

# DISKOMINFO KABUPATEN GARUT

SISTEM INFORMASI ADUAN PELAYANAN

## BUKU PANDUAN | 2021

Sistem Informasi Aduan Pelayanan (SIAP) merupakan sebuah inovasi layanan yang digunakan untuk membantu mempermudah proses laporan permasalahan jaringan internet dan intranet pada SKPD di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Garut

<https://www.siap.garutkab.go.id>

## **KATA PENGANTAR**

### **PEDOMAN PENGGUNAAN SISTEM“ SIAP.DISKOMINFO.GARUTKAB.GO.ID”**

Sistem *siap.diskominfo.garutkab.go.id* adalah sebuah sistem informasi berbasis web, dimana sistem ini dibuat untuk memberikan layanan bantuan teknis kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pengguna akses internet dan intranet yang di lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.

Sistem informasi Aduan Pelayanan (SIAP) menggunakan teknologi Client Server dan database yang tersentralisasi, diharapkan keakuratan data dan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien, serta dapat mempermudah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk menyampaikan bantuan teknis terkait pelayanan internet dan internet yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut.

Secara operasional Sistem informasi Aduan Pelayanan (SIAP) dapat diakses bersama-sama oleh client sehingga dapat dilakukan inputan data dari manapun selama terkoneksi dengan akses internet. Seiring dengan waktu, modul aplikasi dan sistem operasi yang ada masih akan terus dikembangkan sehingga akan ada penambahan maupun perubahan secara bertahap pada modul dan sistem tersebut.

Untuk dapat melakukan proses input data informasi pada sistem *siap.diskominfo.garutkab.go.id* ini, sebelumnya admin pada masing masing SKPD harus melakukan registrasi secara manual yang diinput oleh admin sistem pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Garut untuk diproses registrasinya. Hal tersebut dimaksudkan untuk mempermudah mengontrol pengguna yang dapat mengakses sistem ini sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

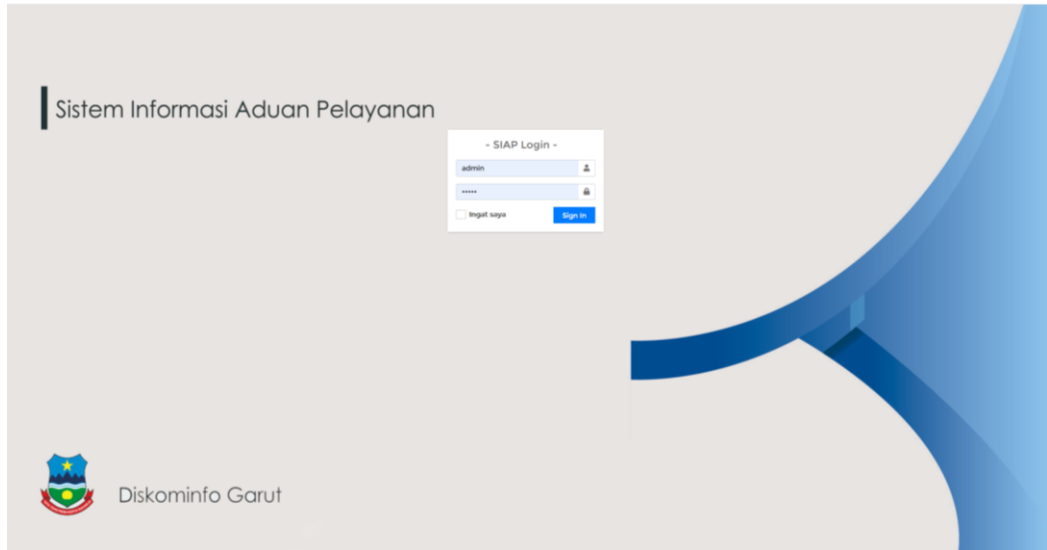
Garut,     Maret 2021

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>
1. Tampilan Antar Muka .....	1
A. Title .....	10
B. Nama Domain .....	10
C. Alamat URL .....	10
D. Link Tautan .....	10
2. Tampilan Backend .....	17
A. Tampilan <i>Backend User</i> atau Pengguna SKPD .....	10
I. Tampilan Beranda Dashboard SKPD .....	10
II. Status Pengguna .....	10
III. Profile Pengguna .....	10
IV. Menu Ubah Password .....	10
V. Menu Laporan .....	10
VI. Logout .....	10
VII. Footer .....	10
B. Tampilan Backend User atau Pengguna Administrator .....	10
I. Tampilan Beranda Dashboard Administrator .....	10
II. Status Pengguna .....	10
III. Profile Pengguna .....	10
IV. Menu Ubah Password .....	10
V. Menu Laporan .....	10
VI. Logout .....	10
VII. Footer .....	10
3. Input Ticketing .....	21
4. Penutup .....	21

## 1. Tampilan Antar Muka

Untuk dapat mengakses sistem informasi aduan pelayanan (SIAP) ini, pengguna dapat memasukan alamat pada browser dengan alamat url: *siap.diskominfo.garutkab.go.id*.



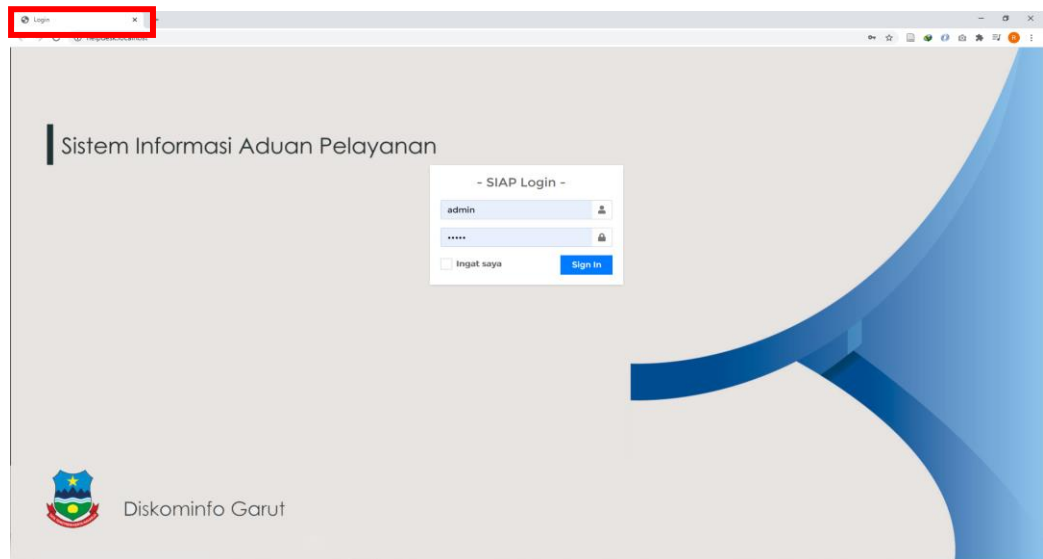
Gambar 1. Tampilan Utama Sistem Siap

Pada halaman utama ini pengguna dihadapkan pada tampilan form untuk login dan link untuk mengakses buku panduan, berbeda dengan halnya ketika mengakses sistem informasi profil sebuah institusi, instansi ataupun lembaga dimana pada sistem informasinya terdapat beragam atau kaya akan informasi yang ditampilkan.

Menu konten utama sistem informasi aduan pelayanan (SIAP) ini dapat diakses ketika pengguna berhasil melakukan proses login pada form yang sudah disediakan. Halaman sistem informasi dibuat secara dinamis menggunakan teknologi yang dapat menyesuaikan dengan layar perangkat yang digunakan (*Personal Computer, Notebook, Netbook, Smartphone* dll), sehingga pengguna diberikan kenyamanan untuk mengakses sistem informasi Aduan Pelayanan (SIAP) ini.

#### A. Title

Title adalah Judul atau nama dari halaman sistem *siap.diskominfo.garutkab.go.id* yang terletak di titlebar browser.



