

Digital Public Service Kelurahan Gadingkasri Kota Malang

Kukuh Yudhistiro¹, Himawan Pramaditya², Elta Sonalitha³
^{1,2,3}Universitas Merdeka Malang

Email : ¹kukuh.yudhistiro@unmer.ac.id, ²h.pramaditya@gmail.com, ³elta.sonalitha@unmer.ac.id

Abstract

Integration of community service facilities in the form of technological innovations that apply to the administration system, information sharing, and column complaints from community members have not been owned by all lines of government in the regions, especially the kelurahan level. Lagging information or good news about problems in the neighborhood and various kinds of administrative information can cause a gap in the relationship between the residents and the executor of the government. This can cause miscommunication and significantly hamper development in the local government. The local government needs to be observant of the needs of its citizens and try to respond responsibly in all situations. Responding to this need the author worked with the Gadingkasri Sub-District of Klojen Sub-District, Malang City, pioneering facilities in the form of mobile application-based public service applications with the aim of generating increasingly communicative relations between government and its citizens. In this case the latest information reporting and complaints column from the community, for example emergency reporting of criminal incidents, fires, disasters, medical needs, psychoconsultation, road damage, water pipe leaks, kamtibas and others. It is expected that information that is quickly conveyed from the community to the local government, can be followed up appropriately and stored as a history in the database.

Keyword: public service, innovation, mobile application

Abstrak

Integrasi fasilitas pelayanan masyarakat dalam bentuk inovasi teknologi yang berlaku pada sistem administrasi, *information sharing*, maupun kolom pengaduan dari warga masyarakat belum dimiliki semua lini pemerintahan di daerah khususnya tingkat kelurahan. Ketertinggalan informasi atau berita baik mengenai permasalahan di lingkungan tempat tinggal maupun berbagai macam informasi administrasi dapat menyebabkan kesenjangan hubungan antara warga dengan pelaksana pemerintah tersebut. Hal demikian dapat menyebabkan miskomunikasi serta secara signifikan menghambat pembangunan di lokal pemerintahan tersebut. Pemerintah setempat perlu jeli melihat kebutuhan warganya serta berusaha memberikan respon cepat tanggap dalam segala situasi. Menjawab kebutuhan inilah penulis bekerja sama dengan pihak Kelurahan Gadingkasri Kecamatan Klojen Kota Malang, merintis sarana dalam bentuk aplikasi layanan publik berbasis *mobile application* dengan tujuan membangkitkan hubungan yang semakin komunikatif antara pemerintahan dengan warganya. Dalam hal ini pelaporan informasi terkini dan kolom pengaduan dari masyarakat, contoh pelaporan darurat kejadian kriminal, kebakaran, bencana, kebutuhan medis, psikokonsultasi, kerusakan jalan, kebocoran pipa air, kamtibas dan lain-lain. Diharapkan informasi yang cepat tersampaikan dari masyarakat ke pemerintah setempat, dapat ditindaklanjuti dengan tepat dan tersimpan sebagai riwayat dalam database.

Kata kunci: layanan publik digital, inovasi teknologi, aplikasi seluler

PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintahan kelurahan kepada masyarakat yang terintegrasi dalam bentuk inovasi di bidang teknologi informasi dapat diterapkan ke dalam pelayanan administrasi, *information sharing*, serta kolom pengabdian kepada masyarakat. Salah satu penyebab lambatnya pembangunan adalah kesenjangan hubungan antara warga dan pemerintah setempat. Hal tersebut nampak dari lambatnya respon

pemerintah setempat bila terjadi permasalahan di sektor pemerintahannya. Selain itu distribusi informasi tentang sosialisasi penting dari pemerintahan juga tidak tersampaikan kepada masyarakat secara merata.

Pemanfaatan teknologi informasi pada layanan publik dapat membangkitkan hubungan yang komunikatif antara masyarakat dengan pemerintahannya. Pemerintah setempat perlu jeli melihat kebutuhan warganya serta berusaha

memberikan respon cepat tanggap dalam segala situasi.

Melihat peluang agar tercipta pembangunan masyarakat yang baik, Kelurahan Gadingkasri, Kecamatan Klojen Kota Malang pada bulan Pebruari 2019 berinisiatif merintis aplikasi pada ponsel pintar sebagai salah satu sarana layanan publiknya. Dalam hal ini pelaporan informasi terkini dan kolom pengaduan dari masyarakat, contoh pelaporan darurat kejadian kriminal, kebakaran, bencana, kebutuhan medis, psikokonsultasi, kerusakan jalan, kebocoran pipa air, kamtibmas dan lain-lain. Diharapkan informasi yang cepat tersampaikan dari masyarakat ke pemerintah setempat, dapat ditindaklanjuti dengan tepat dan tersimpan sebagai riwayat dalam *database*.

