

## ***WEB-BASED INFORMATION SYSTEMS FOR SERVICES IN THE SOCIAL DEPARTMENT OF PESAWARAN DISTRICT***

**Mita Oktaviana<sup>1</sup>, Sri Karnila<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Sistem Informasi, Institute Informatika dan Binsis (IIB) Darmajaya

<sup>2</sup>Prodi Sistem Informasi, Institute Informatika dan Binsis (IIB) Darmajaya

<sup>1,2</sup> Jl. ZA. Pagar Alam No.93 Gedong Meneng Bandar Lampung

Email: Mitaoktaviana97@gmail.com<sup>1</sup>, Srikarnila\_dj@darmajaya.ac.id<sup>2</sup>

### **Article history:**

Received: 15 April 2020

Revised: 6 May 2020

Accepted: 16 June 2020

### **Keywords:**

Social Service;

Prototype;

PMKS

### **Abstract**

This study analyzed the services at the Social Service office of Pesawaran District that were previously conducted conventionally and did not yet have a special system. The results of the analysis was applied in providing services with optimal PMKS data collection, registration of Joint Business Groups (KUBE) and updating the activity in a web-based system facilitation, so that the Social Service Office of Pesawaran District can provide information services well. The development of this system used a prototype method starting from gathering needs: meeting developers and clients (social service provider) determining general objectives, and specifically describing the parts that were needed, design: designing aspects of this software is the basis for making prototypes using development support tools UML Unified Modeling Language system, Prototype evaluation: the client (social service provider) evaluates and tests prototypes that are created and used to clarify the needs of software users. this web-based system provides all the information to the services available and also the assistance available at the Pesawaran Social Service. With this system, it can provide optimal services that can be directly accessed by all communities in Pesawaran Regency. So that all available assistance can be given to the community quickly and accurately

## **1. INTRODUCTION**

Perkembangan teknologi informasi di era industri 4.0 saat ini membuat sebagian besar instansi pemerintah melakukan banyak perubahan-perubahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perkembangan zaman. Perubahan yang saat ini banyak dilakukan oleh instansi pemerintah adalah menyediakan sebuah layanan sistem informasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi apa saja yang terdapat pada instansi pemerintahan tersebut.

Dinas sosial merupakan unsur pelaksana Pemerintah daerah dibidang sosial yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Salah satu tugas Dinas Sosial yaitu melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam kehidupannya.

Saat ini layanan pada dinas sosial kabupaten pesawaran belum terprogram secara optimal, sehingga layanan yang di berikan masih memiliki beberapa masalah dan kendala. Masalah yang sering terjadi pada dinas sosial kabupaten pesawaran adalah terhambat distribusi bantuan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dikarenakan perlu melalui koordinasi pendataan ke beberapa instansi terkait. Selain itu tidak adanya akses informasi untuk

masyarakat membuat beberapa layanan yang disediakan oleh dinas sosial kabupaten pesawaran tidak tersosialisasikan kepada masyarakat sehingga informasi tidak sampai kesemua masyarakat yang ada di Kabupaten Pesawaran. Saat ini layanan yang disediakan oleh dinas sosial kabupaten pesawaran adalah layanan yang terdapat dua puluh enam jenis layanan seperti anak terlantar, anak berhadapan dengan hukum, anak jalanan, anak dengan korban kekerasan, penyandang disabilitas, gelandangan, pemulung, pengemis, korban tindak kekerasan, pekerja migran bermasalah sosial, perempuan rawan ekonomi, keluarga bermasalah sosial psikologi, serta fakir miskin.

Hal tersebut didasarkan data wawancara yang dilakukan terkait pelayanan. Data PMKS yang ada pada dinas sosial pesawaran merupakan data tahun 2016-2020 yang dimana data tersebut tidak dapat dijadikan sebagai acuan utama dalam memberikan layanan berupa bantuan dan juga pemberian pelatihan terhadap masyarakat.