Gambar 2. Title atau judul sistem SIAP

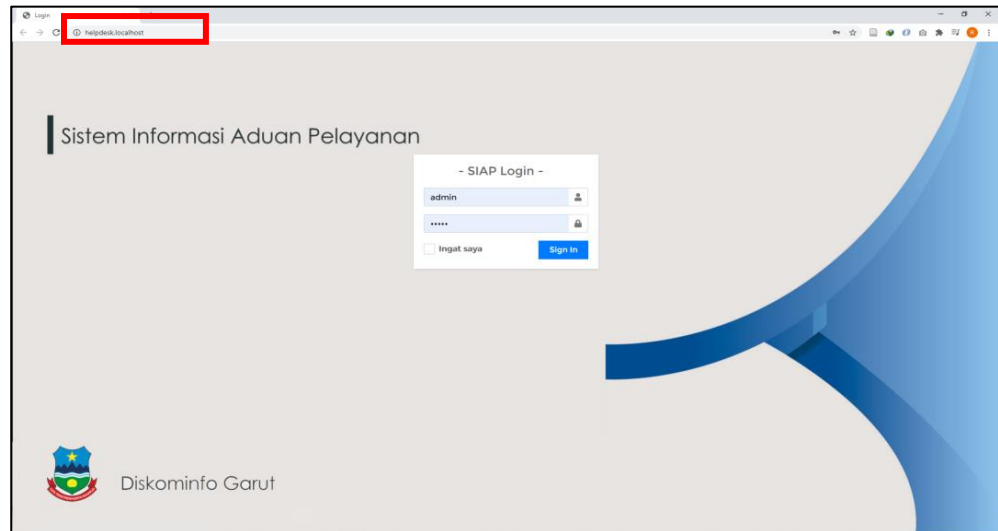
#### B. Nama Domain

Nama domain adalah nama alias dari sebuah aplikasi sistem informasi atau website. Sebenarnya, nama asli dari setiap aplikasi atau website itu berupa IP address yang berupa nomor acak yang unik. Nama domain disewa dari pencatat / registrar domain per tahun. Domain digunakan agar manusia mudah untuk mengingat nama sebuah website. Kadangkala nama domain juga mewakili nama sendiri, nama brand, produk, lembaga maupun perusahaan. Contoh nama domain adalah *diskominfo.garutkab.go.id* , sedangkan *siap.diskominfo.garutkab.go.id* merupakan nama subdomain dari website *diskominfo.garutkab.go.id*.

#### C. Alamat Url

URL singkatan dari Uniform Resource Locator. Jika sebuah halaman web kita diibaratkan dengan rumah, maka URL ini adalah alamat lengkap rumah kita. Letaknya ada di addressbar browser. Setiap Halaman web

memiliki url yang unik dan berbeda. Format URL bermacam-macam. Namun, semuanya selalu diawali dengan nama domain.



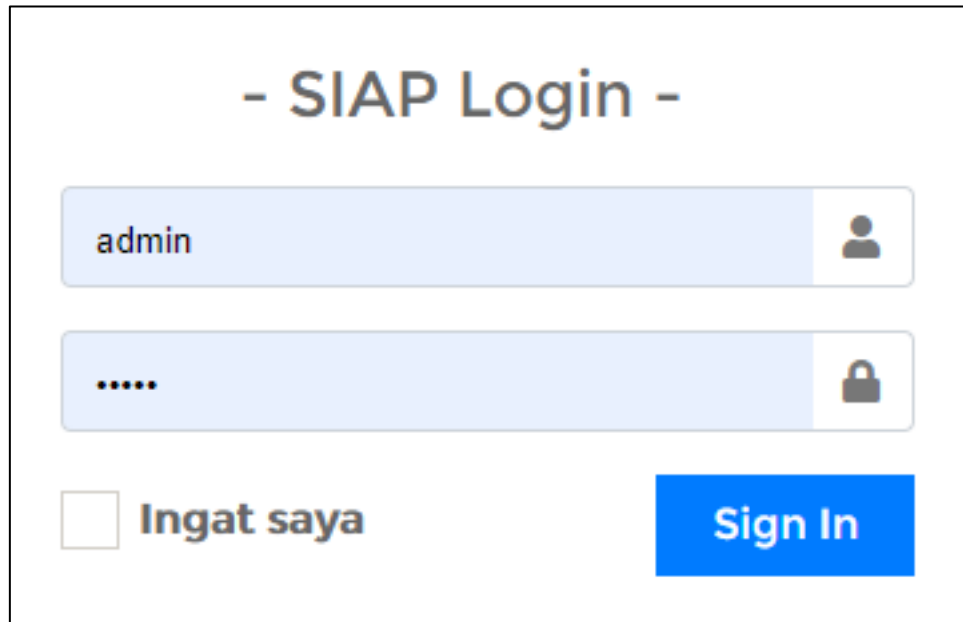
Gambar 3. Alamat url sistem SIAP

#### D. Link/ Tautan

Jika diibaratkan bahwa sebuah halaman sistem atau web adalah rumah, maka link atau tautan ini adalah pintu / gerbang / lorong yang menuju ke halaman lain baik itu yang masih satu sistem atau web maupun halaman di lokasi yang berbeda. Pengarahan link diatur dalam kode html `<a href="alamat url halaman website tujuan">Anchor teks/ Teks yang dilink</a>`.

## 2. Tampilan Antar Muka Backend Sistem

Untuk dapat mengakses sistem informasi aduan pelayanan (SIAP) ini, pengguna dapat memasukan alamat pada browser dengan alamat url: *siap.diskominfo.garutkab.go.id* dan memasukan akun ke halaman login sesuai dengan user akun yang telah diberikan.

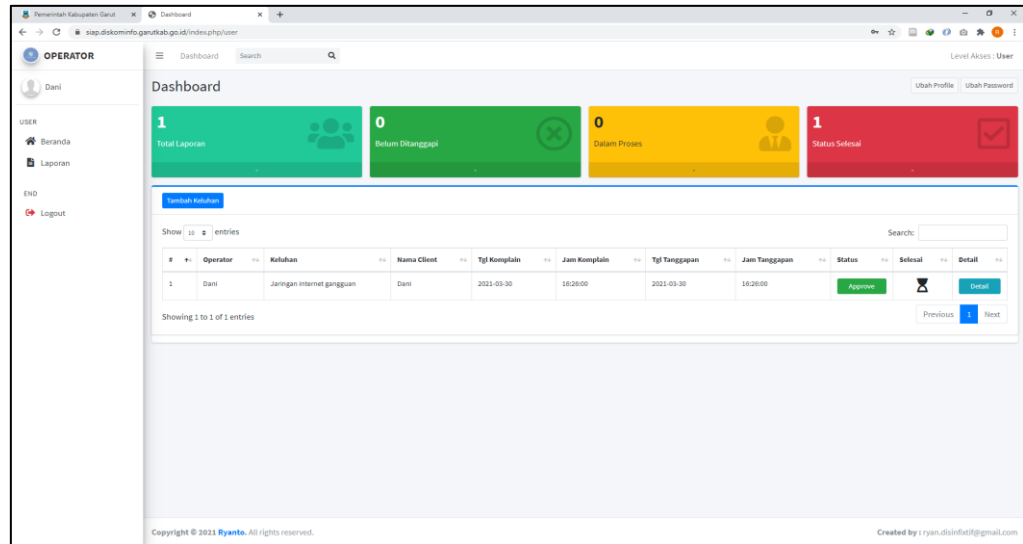


Gambar 4. Form Login Sistem SIAP

Setelah pengguna berhasil melakukan login, baik user atau pengguna SKPD maupun administrator akan diarahkan masuk ke halaman utama *backend* sistem seperti yang ditunjukkan pada gambar 5 dan 6. Halaman backend untuk user dan administrator memiliki perbedaan disesuaikan dengan kewenangan hak akses terhadap sistem.

