

APLIKASI REKAPITULASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS PROGRESSIVE WEB APP (PWA) PADA KANTOR KELURAHAN PEMURUS DALAM KOTA BANJARMASIN

Muhammad Ferdy Nor Azdmi¹, Nadiya Hijriana², Mayang Sari³

- ¹) Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 19630095
²) Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1127117902
³) Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1109049101
ferdynz1999@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Kelurahan Pemurus Dalam Kota Banjarmasin menangani semua pelayanan publik. Selain pelayanan publik pembuatan surat menyurat, kantor kelurahan pemurus dalam juga menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat. Dari uraian proses yang berlangsung saat ini kendala yang dihadapi adalah penduduk kurang memahami prosedur pengisian formulir dengan benar sehingga terjadi resiko kesalahan dalam penulisan, kemudian tulisan yang ditulis tidak terbaca oleh staf pemerintahan sehingga dapat memperlambat dalam proses pelayanan permohonan surat dari masyarakat. Dan kendala lainnya yaitu administrasi pelayanan masih manual dengan rekap data hanya dicatat pada buku besar kantor kelurahan. Hal ini mengakibatkan sulitnya petugas terkait untuk mencari data pelayanan yang telah diajukan masyarakat dan rawan kehilangan data apabila buku besar tersebut rusak atau hilang. Dan untuk kendala dalam pelayanan pengaduan masyarakat yaitu pengaduan sekarang tidak hanya harus ke kantor tapi juga dengan banyaknya pengaduan yang terjadi di lingkungan masyarakat membuat Kelurahan kesulitan untuk memprosesnya di karenakan sistem manual yang masih diterapkan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perlu dibuat suatu aplikasi rekapitulasi pelayanan kelurahan dan pengaduan masyarakat pada kantor kelurahan pemurus dalam kota Banjarmasin dengan judul penelitian "Aplikasi Rekapitulasi Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Progressive Web App (PWA) Pada Kantor Kelurahan Pemurus Dalam Kota".

Kata Kunci: *pelayanan; pengaduan; web*

ABSTRACT

The Pemurus Subdistrict Office in the City of Banjarmasin handles all public services. Apart from the public service of writing correspondence, the sub-district management office also provides public complaints services. From the description of the process currently taking place, the obstacle faced is that residents do not understand the procedures for filling out forms correctly, resulting in the risk of errors in writing, and then the writing that is written will not be read by government staff, which can slow down the process of servicing letter requests from the public. And another obstacle is that service administration is still manual with data recaps only recorded in the sub-district office ledger. This makes it difficult for relevant officers to find service data that has been submitted by the public and is prone to data loss if the ledger is damaged or lost. And the problem with serving public complaints is that complaints now not only have to go to the office, but also with the large number of complaints occurring in the community, it makes it difficult for the sub-district to process them because of the manual system that is still implemented. Based on the background description above, it is necessary to create an application for recapitulation of sub-district services and public complaints at the sub-district office of the administrator in the city of Banjarmasin with the research title "Application for Recapitulation of Community Services and Complaints Based on Progressive Web App (PWA) at the Pemurus Sub-District Office in the City".

Keywords: *pelayanan; pengaduan; web*

REFERENSI

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2016). *rekapitulasi*. Diambil kembali dari Kemdikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/rekapitulasi>
- Banjarmasin, W. (2016, November 28). TUGAS POKOK, FUNGSI DAN TATA KERJA KELURAHAN KOTA BANJARMASIN. Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia.
- D. D. Anggiawan, E. S. (2018). SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN BAKUNASE KOTA KUPANG UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS WEB. *J-ICON*, Vol. 6 No. 2, 8-13.
- Faisol, A. (2019). PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN KELURAHAN DIGITAL TERPADU (SIPERDIT) BERBASIS PROGRESSIVE WEB APP (PWA). *MNEMONIC*, 1-4.
- Hamidani, S. (2021). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kota Lubuklinggau Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 61-67.
- Karanganyar, P. N. (2015). *PELAYANAN PUBLIK*. Diambil kembali dari PN-KarangAnyar: <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>
- Lararenjana, E. (2022, June 19). *Aplikasi Adalah Program dengan Fungsi Tertentu, Ini Pengertian dan Jenisnya*. Diambil kembali dari Merdeka: <https://www.merdeka.com/sumut/aplikasi-adalah-program-dengan-fungsi-tertentu-ini-pengertian-dan-jenisnya-klm.html>
- Muhammad Vicky Al Hasri, E. S. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banjaran. *Matrik : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, dan Rekayasa Komputer*, 249-260.
- Osmani, A. (2015, December 15). *Getting started with Progressive Web Apps*. Diambil kembali dari Chrome Developers: <https://developer.chrome.com/blog/getting-started-pwa/>
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 91-102.
- Santoso, H. (2019). *Membangun Aplikasi Mobile dengan Progressive Web App (PWA)*. Yogyakarta: Lokomedia.
- Setiawan, R. (2021, Agustus 4). *Flowchart Adalah: Fungsi, Jenis, Simbol, dan Contohnya*. Diambil kembali dari Dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/flowchart-adalah/>
- Yulia Malikhah, A. R. (2021). RANCANG BANGUN SISTEM PELAYANAN SURAT BERBASIS WEB KELURAHAN DESA KALITENGAH. *Prosiding SNST*, 178-183.