

Penerapan E-Government Pada Unit Pelayanan Di Dinas Pendidikan Kota Makassar

Indira Hanan Sahirah^a, Irawati^b, Syahrul Mubarak Abdullah^c

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

^a13020190242@student.umi.ac.id; ^birawati.irawati@umi.ac.id; ^csyahrul.mubarak@umi.ac.id

Received: 19-08-2024 | Revised: 20-01-2025 | Accepted: 01-03-2025 | Published: 29-03-2025

Abstrak

E-Government sebagai sebuah mekanisme dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam hal pelayanan publik. Dengan adanya *E-Government*, maka dapat dianalisis bagaimana implementasi *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Makassar. Implementasi *E-Government* diharapkan dapat memudahkan instansi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, pada Dinas Pendidikan Kota Makassar selama ini hanya menerima pengaduan melalui media tertulis seperti kotak saran dan media lisan dengan menyampaikan secara langsung. Dengan sistem pelayanan tersebut, pengaduan tidak terarsip sehingga menyebabkan tanggapan dan penanganan pelayanan terlambat atau terlewat. Karya ilmiah ini bertujuan untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui sebuah perancangan sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Makassar dengan memanfaatkan metode pengembangan sistem *Waterfall* yang terdiri dari analisis, perancangan, desain, implementasi serta pengujian. Diharapkan dengan adanya sistem informasi ini dapat membantu Dinas Pendidikan Kota Makassar dalam proses pelayanan publik.

Kata kunci : Pelayanan Publik, E-Government, Dinas Pendidikan

Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi telah menjadi suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat saat ini. Teknologi informasi mempermudah masyarakat dalam mengerjakan berbagai aktivitas sehari – hari sehingga terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja, yang akan mengakibatkan produktivitas pada masyarakat semakin meningkat [1].

E-Government merupakan aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi [2]. Istilah *E-Government* pertama kali diperkenalkan di Indonesia melalui Instruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001. Kemudian dibuat kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* melalui Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003. Dan ditekankan pada Instruksi Presiden RI No. 12 Tahun 2016 untuk melakukan penyempurnaan standar pelayanan dan sistem pelayanan yang inovatif [3].

Dengan adanya *E-Government*, diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) [4]. Dalam kaitannya dengan perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal [5].

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menganalisis implementasi e-Government dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Bao dkk. [6] menyoroti penerapan e-Government di Kota Jayapura sebagai bentuk reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penelitian tersebut menekankan pentingnya integrasi layanan elektronik seperti PACEDUKCAPIL, LPSE, dan sistem perpajakan daring dalam mendorong *good governance* di Papua. Sebaliknya, studi oleh Irma dkk.[7] yang berfokus pada Kota Binjai mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam penerapan aplikasi E-Masyarakat, termasuk rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya regulasi yang kuat, dan keterbatasan responsivitas operator perangkat daerah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi tersedia, keberhasilan e-Government sangat dipengaruhi oleh kesiapan hukum, kelembagaan, dan sumber daya manusia. Sementara itu, Trisudarmo[8] melalui penerapan metode prototyping dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis web menunjukkan bahwa pendekatan berbasis pengguna mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan aksesibilitas bagi masyarakat tanpa harus hadir langsung ke kantor desa. Studi ini juga menyoroti pentingnya

usability dan real-time data dalam menjaga kualitas layanan publik. Ketiga studi tersebut menunjukkan bahwa penerapan e-Government memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, namun tetap memerlukan dukungan kebijakan yang jelas, pelatihan sumber daya manusia yang memadai, serta pendekatan berbasis kebutuhan pengguna agar mampu berfungsi secara optimal di berbagai konteks daerah.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi atau instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [9]. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat [10].

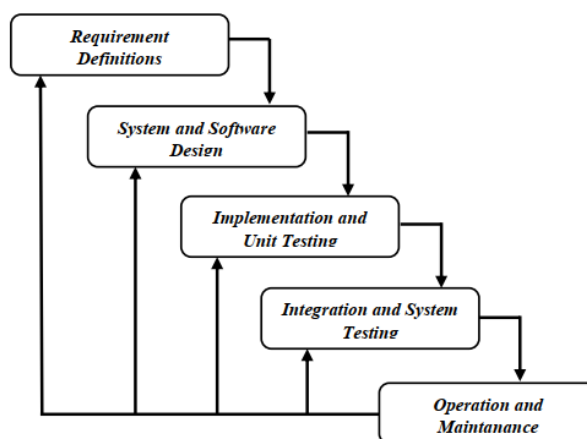
Layanan publik umumnya menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki keluhan maupun saran terhadap masalah – masalah dan tanggapan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Dalam pengaduan yang sedang berjalan yaitu masyarakat menggunakan media tertulis (kotak saran dan keluhan) dan media lisan (bertatap muka langsung dengan pegawai). Sistem pelayanan tersebut tidak tersimpan ke dalam database yang menyebabkan penanganan pelayanan terlambat atau terlewat. Setiap keluhan yang tercatat manual akan menyulitkan dalam pencarian data dan tidak efisien karena penyimpanan keluhan harus bertemu langsung dan tidak menutup kemungkinan data rusak atau hilang. Hal ini membuat pengaduan yang diterima sulit ditampung dan ditindaklanjuti yang menyebabkan efisiensi pengaduan tidak efektif [11].