Beberapa penilaian dari masyarakat tentang pelayanan publik di lingkungan kelurahan Gading Kasri sebagai berikut:

- Langkah birokrasi yang dirasa rumit untuk menyelesaikan masalah yang bersifat darurat.
- Kurangnya akses informasi yang dibutuhkan masyarakat perihal pelayanan public dan keadaan darurat.
- Keterbatasan ketersediaan perangkat kelurahan untuk melayani masyarakat akibat keterbatasan jam kerja ataupun penyebab lainnya.

Berikut permasalahan yang dihadapi, antara lain:

- Kebutuhan memangkas proses birokrasi pada hal-hal yang bersifat darurat.
- Kebutuhan akan ketersediaan informasi yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.
- Kebutuhan akan pelayanan publik diluar jam kerja.

METODOLOGI PENELITIAN

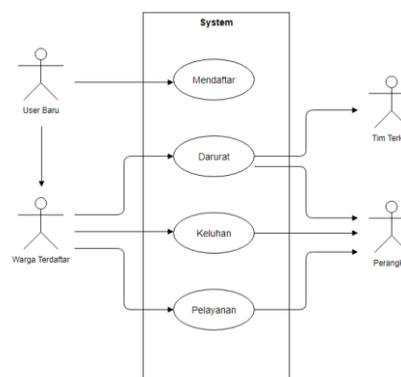
Perancangan Sistem

Untuk mengatasi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, sistem pelayanan publik akan dirancang untuk

memiliki tiga segmen menu utama antara lain:

- Pelaporan keadaan darurat
- Keluhan Masyarakat
- Pelayanan Publik

Setiap laporan yang masuk melalui aplikasi akan diteruskan dalam bentuk laporan kepada beberapa pihak secara spesifik seperti yang digambarkan pada use case diagram berikut.



Gambar 1. Use Case Diagram

Dalam setiap segmen menu utama tersebut masing-masing akan memiliki berbagai sub-menu yang berbeda sesuai dengan kategorinya misalnya segmen pelaporan darurat akan memiliki sub-menu bantuan ambulans, laporan kejadian criminal, laporan kebakaran dan laporan bencana alam.

Pada segmen layanan publik tersedia sub-menu informasi, halo dokter untuk konsultasi medis serta psikonsultasi untuk mendapatkan bantuan dari psikiater.

Segmen keluhan akan menampung berbagai keluhan yang umumnya muncul dari masyarakat melalui sub menu pelaporan kerusakan fasum, kebocoran pipa air, gangguan kamtibmas dan keluhan lain-lain.

Database

Setiap laporan dan keluhan yang masuk beserta data dari tiap user akan disimpan dalam sebuah cloud database menggunakan fasilitas dari Google Firebase. Berikut ini adalah jabaran struktur dari database yang digunakan.

Data-data pribadi tiap user akan disimpan dalam tabel user dengan susunan isi tabel seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel User

Tabel User	
Field Name	Data Type
Alamat	String
Email	String
Nama	String
Telepon	String
TglDaftar	Timestamp
UserID	String

Sedangkan keterangan untuk setiap laporan darurat akan disimpan dalam tabel darurat seperti tabel 2.

Tabel 2. Tabel Darurat

Tabel Darurat	
Field Name	Data Type
email	String
isi	String
jenis	String
lokasi_lat	String
lokasi_long	String
namauser	String
tgl	Timestamp
tglSistem	Timestamp
user_id	String

Laporan darurat memiliki field lokasi gps untuk memungkinkan merekam posisi gps pelapor untuk mempermudah dalam memberikan penanganan. Sedangkan isi dari keluhan masyarakat akan disimpan dalam tabel keluhan seperti pada tabel 3.

Tabel 3. Tabel Keluhan

Tabel Keluhan	
Field Name	Data Type
email	String
isi	String
judul	String
namauser	String
tgl	Timestamp
tglsistem	Timestamp
userid	String

Requirement

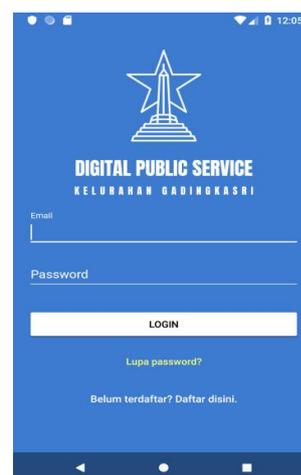
Untuk menjalankan aplikasi digital public service dibutuhkan perangkat mobile android dengan spesifikasi minimal sebagai berikut:

- Processor single core 1GHz
- RAM 1GB
- Sisa storage 30MB
- Koneksi internet
- Modul GPS

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tampilan awal yang diberikan oleh aplikasi digital public service adalah tampilan login seperti pada gambar 2. Bagi yang telah mendaftar dan memiliki akun dapat langsung melakukan proses login dengan memasukkan alamat email. Sedangkan untuk user baru dapat mendaftar terlebih dulu pada halaman registrasi dengan tampilan seperti pada gambar 3.