Peneliti sebelumnya dilakukan oleh Nurmayanti, Sigit Minto, yang berjudul 'Penerapan sistem pengolahan data penerima bantuan dana program keluarga harapan pada dinas sosial kabupaten way kanan berbasis web' Dalam penelitiannya bertujuan untuk memudahkan SDM PKH dalam

menyelesaikan tugas menggunakan berbasis web yang dapat diakses oleh Operator dan Pendamping PKH dimanapun berada [7]. Peneliti kedua dilakukan oleh Dini Silvi Purnia, Syaifur Rahmatullah, Achmad Rifai, STMIK Nusa Mandiri dengan study kasus ‘Pengembangan Implementasi Aplikasi Bantuan Sosial Berbasis Mobile Pada Dinas Sosial’ Dalam penelitiannya bertujuan untuk memudahkan Dinas Sosial untuk mengontrol semua aktivitas dari LSM atau Organisasi Sosial yang berbadan hukum baik dalam kegiatan ataupun transparansi dana yang mereka gunakan atau salurkan [1]. Penelitian ketiga dilakukan oleh Dinda Lestari Zaenal, Wawa Wikusna, Pramuko Aji, Universitas Telkom study kasus ‘Aplikasi Berbasis Web Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Modul Desa dan Kecamatan’ Dalam penelitiannya untuk membantu proses pendataan PMKS tanpa mengubah proses bisnis hierarki yang berjalan di pemerintahan yaitu Aplikasi Berbasis Web PMKS Modul Desa dan Kecamatan. Aplikasi tersebut menyediakan fasilitas untuk melakukan verifikasi data PMKS oleh PSM (Pekerja Sosial Masyarakat), validasi PMKS oleh Pemerintah Desa/Kelurahan, validasi PMKS oleh Pemerintah Kecamatan dan pengiriman data PMKS ke Dinas Sosial Kabupaten Bandung [4].

Untuk itu perlu adanya perancangan sistem informasi layanan pada dinas sosial kabupaten pesawaran. Perancangan sistem ini memudahkan dinas sosial dalam memberikan pelayanan informasi dalam melakukan bantuan terhadap masyarakat yang membutuhkan, dan memudahkan dalam melakukan registrasi Kelompok Usaha Bersama (KUBE). Selain itu, Memudahkan Dinas Sosial untuk melakukan Kontroling pada Lembaga-lembaga [1], Dinas sosial dapat mengupdate kegiatan yang dilakukan oleh dinas sosial, serta informasi lembaga kesejahteraan sosial program yang di bawah naungan Dinas Sosial, serta membantu sistem informasi antara dinas sosial dalam mengupdate jadwal pelatihan.

## II. LITERATURE

### 2.1 Pelayanan

Langkah awal dalam membuat sebuah sistem adalah perancangan dari sistem tersebut. Perancangan adalah proses pengembangan spesifikasi baru berdasarkan rekomendasi hasil analisis system [3]

### 2.2 Model Prototype

Prototype adalah salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan. Dengan menggunakan Metode prototyping ini, pengembangan dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem. Sering terjadi seorang pelanggan hanya mendefinisikan secara umum apa yang dibutuhkan, pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan. Sebaliknya, disisi pengembang kurang

memperhatikan efisiensi Algoritma. Kemampuan sistem operasi dan interface yang menghubungkan manusia dengan komputer. [2]

### 2.3 UML

Bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem.[5]

### 2.4 CRM

Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu perluasan dari sistem informasi industri di bidang customer service, yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan dalam menanggapi permintaan masyarakat. [6].

## III. RESEARCH METHODS

Setelah melakukan identifikasi dan membuat alur perancangan dalam proses pengumpulan data, langkah selanjutnya yang dilakukan dalam proses pembuatan website ini yaitu menentukan sumber data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagian besar merupakan data sekunder yang merupakan data yang sudah diolah, data yang diperoleh dengan mengambil data-data laporan, catatan-catatan dan hasil penelitian atau kajian terdahulu yang berhubungan langsung dengan masalah yang dibahas. Sumber data tersebut diantaranya bersumber dari: buku literasi, wawancara dan website milik beberapa ahli.