Melihat keadaan tersebut, maka diperlukan sebuah sistem yang dapat mengefisienkan waktu bagi masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan administrasi pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Sistem informasi ini diharapkan dapat memudahkan instansi dalam mengelola segala jenis keluhan beserta solusinya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat .

Metode

A. Metode Pengembangan Sistem

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan *waterfall* yang merupakan proses perencanaan pengembangan sistem yang memiliki tahapan – tahapan utama yang mencerminkan dasar pengembangan sistem [12].



Gambar 1. Tahapan Metode *Waterfall*

Adapun tahapan dalam model pengembangan *waterfall* yang dapat diajabarkan sebagai berikut :

1. *Requirement Definitions*

Tahap pertama dalam model pengembangan ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dilakukan untuk menganalisis maupun menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar lebih mudah dipahami oleh *user*.

2. *System and Software Design*

Desain dan perancangan perangkat lunak terhadap solusi dari permasalahan yang ada dengan menggunakan perangkat pemodelan seperti struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi *interface* dan prosedur pengkodean.

3. *Implementation and Unit Testing*

Implementasi merupakan tahapan lain sistem yang telah disepakati, setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *unit testing* yang bertujuan untuk menemukan kesalahan – kesalahan terhadap sistem tersebut agar dapat diperbaiki.

4. *Integration and System Testing*

Tahapan ini dapat dikatakan merupakan tahapan akhir dalam pembuatan sebuah sistem. Pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa semua bagian telah diuji sehingga *output* yang dihasilkan sesuai dengan keinginan *user*.

5. *Operation and Maintenance*

Pemeliharaan dalam suatu sistem diperlukan, termasuk pengembangan. Apabila dijalankan bisa saja terjadi error yang tidak ditemukan sebelumnya atau penambahan fitur – fitur yang belum terdapat pada sistem tersebut.

B. Metode Pengumpulan data

Metode yang digunakan oleh penulis yaitu pengumpulan data *primer* yang bersifat kualitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data secara langsung. Pengumpulan data yang dilakukan meliputi ;

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dengan mendatangi kantor Dinas Pendidikan Kota Makassar untuk melihat situasi dan kondisi yang terjadi guna mendapatkan informasi terkait perangkat daerah serta kinerja pelayanan dalam memenuhi pengaduan masyarakat. Sehingga penulis dapat melakukan analisa untuk menentukan solusi yang tepat terkait permasalahan yang dihadapi.

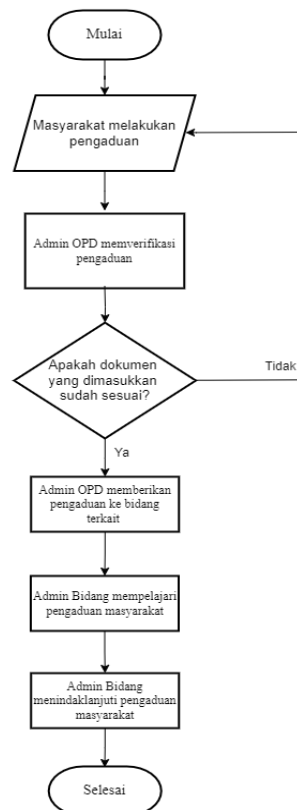
2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menanyakan langsung kepada salah satu masyarakat terkait proses penyampaian informasi dan penanganan pengaduan yang dilaporkan serta solusi dan hasil yang didapatkan atas pengaduan tersebut. Wawancara juga dilakukan kepada pegawai Dinas Pendidikan Kota Makassar untuk mendapatkan informasi terkait bagaimana proses penyampaian informasi dan penanganan pengaduan masyarakat yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Makassar.

Perancangan

Perancangan sistem yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini menggunakan *flowchart*. *Flowchart* atau dapat disebut dengan bagan alur merupakan diagram yang menampilkan langkah – langkah dan keputusan untuk melakukan sebuah proses dari suatu program. Dalam rancang bangun sebuah sistem, *flowchart* menampilkan tahapan atau proses kerja yang sedang berlangsung secara menyeluruh. *Flowchart* digambarkan dengan menggunakan simbol – simbol yang dimana setiap simbol mewakili suatu proses tertentu [13]. Berikut ini merupakan *flowchart* rancangan sistem yang akan dibangun.

Gambar 2 merupakan *flowchart* rancangan sistem yang akan dibangun. Apabila *user* mengakses halaman aplikasi maka akan ditampilkan jenis – jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Sebelum melakukan pengaduan, *user* harus *login* terlebih dahulu. Apabila *user* belum memiliki akun, maka *user* harus melakukan registrasi akun terlebih dahulu. Setelah berhasil *login*, *user* dapat melakukan pengaduan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Admin OPD akan memverifikasi seluruh kelengkapan dokumen pengaduan yang masuk, apabila dokumen pengaduan tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan maka pengaduan akan ditolak. Adapun apabila dokumen sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan, maka admin OPD akan meneruskan pengaduan ke bidang terkait yang kemudian akan ditindaklanjuti.