Setelah melalui proses login, pengguna akan dibawa menuju halaman beranda seperti pada gambar 4 yang berisi berbagai segmen layanan diantaranya segmen laporan kejadian darurat, segmen layanan informasi dan konsultasi serta segmen layanan keluhan.



Gambar 2. Tampilan login awal

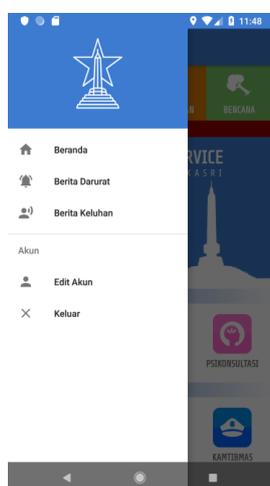


Gambar 3. Tampilan form registrasi

Dalam setiap halaman juga disediakan menu drawer untuk melihat history laporan yang pernah dibuat seperti terlihat pada gambar 5. Menu drawer ini juga dapat digunakan untuk mengganti data pribadi dan melakukan proses sign out.



Gambar 4. Tampilan Beranda



Gambar 5. Tampilan Menu Drawer

Apabila salah satu menu darurat dipilih, akan membawa pengguna kedalam form laporan darurat seperti pada gambar 6. Pengguna dapat memasukkan isi laporan beserta foto pendukung sehingga tim terkait dapat lebih memahami konten yang dimaksud.

Pada form tersebut pengguna dapat juga langsung menekan tombol telepon darurat untuk menghubungi dinas terkait untuk kejadian yang bersifat sangat darurat sehingga dapat segera ditangani.

Begitu juga apabila menu keluhan dipilih, pengguna akan diarahkan menuju form keluhan. Berbeda dengan form darurat, form keluhan tidak memiliki tombol telepon darurat karena memiliki perbedaan tingkat urgensi.



Gambar 6. Tampilan Form Laporan Darurat

Riwayat dari setiap laporan darurat yang pernah dibuat dapat diakses melalui menu drawer. Setiap laporan akan diurutkan berdasarkan waktu pembuatan laporan seperti yang terlihat pada gambar 7.

Setiap laporan dapat dilihat detailnya dengan cara memilih setiap judul laporan untuk membawa pengguna menuju halaman detail laporan seperti gambar 8. Disana tercatat pengirim, tanggal pembuatan laporan, gambar yang diunggah beserta koordinat lokasi pengguna pada saat laporan tersebut dikirim. Apabila tombol koordinat ditekan akan langsung membawa pengguna menuju aplikasi google maps dan menunjuk

langsung pada lokasi koordinat yang tertera seperti terlihat pada gambar 9.



Gambar 7. Tampilan List Laporan Darurat



Gambar 8. Tampilan Detail Laporan Darurat



Gambar 9. Tampilan Koordinat Pelapor

Begitu pula dengan daftar riwayat keluhan yang dapat diakses melalui menu drawer. Kita dapat melihat daftar keluhan yang dikirim oleh pengguna diurutkan berdasarkan waktu pengiriman seperti terlihat pada gambar 10. Sedangkan detail keluhan juga dapat ditampilkan apabila kita memilih salah satu judul yang ada pada daftar seperti yang terlihat pada gambar 11.



Gambar 10. Tampilan List Keluhan



Gambar 11. Tampilan Detail Keluhan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dengan adanya layanan aplikasi Digital Public Service maka masyarakat kelurahan Gadingkasri dapat melakukan pelaporan pada kejadian darurat secara lebih mudah dan laporan tersebut dapat langsung dipantau oleh perangkat kelurahan dan tim dari dinas terkait.

Selain itu masyarakat juga dapat lebih mudah mendapatkan informasi umum terkait kepengurusan dokumen di kelurahan sehingga dapat membantu dalam persiapan persyaratan yang diperlukan.

Apabila ada kekurangan pada fasilitas umum maupun pelayanan public, masyarakat dapat langsung menyampaikan keluhan sehingga bisa segera ditangani dan menjadi bahan koreksi bagi pelayanan yang sudah ada.

Saran

Untuk mempermudah respon pada setiap laporan masyarakat diharapkan untuk dapat diadakan aplikasi tambahan yang dikhususkan untuk tim darurat dan tim pelayanan terkait.

Untuk mengurangi laporan yang bersifat iseng dan tidak diharapkan diperlukan proses verifikasi akun berikut nomor identitas warga.

Untuk menambah konten yang ada, aplikasi dapat dikaitkan dengan web kelurahan sehingga dapat ikut menampilkan berita-berita terbaru yang dikeluarkan oleh kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.opengovindonesia.org/news/195/inovasi-terintegrasi-guna-tingkatkan-layanan-publik>, diakses 28 Pebruari 2019

https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik, diakses 28 Pebruari 2019

https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_25_Tahun_2009, diakses 28 Pebruari 2019

<https://ngalam.co/2016/03/02/profil-kelurahan-gading-kasri-kecamatan-klojen-kota-malang/>, diakses 28 Pebruari 2019