### A. Analisis Sistem Berjalan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan proses yang berjalan pada Dinas sosial pesawaran yang berhubungan dengan pelayanan dalam proses memberikan donasi dan informasi workshop. Sistem berjalan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat melakukan registrasi dan melengkapi berkas yang di berikan oleh petugas
2. Masyarakat yang akan melakukan donasi maka petugas akan memberikan form untuk melakukan donasi dan memilih jenis donasi
3. Ketika masyarakat akan mendaftar workshop, maka masyarakat akan mengisi form registrasi workshop dan petugas akan memberi informasi terkait jadwal workshop yang akan di tentukan oleh petugas.

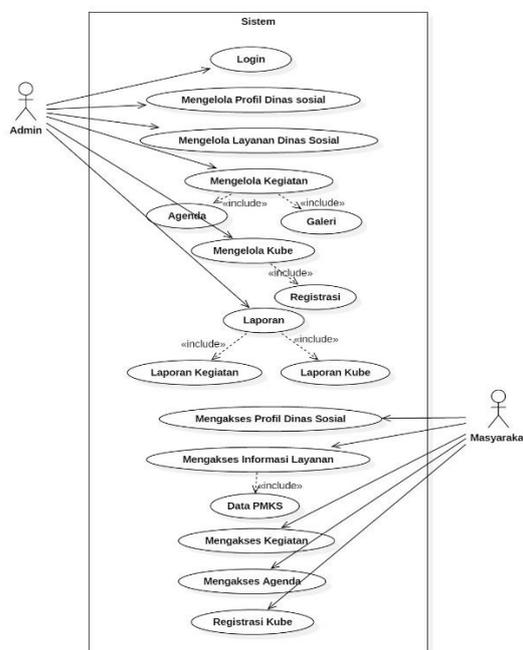


Gambar 1 Use Case Diagram Sistem Dinas Sosial Pesawaran yang Berjalan

B. Analisis Sistem yang Diusulkan

Sistem Yang Diusulkan layanan pada dinas sosial pesawaran sebagai berikut.

1. Masyarakat bisa melihat layanan yang di sediakan oleh dinas sosial pesawaran, dan mengetahui data layanan pertahun
2. Jika masyarakat akan mengajukan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) pada dinas sosial, maka akan memilih Daftar untuk melakukan registrasi dan pengajuan Kube
3. Selanjutnya admin akan mengkonfirmasi pengajuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) yang telah di ajukan oleh Masyarakat
4. Jika masyarakat ingin mengetahui Kegiatan apa saja yang ada di Dinas Sosial, maka masyarakat memilih menu Kegiatan
5. Setiap akhir bulan admin mencetak laporan bulanan.



Gambar 2 Use Case Sistem layanan Dinas Sosial yang Diusulkan

IV. RESULTS

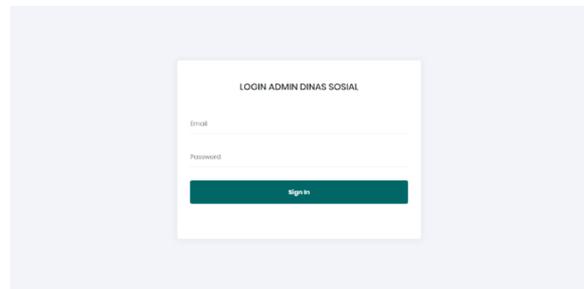
Sistem yang dibangun dapat mengatasi masalah tidak adanya data PMKS yang selalu update setiap tahunnya pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran. Dengan sistem ini setiap masyarakat yang memiliki kriteria dalam kategori PMKS dapat langsung mengakses layanan dengan menunjukkan berkas atau syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan baik berupa bantuan maupun juga pelatihan. Hal tersebut dikarena pada sistem ini tersedia form layanan yang dapat diisi langsung oleh masyarakat apabila terdapat bantuan dan juga pelatihan pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