Gambar 2. Flowchart Perancangan Sistem

A. Struktur Tabel

Tabel 1. AdminOPD

No.	Nama File	Jumlah	Tipe Data	Keterangan
1	nama	20	varchar	Primary Key
2	nik	16	varchar	-
3	password	20	varchar	-
4	no_tlp	20	varchar	-

Tabel 1 merupakan tabel AdminOPD yang terdiri dari nama bertipe data varchar, nik bertipe data varchar, password bertipe data varchar serta no_tlp yang bertipe data varchar yang digunakan untuk menyimpan data AdminOPD.

Tabel 2. Tanggapan

No	Nama File	Jumlah	Tipe Data	Keterangan
1	id_tanggapan	10	int	Primary Key
2	id_pengaduan	10	int	-
3	tgl_tanggapan	-	date	-
4	tanggapan	-	text	-
5	lampiran	-	text	-
6	status	40	varchar	-

Tabel 2 merupakan tabel Tanggapan yang terdiri dari id_tanggapan yang bertipe data integer, id_pengaduan yang bertipe data integer, tgl_tanggapan yang bertipe data date, tanggapan yang bertipe data text, lampiran yang bertipe data text serta status yang bertipe data varchar yang digunakan untuk menyimpan data Tanggapan.

Tabel 3. SRekomPindah

No	Nama File	Jumlah	Tipe Data	Keterangan
1	id_pengaduan	10	int	Primary Key
2	nama_siswa	20	varchar	-

3	nis/nisn	20	varchar	-
4	tempat_lahir	10	varchar	-
5	tanggal_lahir	-	date	-
6	jenjang	10	varchar	-
7	kelas	10	varchar	-
8	nama_ortu/wali	20	varchar	-
9	no_tlp_ortu/wali	15	varchar	-
10	email_ortu/wali	20	varchar	-
11	Spermhn_pindah/keluar_ortu/wali	-	text	-
12	Ssiap_menerima_skhl_pindah	-	text	-
13	Sket_pindah_skhl_asal	-	text	-

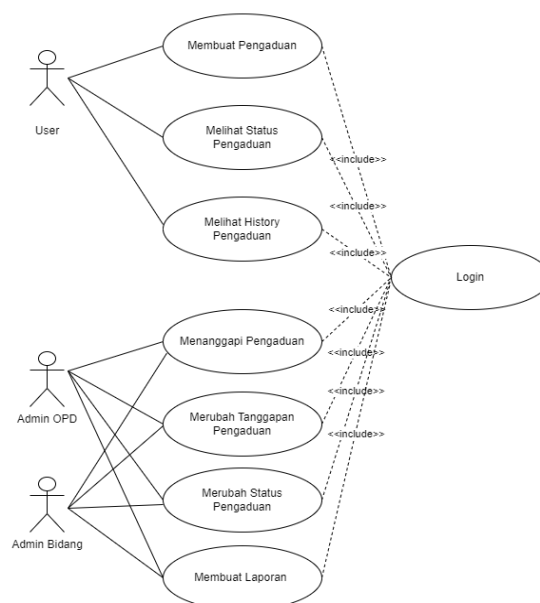
Tabel 3 merupakan tabel SRekomPindah yang terdiri dari id_tanggapan yang bertipe data integer, nama_siswa yang bertipe data varchar, nis/nisn yang bertipe data varchar, tempat_lahir yang bertipe data varchar, tanggal_lahir yang bertipe data date, jenjang yang bertipe data varchar, kelas yang bertipe data varchar, nama_ortu/wali yang bertipe data varchar, no_tlp_ortu/wali yang bertipe data varchar, email_ortu/wali yang bertipe data varchar, Spermhn_pindah/keluar_ortu/wali yang bertipe data text, Ssiap_menerima_skhl_pindah yang bertipe data text serta Sket_pindah_skhl_asal yang bertipe data text yang digunakan untuk menyimpan data SRekomPindah.

Pemodelan

Pada Karya Ilmiah ini, pemodelan yang digunakan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) yang merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah system dengan menggunakan diagram dan teks – teks pendukung [14]. Pemodelan *Unified Modelling Language* (UML) yang digunakan pada Karya Ilmiah ini terdiri dari *usecase diagram*, *activity diagram* dan *class diagram*. Serta tampilan *interface* dari sistem yang akan dibangun.

