

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntunan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah harus dapat mengubah pelayan publik yang buruk menjadi lebih baik. Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan masyarakat dan staff yang terkait dalam proses pelayanan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang merupakan suatu instansi yang memberikan layanan informasi dalam bidang komunikasi dan informatika kepada masyarakat yang ada di wilayah Kota Pangkalpinang. Sesuai dengan visi dan misi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintah yang baik serta mewujudkan tata ruang wilayah dan infrastruktur yang berkelanjutan dengan menyiapkan prasarana dan sarana perkotaan yang baik sehingga dapat menjadi ikon kota *smart city*.

Di Diskominfo Kota Pangkalpinang pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual. Masyarakat yang ingin melaporkan suatu permasalahan yang ada di Kota Pangkalpinang biasanya datang langsung ke Diskominfo dalam menyampaikan keluhan mereka baik itu terkait masalah yang ada di kota Pangkalpinang. Berdasarkan jenis permasalahan dari setiap pengaduan masyarakat akan ditindak lanjuti oleh Diskominfo dan akan diteruskan kepada OPD terkait dan OPD yang bersangkutan akan menindak lanjuti.

Namun berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa dalam sistem pelaporan di Diskominfo, laporan pengaduan dari masyarakat didistribusi ke OPD terkait masih dilakukan secara manual, sehingga proses penyampaian laporan cenderung lama. Penyampaian laporan yang lama berdampak pada respon balik dari pemerintah ke masyarakat menjadi lambat. Selain itu proses distribusi laporan yang dilakukan secara manual menyebabkan masyarakat tidak mengetahui

bagaimana tindak lanjut pemerintah terhadap laporan tersebut. Permasalahan juga terjadi karena tidak adanya penilaian terhadap kecepatan masing-masing OPD dalam menjawab laporan yang dapat digunakan sebagai tolak ukur OPD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak adanya media dokumentasi kegiatan dan publikasi apa saja yang telah dilakukan oleh setiap OPD sehingga masyarakat tidak dapat melihat dokumentasi atau kegiatan terbaru terkait tindak lanjut dari laporan pengaduan tersebut.

Dari permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah sistem informasi yang berbasis *web* yang diharapkan dapat membantu suatu sistem dengan mempermudah proses pelayanan pengaduan masyarakat dengan tidak menghabiskan waktu yang cukup lama dan lebih baik serta dapat diakses melalui *web*. Berdasarkan deskripsi diatas maka penulis ingin merancang sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* yang nantinya dikhususkan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dengan menggunakan Metode OOAD (*Object Oriented Analysis and Design*), dan proposal skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PANGKALPINANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membuat sistem informasi berbasis *web* untuk menerima pengaduan atau keluhan masyarakat ?
2. Bagaimana merancang sistem informasi berbasis *web* yang bisa mengolah data pengaduan atau keluhan masyarakat ?
3. Bagaimana merancang sebuah aplikasi yang dapat melakukan pemantauan dari setiap pengaduan masyarakat ?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah pada pokok permasalahan, maka batasan masalah hanya akan membahas pada masalah yang berkaitan pada Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat:

- 1 Sistem informasi yang dibangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan atau keluhan masyarakat yang ada di Kota Pangkalpinang.
- 2 Kategori laporan yang difasilitasi dalam sistem ini mencakup jalan rusak, sampah, pungli, kebakaran, *hoax*, parkir liar, gratifikasi dan kesehatan.
- 3 Sistem informasi yang dibangun hanya untuk mempermudah pengelola untuk merespon setiap pengaduan dari masyarakat pada masing-masing OPD yang dituju.
- 4 laporan dari pengaduan atau keluhan masyarakat dapat berupa gambar dan teks.
- 5 Aplikasi ini bersifat online karena digunakan untuk masyarakat umum.
- 6 *User* harus melakukan pendaftaran dengan NIK yang telah dimiliki.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* yang mampu menangani pengaduan atau keluhan masyarakat.
2. Membuat desain sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat yang efisien dan *user friendly* sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengelola pengaduan atau keluhan.
3. Sistem pelayanan pengaduan dan pengelolaan dibuat agar mempermudah didalam proses pemberitahuan pengaduan yang masuk didalam pelayanan agar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak internal maupun eksternal:

1. Manfaat untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang
 - a. Memberikan kemudahan kepada admin dalam mengolah data pengaduan masyarakat.
 - b. Memberikan kemudahan pada staff Diskominfo untuk meneruskan laporan pengaduan masyarakat kepada OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang terkait dan melihat hasil pengerjaan tanpa harus menghabiskan waktu yang lama di dalam proses pelayanan dan pengelolaan data pengaduan masyarakat.
2. Manfaat untuk penulis
 - a. Mengetahui dan memahami lebih jauh teknologi pengembangan perangkat lunak sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web*.
 - b. Melatih kemampuan *coding* menggunakan bahasa pemrograman php dan menggunakan *framework CodeIgniter*.
 - c. Mengetahui teknik merancang sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web.
 - d. Menambah ilmu pengetahuan dan membantu dalam menyelesaikan suatu masalah dalam proses pelaporan pengaduan masyarakat pada Diskominfo.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk menghasilkan laporan penelitian yang baik sekaligus memperjelas tentang sistem ini, maka sistematika penulisan laporan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) Bab, dimana uraian singkat mengenai isi tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang perancangan laporan skripsi, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi ini mulai dari teori tentang konsep dasar sistem informasi, pengertian pelayanan, pengertian pengaduan masyarakat, definisi model *waterfall* dan metode berorientasi objek, sistem informasi berbasis *web*, *tools* yang digunakan, dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan 3 (tiga) bagian utama yaitu model, metode penelitian, dan *tools* pengembangan sistem (alat bantu dalam analisis dan merancang sistem informasi).

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang tinjauan organisasi, struktur organisasi, analisa proses bisnis, *activity diagram* sistem berjalan, analisa masukan, analisa keluaran, identifikasi kebutuhan, *use case diagram* sistem usulan, deskripsi *use case*, rancangan masukan, rancangan keluaran, ERD, transformasi, LRS, tabel, spesifikasi basis data, *class diagram*, *sequence diagram*, *deployment diagram*, dan rancangan layar.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.