Sistem Informasi Layanan ini difasilitasi sebuah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan

layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran, dengan menu berikut:

A. Halaman Login Admin

Login admin merupakan tampilan awal saat admin akan mengakses system ini, tampilan akan login admin sebagai berikut :

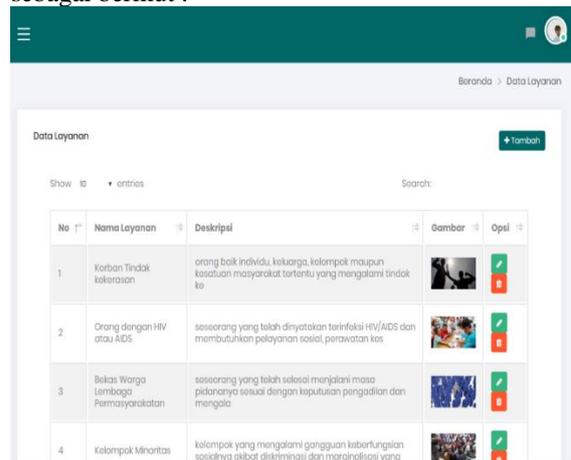


Gambar 3 Tampilan Halaman Login Admin

Halaman ini akan muncul ketika *admin* ingin mengakses halaman utama admin. Tujuan adanya halaman *login* yaitu untuk menjaga privasi dari setiap data yang diinput kedalam aplikasi. Pada halaman *login* ini, terdapat satu button yaitu tombol *login*. button login berfungsi untuk memeriksa apakah *email* dan *password* yang dimasukkan valid atau tidak. Jika *email* dan *password* yang dimasukkan benar maka aplikasi akan meneruskan ke halaman berikutnya yaitu halaman utama pada aplikasi, namun jika *email* dan *password* salah atau belum terdaftar maka halaman ini akan memunculkan peringatan bahwa *email* dan *password* salah.

B. Halaman Beranda Admin

Beranda admin merupakan tampilan awal saat admin akan mengelola data, tampilan Beranda admin sebagai berikut :



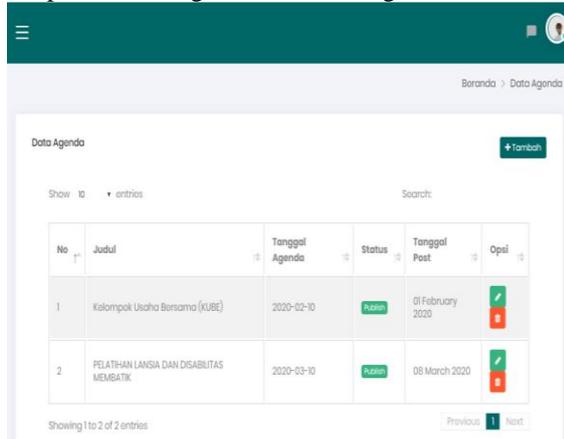
Gambar 4 Halaman Beranda Admin

Halaman ini adalah tampilan beranda admin untuk mengolah data, mengganti data dan menghapus data. Halaman ini digunakan admin untuk mengetahui Total Layanan, Total Kegiatan, Total

Agenda, Total data PMKS, dan Total Registrasi KUBE.

C. Halaman Data Agenda Admin

Data Agenda admin merupakan tampilan awal saat admin akan mengakses halaman Agenda, tampilan akan Agenda admin sebagai berikut