A. Use Case Diagram

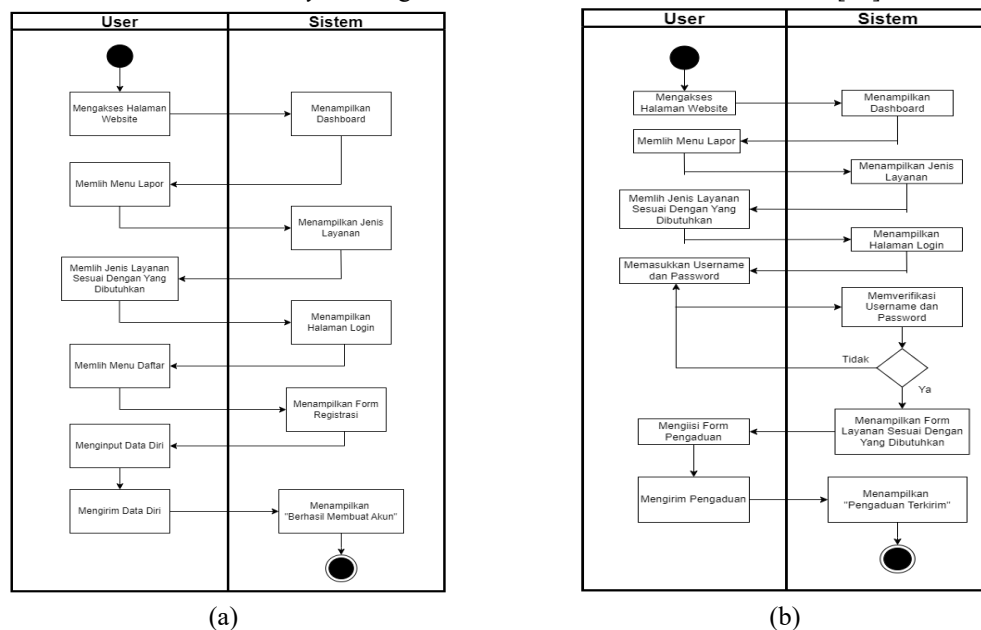
Diagram *use case* merupakan pemodelan yang menunjukkan perilaku pengembangan system. Diagram *use case* menggambarkan hubungan antara satu atau lebih actor dengan system yang dibuat. Lebih mudahnya lagi, pencariat fitur – fitur dalam system dan siapa yang berhak atas fitur – fitur tersebut dapat dilihat dengan menggunakan diagram *use case* [15]. Sebuah *use case* harus mendeskripsikan pekerjaan yang berguna bagi aktor yang melaksanakannya. *Use case* harus dijelaskan dalam kata kerja yang menjelaskan tujuan *use case*, menjelaskan nilai yang diterima aktor dan menjelaskan jalur alternatifnya [16]. Gambar 3 merupakan use case yang diusulkan dalam perancangan sistem.



Gambar 2. Use Case Sistem Usulan

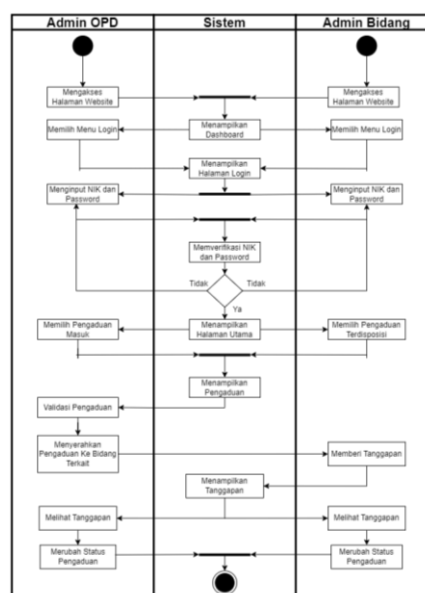
B. Activity Diagram

Diagram *Activity* merupakan diagram yang memberikan gambaran arus kerja atau aktifitas dalam sistem yang menjelaskan bagaimana aliran – aliran *activity* dalam sistem dimulai, *decision* yang memungkinkan terjadi dalam aliran – aliran *activity* dan bagaimana aliran – aliran tersebut berakhir [17].



Gambar 3. Activity Diagram (a) Registrasi Akun dan (b) Buat Pengaduan

Gambar 3 (a) merupakan *activity diagram* registrasi akun. Sebelum membuat pengaduan, *user* harus membuat akun terlebih dahulu agar bisa mendapatkan pelayanan. Gambar 3(b) merupakan *activity diagram* buat pengaduan. *User* harus *login* terlebih dahulu, setelah berhasil *login*, *user* akan memilih jenis layanan pengaduan sesuai dengan yang dibutuhkan. Setelah memilih jenis layanan, sistem akan menampilkan form pelayanan yang berisi kelengkapan dokumen – dokumen yang dibutuhkan dari pelayanan tersebut. *User* dapat melengkapi form pengaduan kemudian mengirim form tersebut.