### A. Tampilan *Backend User* atau Pengguna SKPD

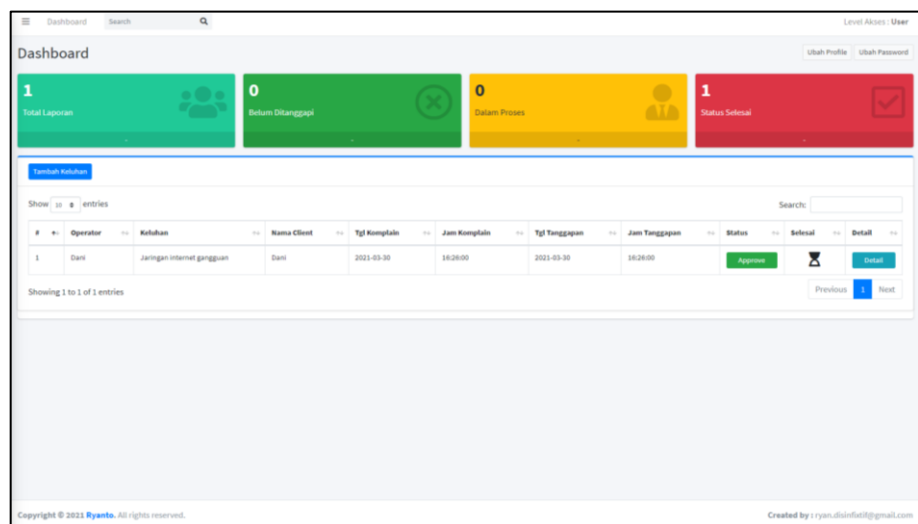
Tampilan Backend untuk user SKPD terdiri atas struktur yang sederhana, dibuat untuk memudahkan pengguna dalam hal pelaporan permasalahan jaringan internet dan intranet seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.



Gambar 5. Halaman Beranda Backend User SKPD

#### I. Beranda Dashboard SKPD

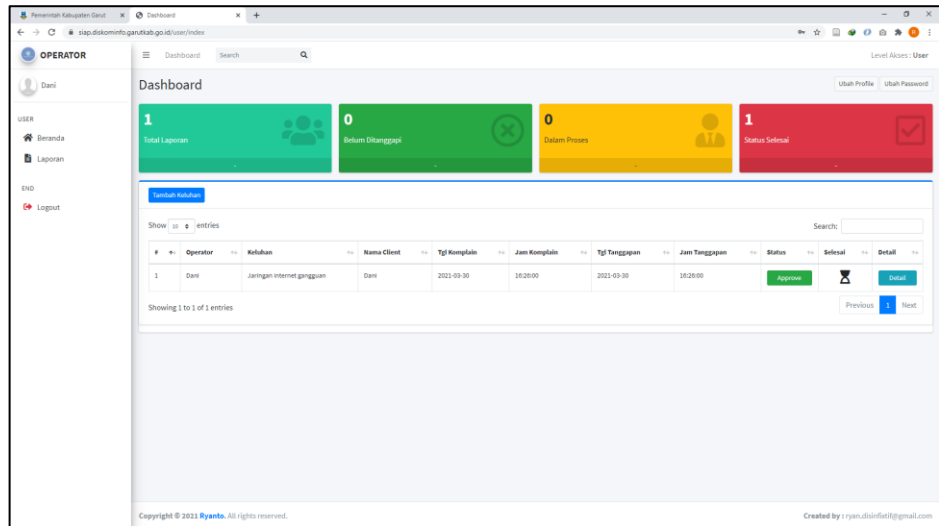
Merupakan halaman yang memberikan informasi terkait dengan seluruh informasi sistem SIAP untuk pengguna SKPD, informasi yang ditampilkan dalam bentuk rekapitulasi dan juga secara detail dalam bentuk tabel seperti yang ditunjukkan pada gambar 7.



Gambar 7. Halaman Dashboard User SKPD



Pada halaman beranda, terdapat menu yang digunakan SKPD untuk membuat laporan baru bantuan teknis terkait dengan permasalahan jaringan internet dan intranet. Lokasi menu tambah keluhan berada dibawah tampilan rekap seperti yang ditunjukkan pada gambar 8.



Gambar 8. Menu Tambah Keluhan

Untuk membuat laporan keluhan, pengguna tinggal memilih menu Tambah Keluhan, dan akan muncul form untuk membuat laporan keluhan seperti yang ditunjukkan pada gambar 9.

### Tambah Komplain, Kritik, dan Saran

**Keluhan**

**Klien**

**Saran**

Tanggal Komplain  
mm/dd/yyyy

Jam Komplain  
--:-- --

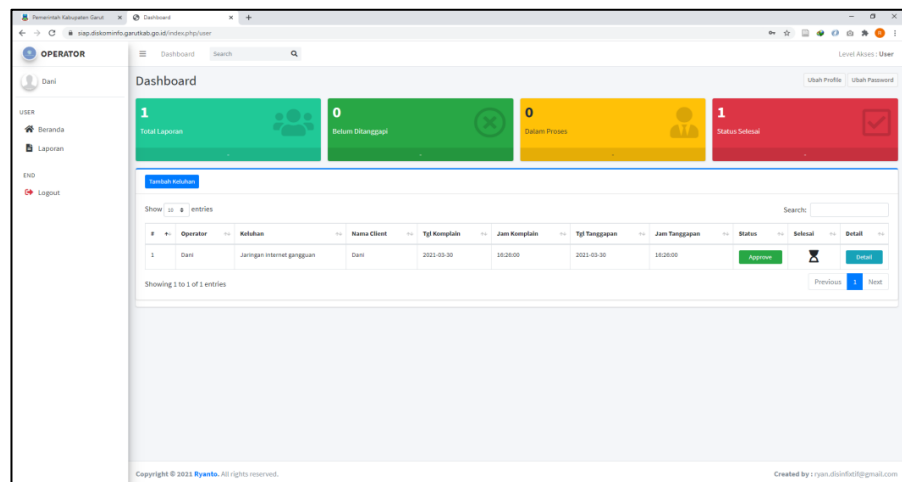
Upload Gambar  
 N...en

\* Format gambar JPG, JPEG, PNG, GIF dan ukuran gambar kurang dari 2 mb

Gambar 9. Form Tambah Keluhan

## II. Status Pengguna

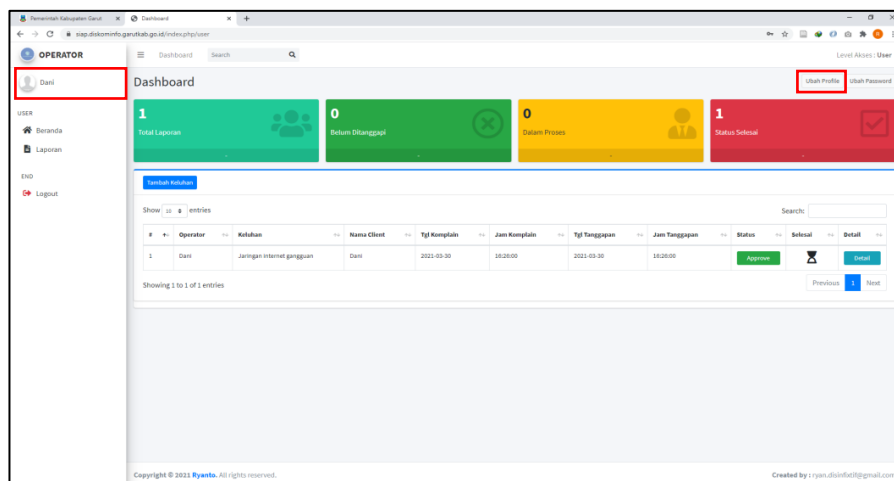
Status pengguna merepresentasikan mengenai kewenangan hak akses terhadap sistem SIAP, status pengguna dapat dilihat pada pojok kiri atas sistem seperti yang ditunjukkan pada gambar 10. Perubahan status pengguna hanya dapat dilakukan oleh user akun administrator.



Gambar 10. Status Pengguna Sistem SIAP

## III. Profile Pengguna

Profile pengguna terletak pada sidebar kanan yang memuat informasi pengguna SKPD pada sistem SIAP, pada profile ini ditampilkan nama dan foto pengguna SKPD sesuai yang di registrasikan dalam pembuatan akun sistem pertama kali. Profile ini dapat dirubah pada menu ubah profile yang terletak di sebelah kanan atas sistem seperti yang ditunjukkan pada gambar 11.



Gambar 11. Profile dan Menu Ubah Profil SKPD

Untuk mengubah profile pengguna tinggal memilih menu ubah profile, dan akan muncul form untuk perubahan profile seperti yang ditunjukkan pada gambar 12.