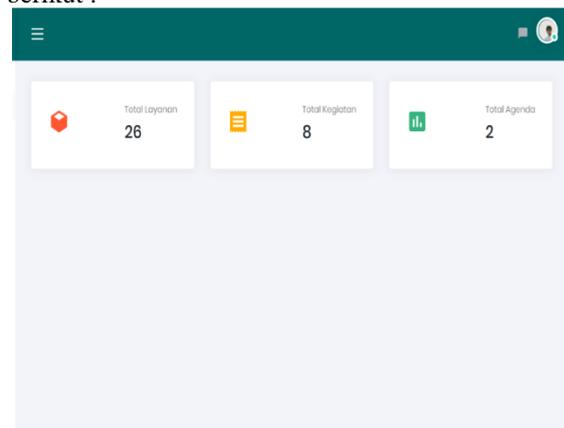


Gambar 5 Halaman Data Agenda Admin

Halaman ini akan dikelola oleh admin untuk menambah data agenda, menghapus, atau memperbarui data agenda. Tujuannya adalah mempermudah admin dalam mengupdate Agenda yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

D. Halaman Data Layanan Admin

Data Layanan admin merupakan tampilan awal saat admin akan mengakses ke dalam halaman Layanan, tampilan akan layanan admin sebagai berikut :



Gambar 6 Halaman Data Layanan Admin

Halaman data layanan, akan dikelola oleh admin untuk melihat data layanan, menambahkan data layanan, dan memperbarui serta menghapus data layanan. Sehingga mempermudah admin dalam mengelola perubahan pada Layanan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

E. Halaman Beranda User

Beranda User merupakan tampilan awal saat User akan mengakses system ini, tampilan akan Beranda User sebagai berikut :

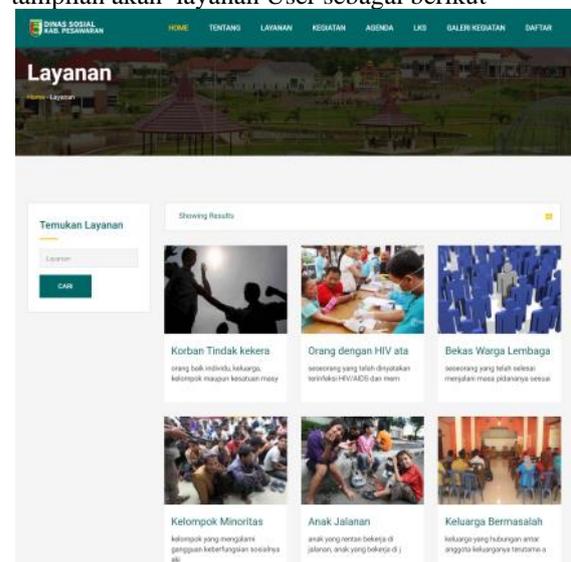


Gambar 7 Tampilan Halaman Beranda User

Halaman ini akan muncul ketika user mengakses website ini. Pada halaman ini terdapat slider gambar dan juga informasi. Tujuannya adalah mempermudah User dalam mengupdate Informasi terupdate yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

F. Halaman Layanan

Data Layanan user merupakan tampilan awal saat User akan mengakses ke dalam halaman Layanan, tampilan akan layanan User sebagai berikut



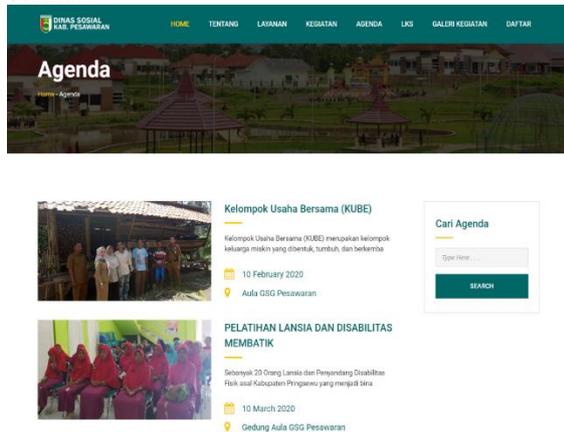
Gambar 8 Halaman Layanan

Halaman ini layanan akan dideskripsikan dalam bentuk teks, halaman ini menampilkan layanan apa saja yang ada. Selain itu, terdapat data PMKS di dalam setiap layanan. Data PMKS tersebut di buat perkecamatan, dan dibuat grafik setiap tahunnya, sehingga mempermudah user dalam mendapatkan

informasi terkait perubahan yang akan di update oleh Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