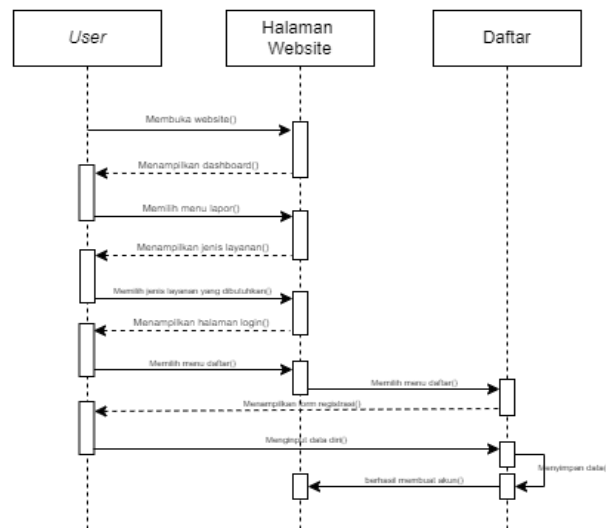
Gambar 4. Activity Diagram Memberi Tanggapan

Gambar 4 merupakan *activity diagram* Admin OPD dan Admin Bidang dalam memberi tanggapan terhadap pengaduan yang masuk. Pertama Admin melakukan *login* terlebih dahulu dengan memasukkan nik dan password. Setelah berhasil *login*, Admin OPD akan memilih pengaduan – pengaduan yang masuk

kemudian Admin OPD akan memvalidasi pengaduan tersebut dan diberikan ke bidang terkait. Setelah itu Admin Bidang akan memilih pengaduan yang terdisposisi ke bidang yang bersangkutan. Selanjutnya, Admin Bidang akan memverifikasi dokumen pengaduan dan melakukan tindakan pada pengaduan tersebut. Apabila pengaduan telah selesai ditindak lanjuti, maka Admin akan mengubah status pengaduan tersebut.

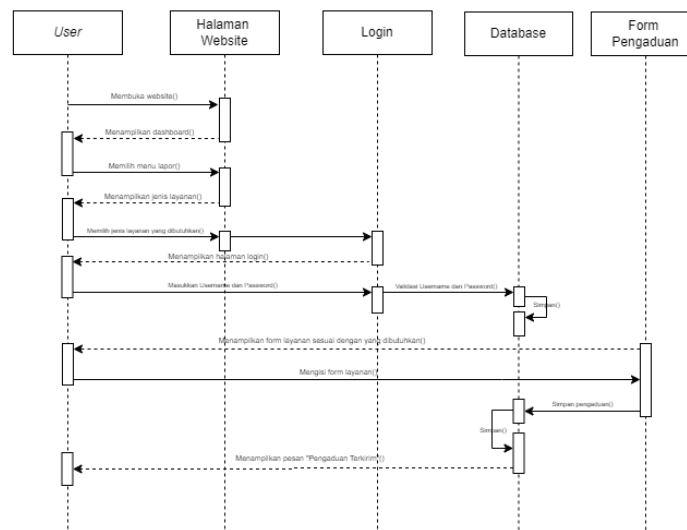
C. Sequence Diagram

Sequence diagram merupakan model yang menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek [18].



Gambar 5. *Sequence Diagram* Registrasi Akun

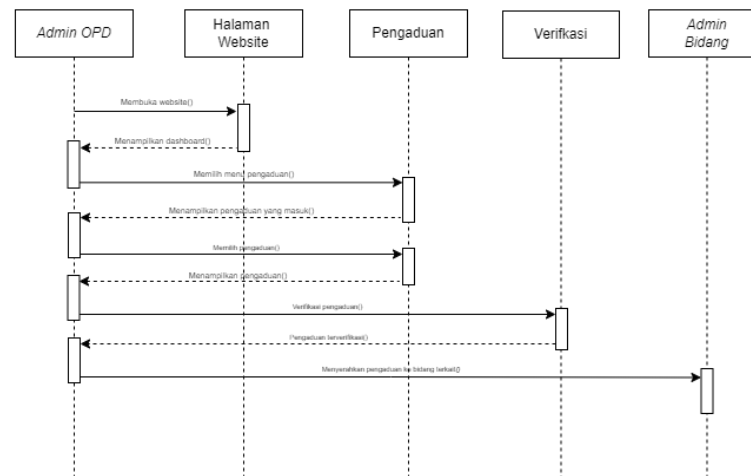
Gambar 5 merupakan *sequence diagram* registrasi akun, sebelum melakukan pengaduan *user* terlebih dahulu harus melakukan registrasi akun dengan mengisi data diri.



Gambar 6. *Sequence Diagram* Membuat Pengaduan

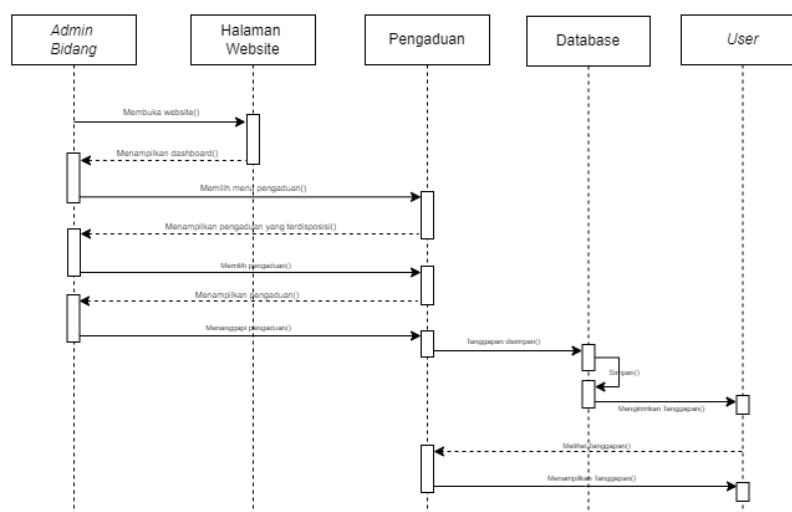
Gambar 6 merupakan *sequence diagram* membuat pengaduan, *user* terlebih dahulu membuka halaman aplikasi, setelah halaman aplikasi terbuka *user* kemudian mengklik menu lapor. Setelah mengklik tombol lapor, sistem akan menampilkan jenis - jenis layanan yang terdapat pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Sebelum melakukan pengaduan *user* terlebih dahulu melakukan *login* dengan memasukkan username dan password yang benar sesuai data diri yang diinput pada saat melakukan registrasi akun. Setelah berhasil