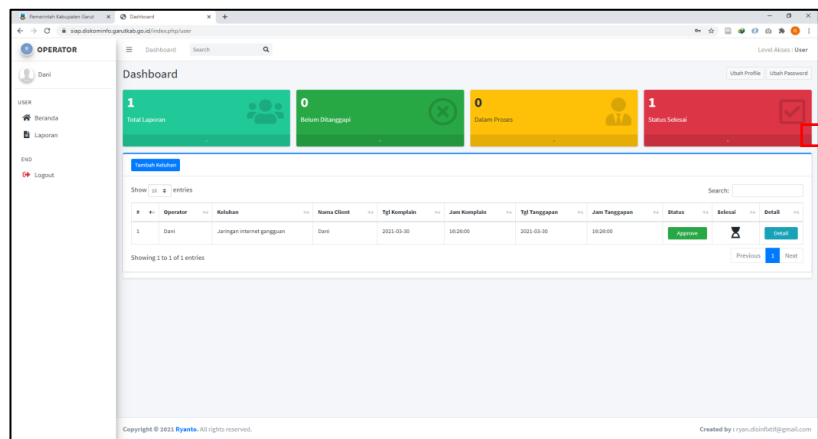
The 'Ubah Profile' form contains the following fields and elements:

- Nama:** Text input field containing 'Dani'.
- Email:** Text input field containing 'dishub@garutkab.go.id'.
- Photo:** A placeholder image and a 'Choose File' button. The text 'No file chosen' is displayed next to the button.
- Footer:** A note stating '\* Format Photo JPG, JPEG, PNG, GIF dan ukuran gambar kurang dari 2 mb'.
- Buttons:** A blue 'Simpan Perubahan' button and a grey 'Tutup' button.

Gambar 12. Form Ubah Profile

#### IV. Menu Ubah Password

Selain menu perubahan profile, pengguna juga dapat melakukan perubahan pada password sehingga ketika terjadi perubahan operator sistem pada SKPD, profile dan password pengguna dapat disesuaikan kembali. Lokasi menu ubah password terletak sebelah kanan atas, disamping menu ubah Profile seperti yang ditunjukkan pada gambar 13.



Gambar 13. Menu Ubah Password

Selanjutnya untuk mengubah password, pengguna tinggal memilih menu ubah password, dan akan muncul form untuk perubahan password seperti yang ditunjukkan pada gambar 14.

### Ubah Password

**Password Lama**

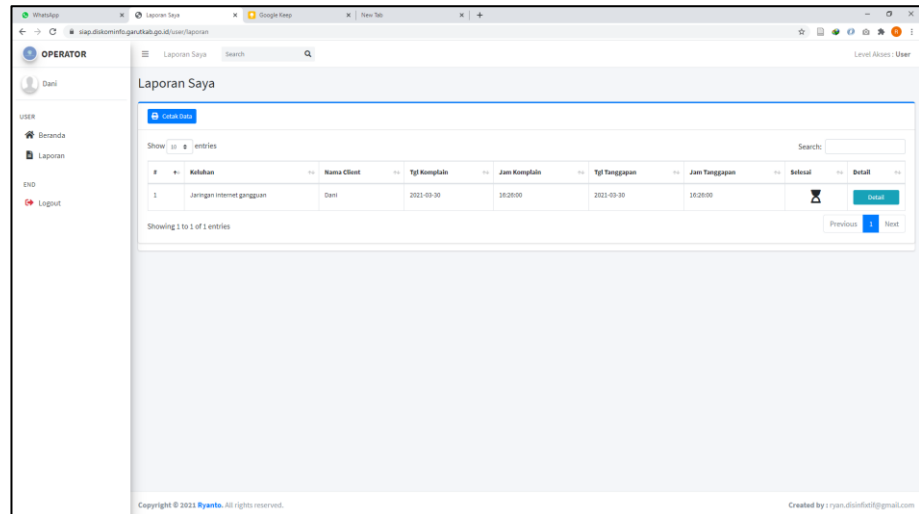
**Password Baru**

**Ulang Password Baru**

Gambar 14. Form Ubah Password

## V. Menu Laporan

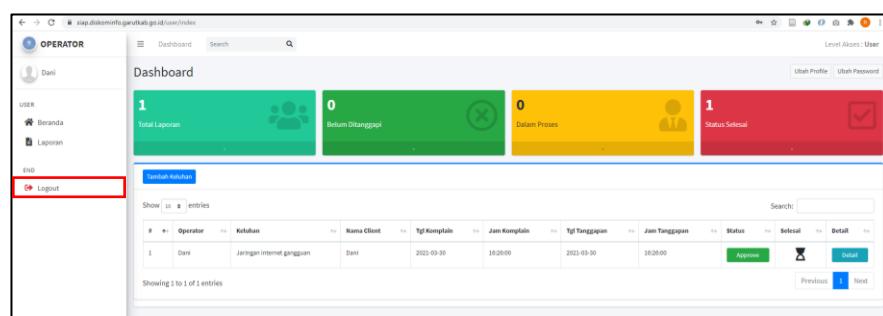
Adalah halaman rekapitulasi mengenai seluruh keluhan atau laporan-laporan yang sudah dibuat oleh SKPD yang bersangkutan seperti yang ditunjukkan pada gambar 15.



Gambar 15. Halaman Laporan SKPD

## VI. Logout

*Logout* adalah fasilitas yang digunakan sebagai proses keluar dari sistem jaringan komputer, setelah sebelumnya melakukan login pada sebuah akun, atau dapat juga di definisikan keluar dari akun yang sebelumnya telah digunakan. Logout ini bertujuan untuk menjaga keamanan sebuah akun agar tidak digunakan oleh orang lain. Lokasi fasilitas ini teletak di posisi paling bawah *sidebar* seperti yang ditunjukkan pada gambar 16.



Gambar 16. Logout SKPD

## VII. Footer

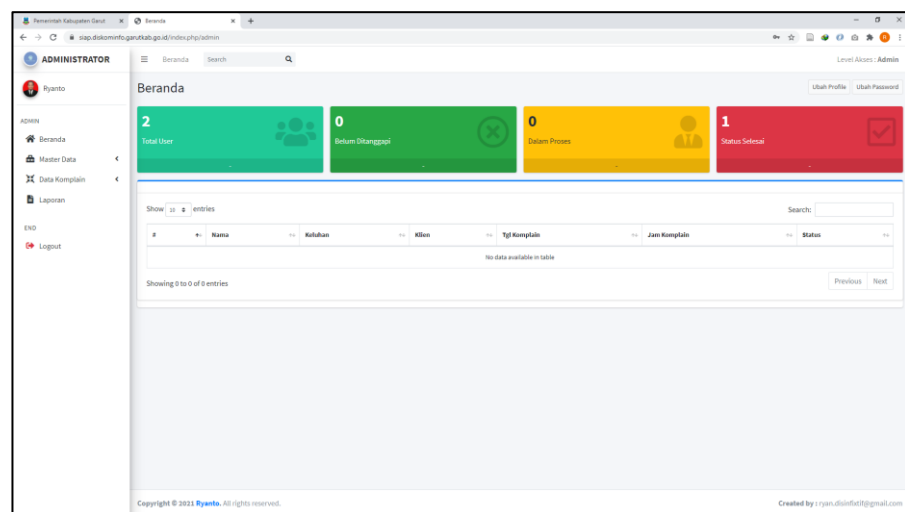
Adalah bagian dasar atau paling bawah dari sebuah website atau sistem informasi. Fungsi utamanya adalah sebagai kaki dan berisi mengenai informasi hak cipta, kepemilikan, link tambahan, sumber daya, sponsor dan kredit sebuah website. Namun, kadang-kadang footer juga bisa dijadikan sebagai tempat untuk menampilkan widget. Contoh footer dapat dilihat seperti ditunjukkan pada gambar 17.



Gambar 17. Halaman Beranda Backend Administrator

### B. Tampilan Backend User atau Pengguna Administrator

Tampilan Backend untuk user Administrator memiliki struktur menu yang lebih banyak disesuaikan dengan hak dan kewenangan fungsi administrator seperti yang ditunjukkan pada gambar 18.