G. Halaman Agenda

Data Halaman Agenda merupakan tampilan awal saat User akan mengakses ke dalam halaman Layanan, tampilan akan Halaman agenda sebagai berikut :

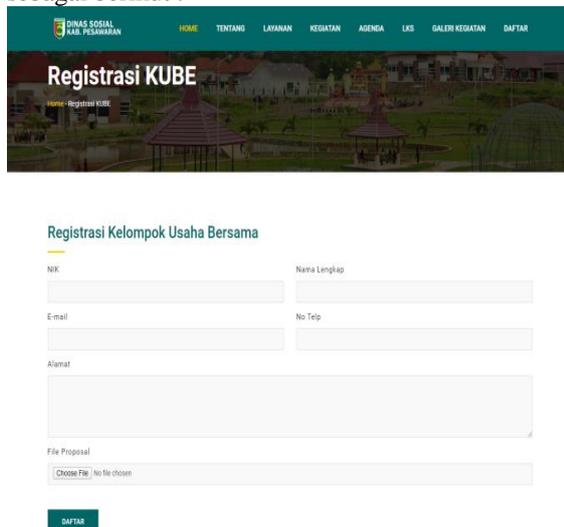


Gambar 9 Halaman Agenda

Halaman ini merupakan halaman agenda apa saja yang ada di Dinas Sosial yang telah di input oleh admin, sehingga user mengetahui agenda apa saja yang di lakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.

H. Halaman Registrasi Kelompok Usaha Bersama (KUBE)

Halaman Registrasi KUBE merupakan tampilan awal saat user akan mengakses ke dalam halaman Registrasi KUBE, tampilan akan Registrasi KUBE sebagai berikut :



Gambar 4.10 Halaman Registrasi KUBE

Halaman ini akan muncul ketika user ingin mengakses halaman Registrasi KUBE. Tujuannya adalah mempermudah user dalam melakukan Registrasi, Di halaman registrasi KUBE user harus melengkapi form yang telah di sediakan, lalu setelah teregistrasi maka admin yang akan memvalidasi data user tersebut.

Pengujian Pada Black Box

Pengujian Menggunakan Black Box pada menu Login Admin

No	Skenario Pengujian	Hasil yang di harapkan	Kesimpulan
1.	<p>Login admin</p> <p>Memasukan username dan password sesuai dengan yang ada dalam table</p> <p>Test Case :</p> 	<p>Sistem akan mengarahkan ke dashbor admin</p> <p>Hasil Uji :</p> 	Valid
2.	<p>Login admin</p> <p>Memasukan username dan password yang tidak sesuai dalam table</p> <p>Test Case :</p> 	<p>Sistem akan menampilkan Error! Username dan Pasword tidak cocok.</p> <p>Hasil Uji :</p> 	Valid
3.	<p>Hanya mengisi Username dan mengosongkan Password, langsung klik tombol "Login"</p> <p>Test case:</p> 	<p>Sistem akan menampilkan 'This is a required File'</p> <p>Hasil Uji :</p> 	Valid
4.	<p>Hanya mengisi Password dan mengosongkan Username, lalu langsung klik tombol "Login"</p> <p>Test case:</p> 	<p>Sistem akan menampilkan 'This is a required File'</p> <p>Hasil Uji :</p> 	Valid