login, sistem akan menampilkan form pengaduan sesuai dengan layanan yang dipilih oleh *user* setelah itu mengisi lalu mengirimkan form pengaduan tersebut.



Gambar 7. *Sequence Diagram* Validasi pengaduan

Gambar 7 merupakan *sequence diagram* validasi pengaduan, *AdminOPD* mengakses halaman website terlebih dahulu, kemudian sistem akan menampilkan dashboard. Setelah itu, *AdminOPD* memilih menu pengaduan yang kemudian menampilkan pengaduan – pengaduan yang masuk, setelah itu *AdminOPD* memilih salah satu pengaduan. Sistem akan menampilkan pengaduan tersebut, kemudian *AdminOPD* akan memverifikasi pengaduan tersebut dan setelah itu pengaduan akan terverifikasi dan terdisposisi ke bidang yang terkait dengan pengaduan.

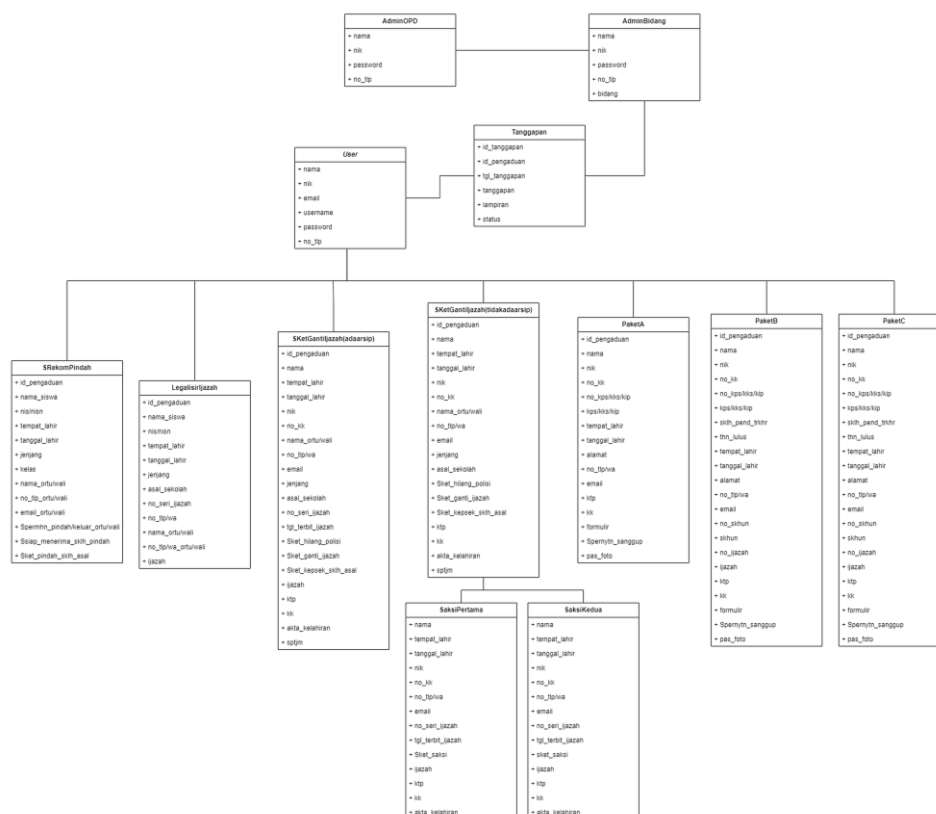


Gambar 8. *Sequence Diagram* Tanggapan

Gambar 8 merupakan *sequence diagram* tanggapan, *AdminBidang* mengakses halaman website terlebih dahulu, kemudian sistem akan menampilkan dashboard. Setelah itu, *AdminBidang* memilih menu pengaduan yang kemudian menampilkan pengaduan – pengaduan yang telah terdisposisi, setelah itu *AdminBidang* memilih salah satu pengaduan. Sistem akan menampilkan pengaduan tersebut, kemudian *AdminBidang* akan menanggapi pengaduan tersebut dan setelah itu sistem akan mengirimkan kembali tanggapan tersebut ke *user*.

D. *Class Diagram*

Diagram Kelas atau *class diagram* merupakan model yang menggambarkan struktur dan deskripsi dari setiap *class* yang terdapat dalam sistem yang akan dibangun. Diagram kelas dapat menghubungkan antara kelas yang lain [19].