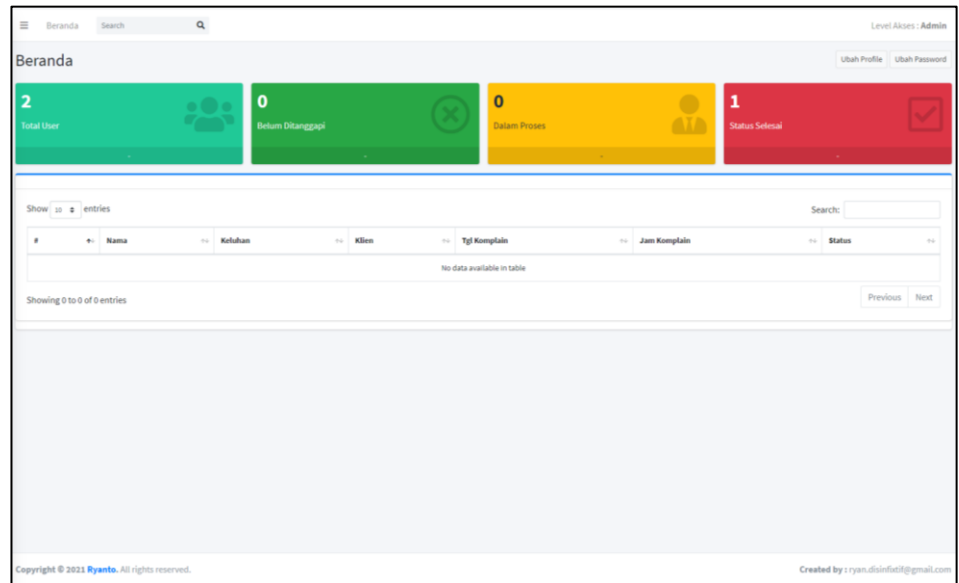


Gambar 18. Halaman Beranda Backend Administrator

### I. Beranda Dashboard Administrator

Merupakan halaman yang memberikan informasi terkait dengan seluruh informasi sistem SIAP untuk pengguna Administrator, informasi yang ditampilkan dalam bentuk rekapitulasi dan juga

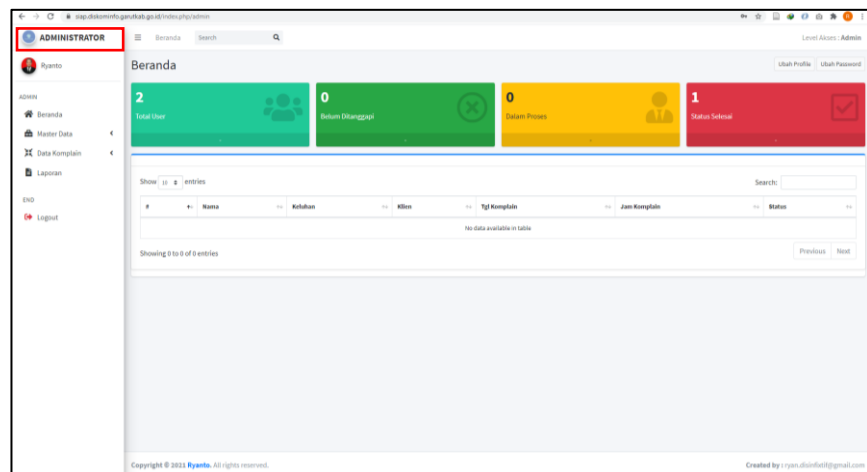
secara detail dalam bentuk tabel sama dengan beranda dashboard untuk SKPD seperti yang ditunjukkan pada gambar 19.



Gambar 19. Halaman Beranda Backend Administrator

## II. Status Pengguna

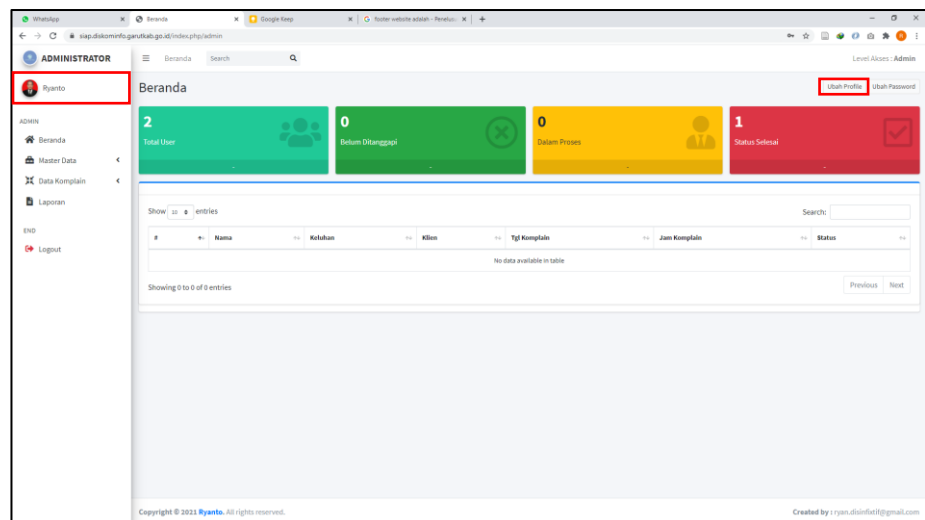
Status pengguna merepresentasikan mengenai kewenangan hak akses terhadap sistem SIAP, status pengguna dapat dilihat pada pojok kiri atas sistem seperti yang ditunjukkan pada gambar 20. Perubahan status pengguna hanya dapat dilakukan oleh user akun administrator.



Gambar 20. Status Pengguna Administrator Sistem SIAP

### III. Profile Pengguna

Profile pengguna terletak pada sidebar kanan yang memuat informasi pengguna SKPD pada sistem SIAP, pada profile ini ditampilkan nama dan foto pengguna SKPD sesuai yang di registrasikan dalam pembuatan akun sistem pertama kali. Profile ini dapat dirubah pada menu ubah profile yang terletak di sebelah kanan atas sistem seperti yang ditunjukkan pada gambar 21.



Gambar 21. Profile dan Menu Ubah Profil Administrator

Untuk mengubah profile pengguna tinggal memilih menu ubah profile, dan akan muncul form untuk perubahan profile seperti yang ditunjukkan pada gambar 22.

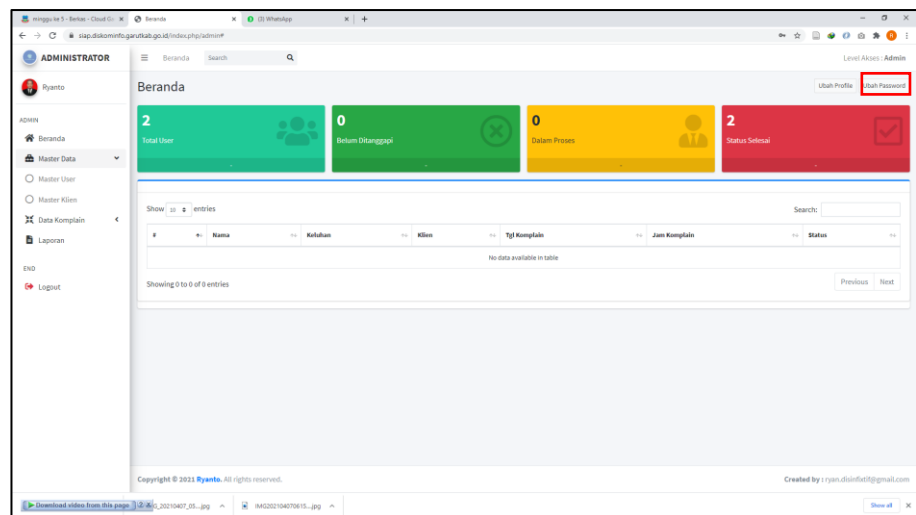
The image shows a form titled 'Ubah Profile'. It contains three input fields: 'Nama' with the value 'Ryanto', 'Email' with the value 'ryan.disinfxtif@gmail.com', and 'Photo' which includes a small profile picture and a 'Choose File' button with the text 'No file chosen'. Below the form, there is a note: '\* Format Photo JPG, JPEG, PNG, GIF dan ukuran gambar kurang dari 2 mb'. At the bottom of the form are two buttons: 'Simpan Perubahan' (Save Changes) and 'Tutup' (Close).

