

ANALISIS PEMELIHARAAN SISTEM APLIKASI RABEG ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SERANG

Sigit Auliana¹, Alfino Aulia Mustofa²

^{1,2}Universitas Bina Bangsa, Indonesia

pasigit@gmail.com¹, alfinoauliam@gmail.com²

ABSTRACT; *In the fast-growing digital era, the government must use technology to improve the quality of public services. One of the efforts made by the Serang City Communication and Information Service (Diskominfo) is through the development of the Rabeg Online application. This application is designed to make it easier for the public to access public information and services, as well as support transparency and efficiency in public services. An application is not free from bugs or system errors that occur due to technical errors or attacks from irresponsible parties. Therefore, the aim of this analysis is to analyze the maintenance of the Rabeg application system which is used to improve public services. The analysis results show that although the application has met most of the user's needs, there is still room for improvement, especially in terms of performance and additional features. It is hoped that this analysis process can provide useful input for application development and improving the quality of public services at the Serang City Communications and Information Service.*

Keywords: *Diskominfo, Serang City, Rabeg, Public Service, System Maintenance.*

ABSTRAK; Dalam era digital yang tumbuh cepat, pemerintah harus menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat, Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang adalah melalui pengembangan aplikasi Rabeg Online. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, serta mendukung transparansi dan efisiensi dalam pelayanan masyarakat. Suatu aplikasi tidak luput dari sejenis bug maupun sistem error yang terjadi dikarenakan kesalahan teknis maupun serangan dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Maka dari itu tujuan dari analisis ini adalah untuk menganalisis pemeliharaan sistem aplikasi Rabeg yang digunakan untuk meningkatkan layanan publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kinerja dan penambahan fitur. Proses analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pengembangan aplikasi dan peningkatan kualitas layanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Kata Kunci: Diskominfo, Kota Serang, Rabeg, Layanan Publik, Pemeliharaan Sistem.

PENDAHULUAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, penggunaan teknologi informasi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang telah berinovasi dengan mengembangkan aplikasi Rabeg, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat akses informasi dan layanan publik dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini dirancang untuk mendukung transparansi informasi dan efisiensi dalam melakukan pelayanan, serta sejalan dengan visi Diskominfo Kota Serang untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks ini, aplikasi tersebut tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai medium interaksi antara pengguna dan pengelola layanan. Namun, seperti aplikasi lainnya, Rabeg Online juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk masalah teknis, bug, dan kesalahan sistem yang dapat memengaruhi kinerja dan kepuasan pengguna.

Pemeliharaan sistem mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjaga agar aplikasi tetap dalam kondisi optimal. Menurut Suhada dan Yulianti [1], pemeliharaan adalah kombinasi kegiatan untuk menjaga fasilitas produksi dalam kondisi optimal dan mencegah kerusakan. Dalam konteks aplikasi, ini meliputi pemeliharaan pencegahan (preventive maintenance) untuk mencegah terjadinya kerusakan, serta pemeliharaan perbaikan (corrective maintenance) untuk memperbaiki dan meningkatkan fungsi aplikasi jika terjadi masalah.

Pendekatan yang dilakukan secara sistematis dalam melakukan pemeliharaan pada sistem aplikasi adalah hal yang sangat penting. Ini bukan hanya untuk memastikan aplikasi berfungsi dengan baik, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam hal ini, analisis pemeliharaan sistem aplikasi rabeg menjadi krusial untuk mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Dalam analisis ini, penulis akan membahas hasil analisis yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis pemeliharaan sistem aplikasi Rabeg di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, dengan fokus mengumpulkan data-data dari pengguna dan umpan balik dari pengguna. Proses dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan aplikasi lebih lanjut, serta memberikan saran yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan akses informasi pada aplikasi Rabeg.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pengamatan langsung, wawancara dengan pihak terkait, dan studi literatur. Pengamatan dilakukan untuk melihat langsung bagaimana aplikasi beroperasi dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem. Wawancara dilakukan dengan berbagai pihak di Diskominfo, termasuk pengelola aplikasi dan pengguna, untuk mendapatkan umpan balik yang lebih dalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan Rabeg Online. Selain itu, studi literatur dilakukan untuk menambah wawasan tentang konsep pemeliharaan sistem yang dapat diterapkan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Rabeg Online telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan. Beberapa pengguna melaporkan kesulitan dalam navigasi aplikasi dan lambatnya waktu respons, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, ada kebutuhan mendesak untuk menambahkan fitur baru, seperti notifikasi real-time untuk permohonan yang diajukan.

Pentingnya mendengarkan umpan balik pengguna dalam pengembangan aplikasi tidak bisa diabaikan. Umpan balik ini memberikan wawasan berharga yang dapat membantu pengembang untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna. Dengan demikian, tindakan pemeliharaan yang dilakukan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam memenuhi ekspektasi pengguna.

Analisis ini bertujuan untuk menganalisis pemeliharaan sistem aplikasi Rabeg di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang, dengan fokus mengumpulkan data-data dari pengguna dan umpan balik dari pengguna. Proses dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan aplikasi lebih lanjut, serta memberikan saran yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan akses informasi pada aplikasi Rabeg.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan aplikasi Rabeg Online, tetapi juga menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengelola dan memelihara sistem aplikasi yang serupa.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini dirancang untuk menganalisis pemeliharaan sistem aplikasi Rabeg di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam aplikasi, mengevaluasi

kinerjanya, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan sistem. Metodologi yang digunakan mencakup beberapa tahap, yaitu pendekatan penelitian, observasi, dan analisis data.