Gambar 9. *Class Diagram*

Gambar 9 merupakan *class diagram* yang digunakan sebagai dasar pembuatan *database*. Terdapat 13 kelas dengan hubungan relasi diantarnya, kelas *AdminOPD* dengan atribut utamanya yaitu *nik* dan *password* agar dapat mengelola dan mengakses aplikasi sistem informasi. Kelas *AdminBidang* dengan atribut utamanya yaitu *nik* dan *password* agar dapat mengelola data, memberi tanggapan dan mengakses aplikasi sistem informasi, kemudian kelas tanggapan untuk menampilkan tanggapan yang diberikan oleh *admin* sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya, kelas *Srekompindah*, *LegalisirIjazah*, *SketGantiIjazah(adaarsip)*, *SketGantiIjazah(tidakadaarsip)*, *PaketA*, *PaketB* dan *PaketC* merupakan jenis – jenis pelayanan yang disediakan pada Dinas Pendidikan Kota Makassar. Terakhir, kelas *masyarakat* yang memiliki atribut utama yaitu *username* dan *password*. Kelas *masyarakat* dapat membuat pengaduan sesuai dengan kebutuhan *user*.

E. Interface

Desain *interface* merupakan teknik desain mengenai tampilan halaman pada sebuah system informasi yang ditujukan untuk perkembangan dari objek informasi internet untuk menyediakan fitur konsumen dan kualitas estetika dengan tujuan untuk membuat tampilan system terlihat lebih menarik [20].



Gambar 4. (a) *Interface* Dashboard *User* dan (b) *Interface* Jenis Pelayanan

Gambar 12 merupakan tampilan dashboard *user* ketika *user* mengakses system informasi. Selanjutnya, apabila *user* mengklik tombol laporkan maka akan beralih ke halaman jenis pelayanan yang menampilkan jenis – jenis pelayanan yang terdapat pada Dinas Pendidikan Kota Makassar.

(a)

(b)

Gambar 10. (a) *Interface Login User* dan (b) *Interface Buat Akun*

Gambar 10 (a) merupakan tampilan *login user*, jika sudah memiliki akun maka *user* dapat memasukkan *username* dan *password* kemudian mengklik tombol *login* untuk melakukan pengaduan. Apabila *user* belum memiliki akun, maka *user* harus membuat akun terlebih dahulu ditunjukkan pada gambar 10 (b).

Gambar 11 merupakan tampilan pada saat *user* membuat pengaduan, apabila *user* memilih salah satu jenis layanan maka system akan menampilkan halaman yang berisi form data dan dokumen – dokumen yang dibutuhkan. Selanjutnya, *user* mengisi form tersebut kemudian mengklik tombol *send*.

Gambar 12 merupakan tampilan pengaduan Admin OPD dan Admin Bidang, setelah melakukan login maka akan di tampilkan pengaduan – pengaduan yang masuk ke Dinas Pendidikan Kota Makassar. Admin OPD akan memverifikasi pengaduan tersebut. Setelah Admin OPD memverifikasi pengaduan, maka pengaduan tersebut akan terkirim ke bidang terkait.

Surat Rekomendasi Pindah Sekolah

Data Siswa : Data Orang Tua/Wali :

Nama Siswa* : Nama Syahrani
Nis/NisN* : 3472870/009622698
Tempat Lahir : Bandar Lampung
Tanggal Lahir : 6 Mei 2009
Jenjang : SD
Kelas : VIII
Surat Permohonan Pindah/Keluar Orang Tua/Wali* : choose file
Surat Siap Menerima Pindah Sekolah Tujuan* : choose file
Surat Keterangan Pindah Sekolah Asal* : choose file

send

Surat Rekomendasi Pindah Sekolah

Data Siswa : Data Orang Tua/Wali :

Nama Siswa* :
Nis/NisN* :
Tempat Lahir :
Tanggal Lahir :
Jenjang :
Kelas :
Surat Permohonan Pindah/Keluar Orang Tua/Wali* : choose file
Surat Siap Menerima Pindah Sekolah Tujuan* : choose file
Surat Keterangan Pindah Sekolah Asal* : choose file

PENGADUAN TERKIRIM

send

Gambar 11. *Interface Membuat Pengaduan*

(a)

(b)

Gambar 12. (a) *Interface* Pengaduan Admin OPD dan (b) *Interface* Pengaduan Admin Bidang

(a)

(b)

Gambar 13. (a) *Interface* Detail Pengaduan User dan (b) *Interface* Tanggapan Admin Bidang

Gambar 13 merupakan tampilan apabila Admin Bidang mengklik tombol aksi kemudian sistem akan menampilkan detail pengaduan *user*. Selanjutnya, Admin Bidang akan menanggapi pengaduan tersebut dengan mengisi tanggapan dan melampirkan dokumen apabila diperlukan. Kemudian mengisi kolom status sebagai informasi tahapan pengaduan *user*.