Gambar 22. Form Ubah Profile Administrator



#### IV. Menu Ubah Password

Selain menu perubahan profile, Administrator juga dapat melakukan perubahan pada password sehingga ketika terjadi perubahan operator sistem pada SKPD, profile dan password pengguna dapat disesuaikan kembali. Lokasi menu ubah password terletak sebelah kanan atas, disamping menu ubah Profile seperti yang ditunjukkan pada gambar 23.



Gambar 23. Menu Ubah Password

Selanjutnya untuk mengubah password, pengguna Admin tinggal memilih menu ubah password, dan akan muncul form untuk perubahan password seperti yang ditunjukkan pada gambar 24.

### Ubah Password

**Password Lama**

**Password Baru**

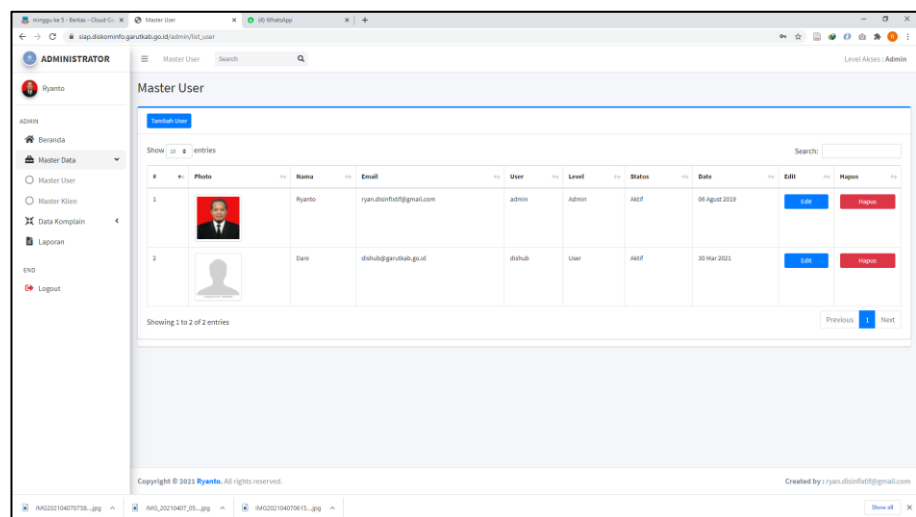
**Ulang Password Baru**

Gambar 24. Form Ubah Password

## V. Menu Master Data

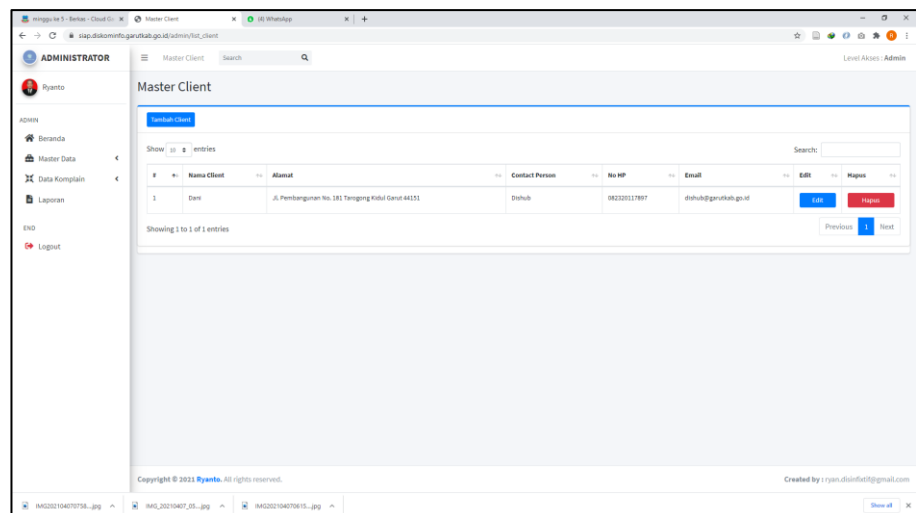
Merupakan halaman yang berfungsi untuk menambahkan baik akun pengguna SKPD maupun akun Administrator.

Master user berfungsi sebagai halaman penambahan seluruh akun user juga berfungsi untuk mengontrol akun tersebut. Adapun halaman master user di tunjukan pada gambar 25.



Gambar 25. Halaman Master User

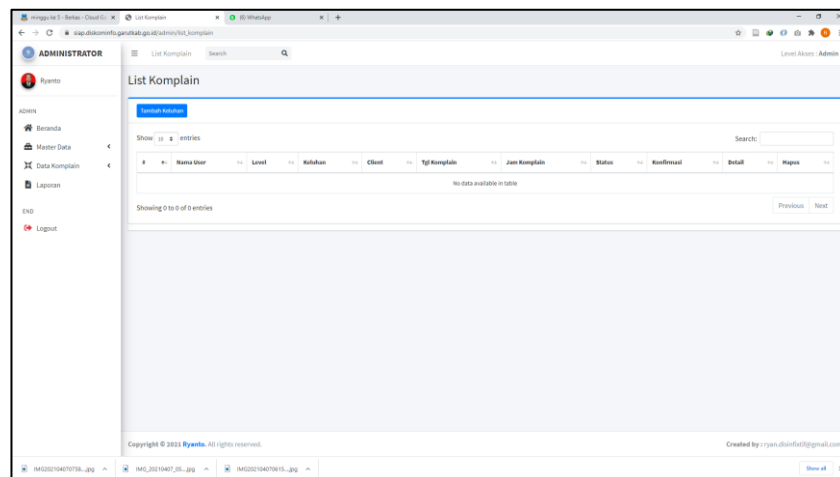
Sedangkan master klien adalah halaman menu untuk menambahkan detail dan profil dari seluruh akun user seperti yang ditunjukan pada gambar 26.



Gambar 26. Halaman Master Klien

## VI. Menu Data Komplain

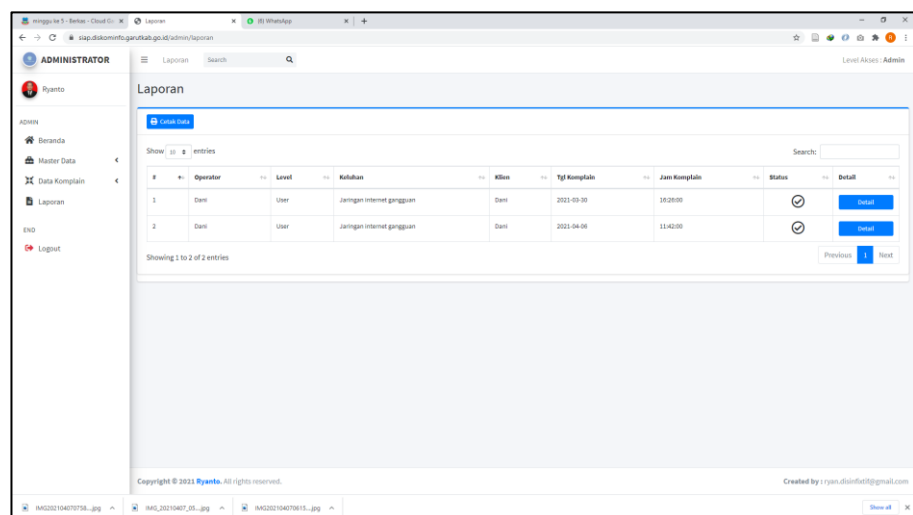
Merupakan halaman yang memberikan informasi terkait dengan seluruh informasi keluhan atau komplain dari user SKPD yang juga memuat secara rinci mengenai status respon dan juga merupakan halaman kontrol terhadap keluhan dari user SKPD, informasi yang ditampilkan dalam bentuk rekapitulasi dan juga secara detail dalam bentuk tabel seperti yang ditunjukkan pada gambar 27.