Gambar 4.11 Pengujian Black Box Login Admin

**Tampilan pengujian Black Box pada Menu Registrasi Pendaftaran KUBE**

No	Skenario Pengujian	Hasil yang di harapkan	Kesimpulan
1.	Tambah data Reistrasi Pendaftaran KUBE (Data yang di input secara tidak lengkap) lalu klik Daftar  Test Case :	Sistem tidak akan meregistrasi ketika kolom tidak terisi lengkap, maka akan menampilkan "Please fill out this field"  Hasil Uji :	Valid
2.	Tambah data masyarakat meregistrasi dengan benar (Tidak ada yang kosong), lalu klik daftar  Test case :	Sistem sukses input data masyarakat, dan akan menampilkan pesan 'pendaftaran berhasil, informasi lebih lanjut silahkan datang ke Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran'  Hasil Uji :	Valid
3.	Sistem dapat melakukan pemrosesan dengan mengklik tombol berbentuk file, maka akan menampilkan file yang di upload oleh masyarakat	Sistem akan menampilkan do you want to do with file  Open save	Valid
	Test case:	Hasil Uji :	

**Gambar 4.12** Pengujian Black Box Pendaftaran Registrasi KUBE

**V. CONCLUSION**

**5.1. Conclusion**

Sistem informasi layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran, yang diuraikan dalam penelitian ini, dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Sistem informasi layanan merupakan strategi untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakat. Tujuan yang ingin di capai dari penerapan strategi tersebut yakni Dinas sosial dapat memberikan layanan yang optimal terhdap layanan dalam pendataan PMKS, Memperbaiki sistem pengajuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE) yang sebelumnya belum memiliki sistem, Mempermudah dinas sosial dalam mengupdate informasi agenda dan kegiatan
2. Sistem yang di bangun di tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses layanan pada Dinas Sosial secara komputerisasi, dimana sebelumnya Dinas Sosial belum memiliki interface atau fasilitas dalam proses layanan secara online.
3. Memberikan layanan terhadap masyarakat dalam layanan, pengajuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE), Agenda, Kegiatan menjadi informasi perbaikan terkait kekurangan dan kelebihan pada Dinas Sosial sehingga kedepannya Dinas Sosial terus memperbaiki layanan, pengajuan Kelompok Usaha Bersama

(KUBE), Agenda, Kegiatan yang di lakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran

**5.2. Suggestion**

Dengan selesainya sistem informasi layanan pada Dinas Sosial ini, penulis memiliki beberapa saran yang dapat mendukung pengembangan sistem lebih lanjut sebagai berikut :

1. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada masyarakat yang akan melakukan layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran, sebaiknya para peneliti di masa yang akan datang dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan program maupun strategi yang dilakukan pihak manajemen Dinas Sosial, sehingga dapat terlihat kemampuan Dinas Sosial dalam melakukan layanan pada masyarakat.
2. Diharapkan ada pengembangan aplikasi dalam bentuk aplikasi android sehingga masyarakat bisa langsung dan mudah menilai layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Pesawaran.
3. Lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan perangkat keras dan perangkat lunak agar tidak mudah rusak.

**References**

- [1] Dini Silvi Purnia, Syaifur Rahmatullah, Achmad Rifai, STMIK Nusa Mandiri (2019) Pengembangan Implementasi Aplikasi Bantuan Sosial Berbasis Mobile Pada Dinas Sosial
- [2] Lingga Andaresta Setiadi , Universitas Pasundan Bandung (2019) Perancangan Aplikasi Penyedia Kerja Dan Keterampilan kerja Terhadap Penyandang Disabilitas Menggunakan Metode Prototype
- [3] Fauyhi Eko Nugroho, Universitas Muhammadiyah Tangerang (2017) Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku
- [4] Dinda Lestari Zaenal, Wawa Wikusna, Pramuko Aji, Universitas Telkom (2018) Aplikasi Berbasis Web Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Modul Desa dan Kecamatan
- [5] A.S, Rosa dan Shalahuddin, M. (2019). Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek) Edisi Revisi. Informatika, Bandung.
- [6] Tria Setya Ningrum , Sri Karnila, Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya (2019) E\_Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata Pahawang
- [7] Nurmayanti, Sigit Mintoro, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi (2018) Penerapan sistem pengolahan data penerima bantuan dana program keluarga harapan pada dinas sosial kabupaten way kanan berbasis web