(a)

(b)

Gambar 14. (a) *Interface* Laporan Admin OPD dan (b) *Interface* Laporan Admin Bidang

Gambar 14 merupakan tampilan laporan Admin OPD dan Admin Bidang. Tampilan ini merupakan tampilan laporan yang menampilkan semua pengaduan yang masuk.

Kesimpulan

Kesimpulan pada Karya Ilmiah ini, sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Makassar dengan menggunakan pemodelan berorientasi objek yang terdiri dari *usecase diagram*, *activity diagram* dan *class diagram*. Dengan adanya rancangan sistem informasi pelayanan publik tersebut, diharapkan dapat dikembangkan menjadi sebuah aplikasi yang dapat diakses secara *online* agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pada Dinas Pendidikan Kota Makassar.

Daftar Pustaka

- [1] H. Adnan, R. M. Hamdalah, dan D. Iis Muhayati, "Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung E-Government Di Desa Panggarangan Kabupaten Lebak," *Social Science Research Journal*, vol. 2, no. 1, hlm. 1–8, Feb 2025, doi: 10.1234/ssrj.v2i2.13.
- [2] L. Megawati, A. R. Razak, dan H. E. Parawu, "Pengaruh Pemanfaatan E-Government Terhadap Disiplin Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tana Toraja," *KIMAP : Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, vol. 2, no. 6, hlm. 2085–2097, Des 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- [3] O. Viandari dan others, "Analisis kualitas layanan aplikasi e-government Depok Single Window (DSW) menggunakan metode e-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [4] Kurniawati, "Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru," hlm. 1–106, 2020.
- [5] S. L. Anggraeni, "Efektifitas Digitalisasi Dalam Pengajuan Administrasi Masyarakat Desa Mojomalang," *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 3, no. 4, hlm. 5741–5750, 2022.
- [6] B. Bao, H. Vallen Ayomi, H. Bakri, dan P. Ndibau, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura," *Journal on Education*, vol. 05, no. 02, hlm. 4147–4157, Feb 2023.
- [7] N. Irma, B. Ginting, dan J. Leviza, "Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai," *Locus Journal of Academic Literature Review*, vol. 2, no. 6, hlm. 454–466, Jun 2023, doi: 10.56128/ljoalr.v2i6.168.
- [8] R. Trisudarmo, "Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Jurnal Informatika dan Teknologi Pendidikan*, vol. 2, no. 2, hlm. 64–71, Des 2022, doi: 10.25008/jitp.v2i2.3.
- [9] S. C. M. Lenak, I. Sumampow, dan W. Waworundeng, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon," *Governance*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [10] N. Azizah, "Kualitas pelayanan Publik di kantor Camat Mutiara Timur kabupaten Pidie," *Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu pemerintah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020.
- [11] M. Yahya, T. Hasanuddin, dan S. M. Abdullah, "Analisis dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia," *Buletin Sistem Informasi dan Teknologi Islam*, vol. 1, no. 3, hlm. 166–175, Agu 2020, doi: 10.33096/busiti.v1i3.837.
- [12] P. Prahasti, S. Sapri, dan F. H. Utami, "Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL," *JURNAL MEDIA INFOTAMA*, vol. 18, no. 1, hlm. 153–160, Apr 2022, doi: 10.37676/jmi.v18i1.2176.
- [13] A. P. Sari, D. D. Kurnia, dan B. Rudianto, "Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis WEB," *Hexagon Jurnal Teknik dan Sains*, vol. 2, no. 2, hlm. 66–70, Jul 2021, doi: 10.36761/hexagon.v2i2.1089.
- [14] A. W. Kurniawan dan others, "Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pelanggaran Peraturan Daerah Berbasis WEB Pada Satpol PP Kota Tangerang Selatan," 2020.
- [15] Y.-. Farlina dan D. Pribadi, "Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website," *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, vol. 5, no. 2, Mei 2020, doi: 10.31294/ijcit.v5i2.8445.
- [16] D. P. Sari, "Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web Mobile Pada Kota Metro," *Informatika*, vol. 3, no. 1, hlm. 91–99, 2020.
- [17] A. A. Kadim, I. K. Sutriana, dan I. H. Masir, "Perancangan Sistem Aplikasi Layanan Kelurahan Berbasis Web," *Jambura Journal of Informatics*, vol. 4, no. 1, hlm. 38–48, Apr 2022, doi: 10.37905/jji.v4i1.13206.
- [18] B. Irawan dan M. Ropianto, "E-Government Layanan Presensi di Badan Usaha Pelabuhan BP Batam."
- [19] T. Yagoyamu, "Pengembangan sistem informasi berbasis web menggunakan waterfall method untuk memperkenalkan kebudayaan dan pariwisata Suku Asmat," *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2020.

- [20] C. A. Awaliyah, A. Prasetyadi, dan A. Junaidi, “Sistem Rekomendasi Desain Website Berdasarkan Tingkat Kemiripan Menggunakan Euclidean Distance,” *Journal of Dinda : Data Science, Information Technology, and Data Analytics*, vol. 2, no. 2, hlm. 75–81, Jul 2022, doi: 10.20895/dinda.v2i2.543.