Gambar 27. Halaman Menu Data Komplain

## VIII. Menu Laporan

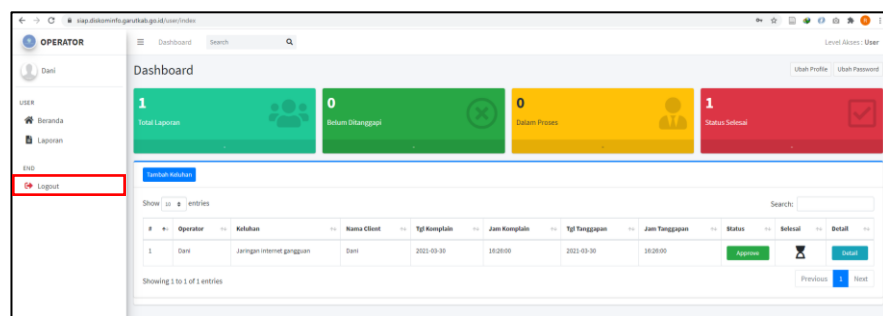
Adalah halaman rekapitulasi mengenai seluruh keluhan atau laporan-laporan yang sudah dibuat oleh user SKPD yang seperti yang ditunjukkan pada gambar 28.



Gambar 28. Halaman Menu Laporan

## IX. Logout

*Logout* adalah fasilitas yang digunakan sebagai proses keluar dari sistem jaringan komputer, setelah sebelumnya melakukan login pada sebuah akun, atau dapat juga di definisikan keluar dari akun yang sebelumnya telah digunakan. Logout ini bertujuan untuk menjaga keamanan sebuah akun agar tidak digunakan oleh orang lain. Lokasi fasilitas ini terletak di posisi paling bawah *sidebar* seperti yang ditunjukkan pada gambar 29.



Gambar 29. Logout SKPD

## X. Footer

Adalah bagian dasar atau paling bawah dari sebuah website atau sistem informasi. Fungsi utamanya adalah sebagai kaki dan berisi mengenai informasi hak cipta, kepemilikan, link tambahan, sumber daya, sponsor dan kredit sebuah website. Namun, kadang-kadang footer juga bisa dijadikan sebagai tempat untuk menampilkan widget. Contoh footer dapat dilihat seperti ditunjukkan pada gambar 30.

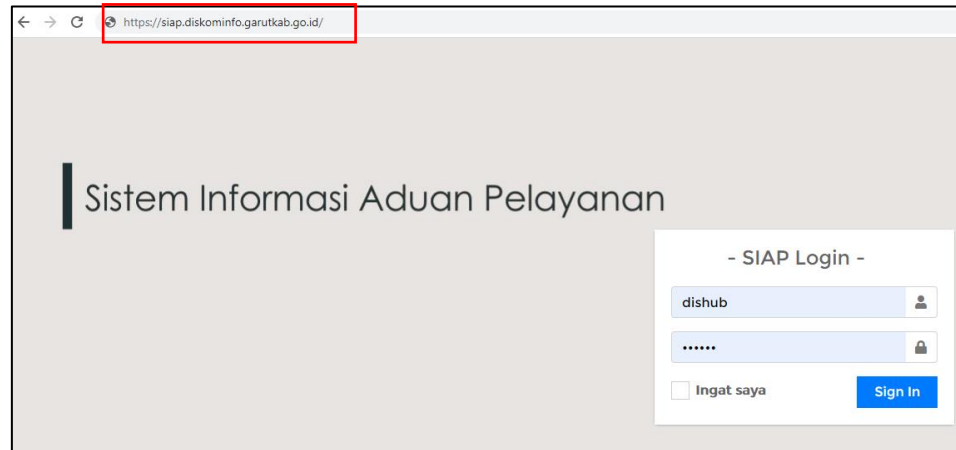


Gambar 30. Halaman Beranda Backend Administrator

### 3. Input Ticketing

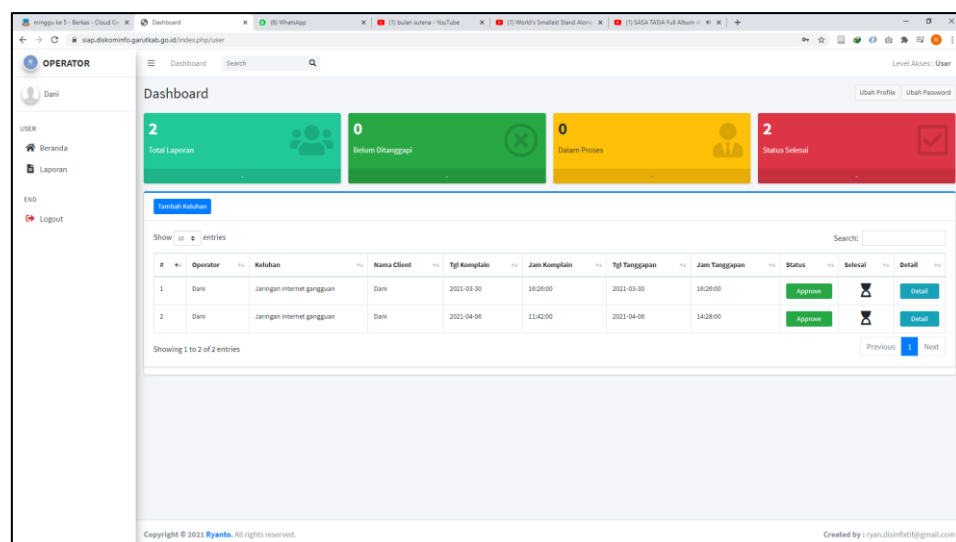
Langkah- langkah dalam membuat ticketing keluhan pertama tama adalah sebagai berikut:

- a. User SKPD akses ke sistem SIAP melalui url: siap.diskominfo.garutkab.go.id seperti gambar 31.



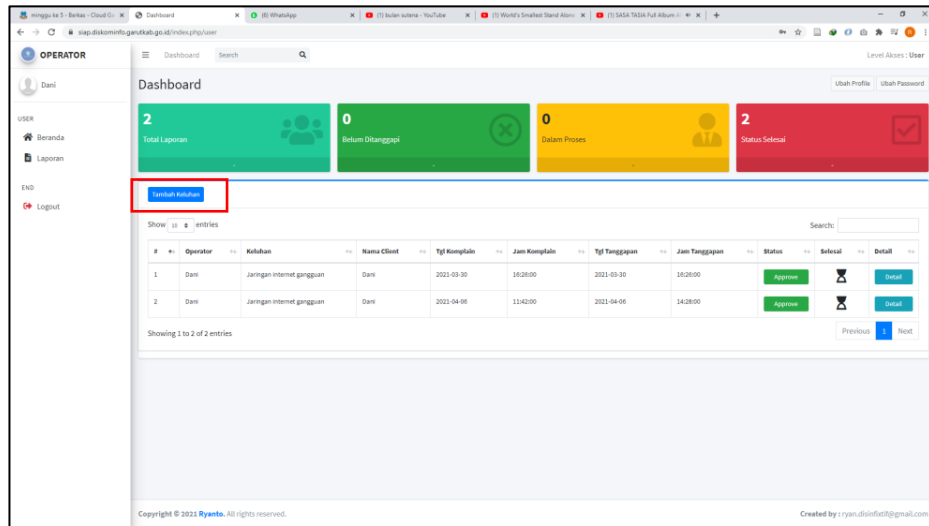
Gambar 31. Url Sistem SIAP

- b. Kemudian melakukan login sesuai dengan akun yang sudah diberikan, ketika sukses melakukan proses login, pengguna akan diarahkan ke halaman beranda backend sistem SIAP seperti yang ditunjukkan pada gambar 32.



