sup>, Zaenuddin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, 55201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM 2010010136

<sup>2</sup>Teknik Informatika, 55201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN 0013097501

<sup>3</sup>Teknik Informatika, 55201, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN 1115028801

E-mail: [elfridasiregar@gmail.com](mailto:elfridasiregar@gmail.com)

## ABSTRAK

Kantor Regional VIII BKN Banjarmasin terletak di Jl. Bhayangkara No.1, Sungai Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan. Adapun kendala masih kesulitan dalam melakukan pengaduan dan konsultasi karena tidak adanya aplikasi yang dapat membantu para ASN, pengaduan dan konsultasi masih dilakukan secara manual dengan langsung datang ke kantor.

Dimana teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan mempelajari literatur. Metode analisis dan perancangan yang digunakan dalam pembuatan sistem sebagai model proses menggunakan UML dan ERD sebagai model data. Dalam mengembangkan aplikasi, website ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, database MySQL dan metode siklus aplikasi klasik yang disebut waterfall dengan 5 (lima) tahapan. Ini termasuk Analisis, Desain, Coding, Pengujian dan Pemeliharaan.

Hasil dari penelitian ini membuat aplikasi layanan konsultasi dan pengaduan asn pada kantor regional viii bkn banjarmasin berbasis web yang dapat membantu pegawai dalam melakukan konsultasi, pengaduan dan dapat mengisi kritik atau saran dan membantu admin dalam pengelolaan laporan pengaduan menunggu, laporan pengaduan ditanggapi, laporan konsultasi menunggu, laporan konsultasi ditanggapi, laporan kritik atau saran, laporan grafik pengaduan dan laporan grafik konsultasi, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan lagi responsive desain mobilyenya untuk mempermudah pegawai dalam mengajukan pengaduan dan konsultasi.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Layanan, Pengaduan, Konsultasi, Grafik

---

## ABSTRACT

*Regional Office VIII BKN Banjarmasin is located on Jl. Bhayangkara No.1, Sungai Besar, Kec. South Banjarbaru, Banjar Baru City, South Kalimantan. The obstacles are still difficulties in carrying out complaints and consultations because there is no application that can help ASNs, complaints and consultations are still done manually by coming directly to the office.*

*Where the data collection techniques used include observation, interviews, and studying literature. The analysis and design methods used in creating the system as a process model use UML and ERD as data models. In developing the application, this website uses the PHP programming language, MySQL database and the classic application cycle method called waterfall with 5 (five) stages. This includes Analysis, Design, Coding, Testing and Maintenance.*

*The results of this research create a web-based ASN consultation and complaint service application at the regional office viii not Banjarmasin which can assist employees in carrying out consultations, complaints and can provide criticism or suggestions and assist admin in managing pending complaint reports, complaint reports being responded to, consultation reports waiting , response to consultation reports, criticism or suggestion reports, complaint graphic reports and consultation graphic reports, for further research it is hoped that the responsive mobile design can be further developed to make it easier for employees to submit complaints and consultations.*

**Keywords:** Applications, Services, Complaints, Consultations, Graphics

## DAFTAR PUSTAKA

- Amara, M., Jatmika, A. H., & Ulum, L. M. (2021). Sistem Informasi Pengaduan Layanan Pada BPKAD Provinsi Nusa Tenggara Barat Berbasis Web. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 2(1).
- Abdulghani, T., & Gozali, M. M. (2020). Sistem Konsultasi Dan Bimbingan online berbasis web Menggunakan Webrtc (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas suryakencana). *Media Jurnal Informatika*, 11(2), 42. <https://doi.org/10.35194/mji.v11i2.1037>
- Dahniah, W., Kadek, I., Nuryana, D. (2020). RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL (Studi Kasus: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser). *IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering Sistem*, 3(2), 77–81.
- Dian Pramadhana. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa politeknik Baja Tegal Berbasis web. *Jurnal Teknik Informatika Dan Teknologi Informasi*, 2(3), 123–130. <https://doi.org/10.55606/jutiti.v2i3.457>
- Rose Irawati, A., Sakethi dan, D., & Zakki, A. (2015). Sistem Informasi Kependudukan Kecamatan Karya Penggawa Berbasis Web, Pengembangan. *Jurnal Komputasi*, 3(2), 109–119. <http://jurnal.fmipa.unila.ac.id/index.php/komputasiHal.109dari168>
- M. Prawiro. (2019). Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi. Diakses pada 20 Juni 2022 dari <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>
- Nurjaya Wk, W. (2013). SISTEM INFORMASI KONSULTASI BERBASIS WEB Studi Kasus: PT. Taspen (Persero) Cabang Bandung. *JATI-Jurnal Teknologi dan Informasi UNIKOM*, 2. Retrieved from [id.wikipedia.org: http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat\\_lunak](http://id.wikipedia.org/wiki/Perangkat_lunak)
- Shalahuddin, M., & Rosa, A. S. (2013). *Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek. Bandung: Informatika.*
- Wati, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web. *Jurnal Perangkat Lunak*, 2(2), 72-76.