1. Pendekatan Penelitian

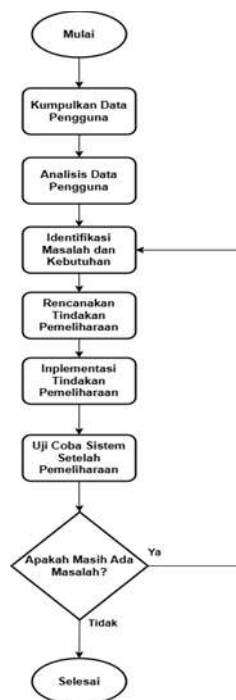
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami dan mendalami masalah yang dihadapi pengguna aplikasi, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan efektivitas aplikasi berdasarkan data yang dikumpulkan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara meninjau langsung operasi aplikasi Rabeg Online. Penulis mengamati interaksi pengguna dengan sistem, termasuk proses pendaftaran, pengajuan aduan, dan penggunaan fitur-fitur lainnya. Observasi ini bertujuan untuk memahami secara langsung bagaimana aplikasi digunakan dalam situasi nyata.

3. Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah analisis data. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik. Penulis mengidentifikasi tema-tema utama dari umpan balik pengguna dan mengelompokkan masalah yang ditemukan berdasarkan kategori tertentu, seperti: masalah teknis, kinerja aplikasi dan kebutuhan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

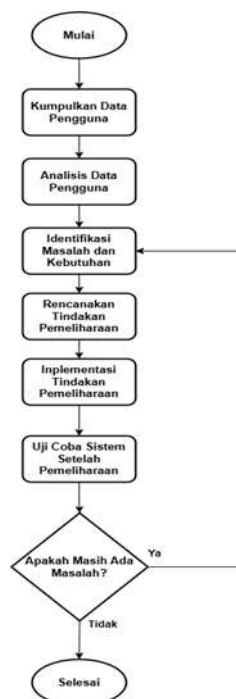
Gambar 1. Flowchart Sistem Analisis

Proses dimulai disini. Ini adalah titik awal dari analisis pemeliharaan sistem, mengumpulkan umpan balik dan data dari pengguna aplikasi Rabeg Online. Ini bisa dilakukan melalui survei, wawancara atau analisis penggunaan aplikasi, menganalisis data dan umpan balik yang telah dikumpulkan untuk memahami masalah yang dihadapi pengguna dan area yang perlu diperbaiki, mengidentifikasi masalah spesifik yang ada dalam aplikasi serta kebutuhan pemeliharaan yang harus dipenuhi untuk meningkatkan pengalaman pengguna, merencanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukan pemeliharaan. Ini termasuk menentukan sumber daya yang dibutuhkan, waktu, dan metode yang akan digunakan, melaksanakan tindakan pemeliharaan yang telah direncanakan. Ini bisa meliputi perbaikan bug, pembaruan sistem, atau penambahan fitur baru, melakukan uji coba untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik setelah pemeliharaan. Ini penting untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil berhasil, menilai apakah masih ada masalah yang perlu ditangani. Jika ada, proses kembali ke langkah 5 untuk mengidentifikasi masalah lebih lanjut. Jika tidak, lanjut ke langkah berikutnya, proses analisis pemeliharaan selesai. Ini menandakan bahwa semua langkah telah dilalui dan sistem aplikasi Rabeg siap digunakan kembali oleh pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Rabeg Online telah memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat, masih terdapat sejumlah permasalahan yang perlu diatasi. Masalah-masalah tersebut meliputi kinerja aplikasi yang lambat pada waktu puncak, kurangnya fitur notifikasi, dan adanya bug yang mengganggu pengalaman pengguna. Oleh karena itu, tindakan pemeliharaan yang terencana sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas aplikasi.

Rekomendasi yang diajukan mencakup optimasi kinerja aplikasi, penambahan fitur notifikasi, serta perbaikan bug yang ada. Dengan implementasi tindakan tersebut, diharapkan aplikasi dapat berfungsi lebih baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, analisis ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pengembang, pengelola, dan pengguna dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.



Melalui laporan ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan aplikasi dan pelayanan publik di Kota Serang, serta menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengelola sistem aplikasi serupa.

DAFTAR PUSTAKA

W. W. Alfaridzi Muhammad, P. P. Deniansyah Kevin, Muryani Sri, “Aplikasi Informasi

Pemeliharaan Alat Produksi Pada PT. Teguh Karya Perima," *Jurnal Infortech*, vol. 4, no. 2, 2022

Febratama Daffa, Sartika Ika, Nurrahman Agung, "EVALUASI PENERAPAN LAYANAN APLIKASI REAKSI ATAS BERITA WARGA (RABEG) DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN," *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, vol. 49, no. 1, pp. 52-75, 2023.

Sitinjak Rejeki Futry, Silalahi R. Tupa Fitriani, "Analisis Strategi Pemeliharaan Preventive Maintenance Excavator Menggunakan Pendekatan Analytical Hierarchy Process (AHP) dan Analisis Sensitivitas," *Journal of Integrated System (JIS)*, vol. 6, no. 2, pp. 226-242, 2023.

Putri Erika Wilda, Suryani Susie, "ANALISIS PEMELIHARAAN MESIN PRODUKSI DENGAN METODE OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS PADA PT. TUNGGAL PERKASA PLANTATIONS KECAMATAN LIRIK KABUPATEN INDRAGIRI HULU," *Jurnal Ekonomi KIAT*, vol. 31, no. 1, 2020.

Zahri Cut, Alfirah, Chaniago Anindya Hilda, "PENGARUH PENINGKATAN MAINTENANCE DAN CYCLE TIME PRODUKSI TERHADAP KELANCARAN PRODUKSI PADA PT. INDUSTRI PEMBUNGKUS INTERNASIONAL MEDAN," *Universitas Dharmawangsa*, vol. 16, no. 2, pp. 104-116, 2022.