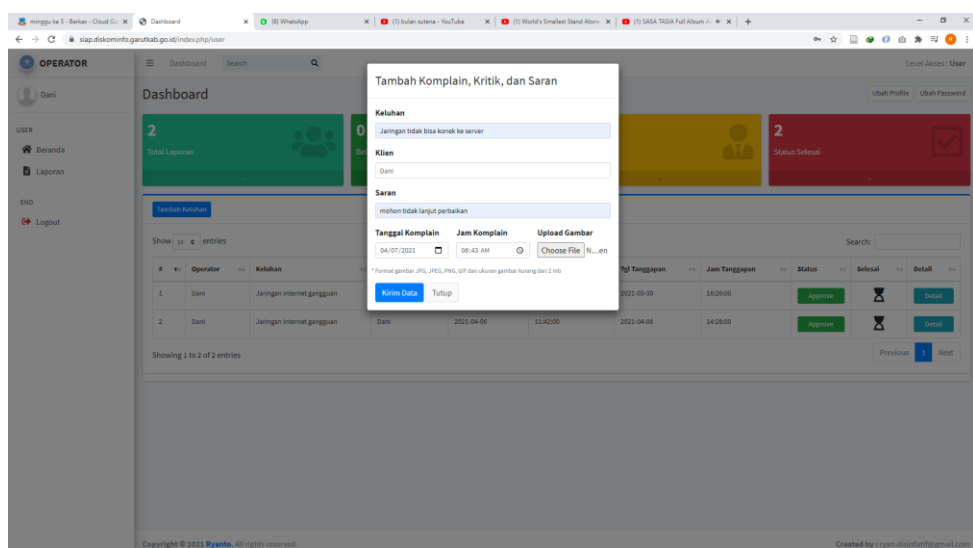
Gambar 32. Halaman Beranda Backend Sistem SIAP

- c. Untuk membuat ticketing user SKPD dapat langsung memilih tombol tambah keluhan seperti yang ditunjukkan pada gambar 33.



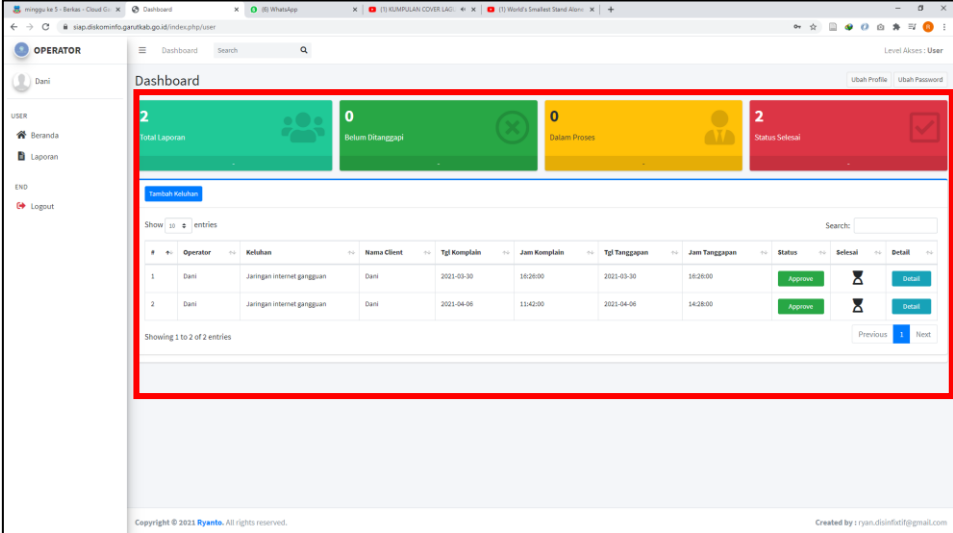
Gambar 33. Menu tambah keluhan user SKPD

- d. Selanjutnya user SKPD akan diarahkan ke halaman *form* input keluhan seperti yang ditunjukkan pada gambar 34. Pada menu form ini user SKPD diharuskan untuk mengisi secara lengkap mengenai keluhan, klien, saran, tanggal komplain, jam komplain dan dokumentasi foto terkait status indikator perangkat router/ modem atau perangkat internet yang diberikan oleh Diskominfo Kab. Garut.



Gambar 34. Form input keluhan user SKPD

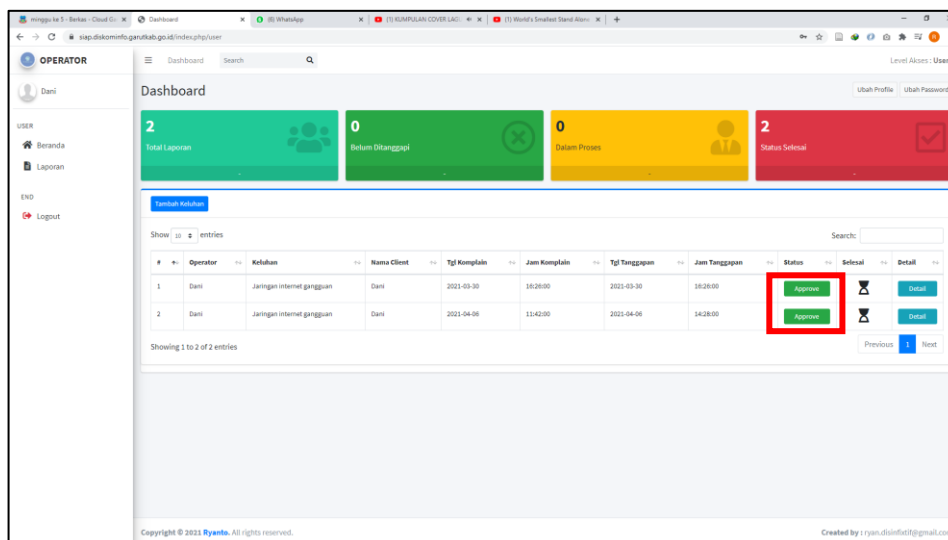
- e. Ketika berhasil melakukan input keluhan maka data keluhan tersebut akan muncul pada halaman beranda user SKPD baik dalam bentuk rekap visualisasi maupun dalam bentuk detail tabel seperti yang ditunjukkan pada gambar 35.



#	Operator	Keluhan	Nama Client	Tgl Komplain	Jam Komplain	Tgl Tanggapan	Jam Tanggapan	Status	Detail
1	Dani	Jaringan internet gangguan	Dani	2021-03-30	16:26:00	2021-03-30	16:26:00	Approve	Detail
2	Dani	Jaringan internet gangguan	Dani	2021-04-06	13:42:00	2021-04-06	14:28:00	Approve	Detail

Gambar 35. Rekap data hasil input ticketing

- f. Langkah-langkah input ticketing untuk SKPD sudah selesai, langkah selanjutnya adalah menunggu respon dari administrator terkait ticketing yang diajukan. Ketika respon dan perbaikan terhadap ticketing selesai, user SKPD wajib untuk menekan tombol Approve seperti yang ditunjukkan pada gambar 36, sebagai indikator yang menyatakan bahwa ticketing yang diajukan oleh user SKPD sudah diselesaikan oleh pihak Diskominfo Kab. Garut.



Gambar 36. Tombol Approve ticketing User SKPD



#### 4. Penutup

Demikian panduan sistem informasi aduan pelayanan (SIAP) yang merupakan suatu Sistem Informasi pengelolaan layanan bantuan teknis secara digital/elektronik yang berguna untuk mempercepat penyampaian informasi keluhan terkait layanan internet dan intranet yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Garut kepada SKPD di lingkup Pemerintah Kabupaten Garut.

Dengan luas wilayah dan jumlah OPD yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Garut yaitu 33 SKPD, 42 Kecamatan, 21 Kelurahan dan 421 Desa sistem informasi aduan pelayanan (SIAP) sangat dibutuhkan untuk menunjang proses pelaporan aduan dan bantuan teknis layanan internet dan intranet dilingkungan Pemerintah Kabupaten Garut, selain untuk menghemat waktu dan biaya sistem SIAP juga berfungsi sebagai arsip yang menyimpan mengenai log historis informasi keluhan yang masuk dan dan yang sudah ditindaklanjuti.

Semoga dengan adanya sistem SIAP ini semua aparatur Pemerintah Kabupaten Garut benar – benar dapat mengimplementasikan program pemerintah untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, cepat, mudah, akurat, sehingga ke depan tidak hanya sistem SIAP saja yang menggunakan layanan dengan system paperless (tanpa kertas), namun semua layanan masyarakat yang lain juga bisa menggunakan sistem