

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan akses informasi dan perkembangan teknologi membawa perubahan pada berbagai macam sistem yang sejalan dengan kehidupan manusia. Baik itu, sistem pembelajaran, layanan bisnis bahkan sampai pada layanan pemerintahan. Begitu juga Lembaga Pemerintah Kejaksaan RI yang merupakan bagian dari layanan pemerintahan, penggunaan sistem informasi menjadi hal yang sangat penting dalam terselenggaranya pelayanan yang baik dan efektif.

Sampai dengan saat ini, pelayanan Kejaksaan RI kepada masyarakat cukup memberikan kepuasan. Misalnya, sistem penanganan pengaduan pada bagian Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung, sudah berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Namun, proses dilakukan secara manual belum komputerisasi, sehingga keluaran atau laporan yang dihasilkan belum efektif dan efisien. Salah satu tugas pokok dan fungsi Bagian Pengawasan yaitu menangani pengaduan dari masyarakat terhadap pegawai Kejaksaan maupun dari atasan kepada bawahannya, dimana pegawai yang dilaporkan tersebut diduga melakukan pelanggaran disiplin. Setiap pengaduan yang diterima Bagian Pengawasan, akan diproses sesuai dengan Peraturan Jaksa Agung nomor : PER-022/A/JA/03/2011 tentang penyelenggaraan Pengawasan.

Dalam menyelesaikan tugas dan fungsi pokoknya dalam menangani pengaduan, Bagian Pengawasan akan memproses secara bertahap mulai dari membuat telaahan, membuat surat perintah, membuat panggilan, membuat Berita Acara Wawancara, membuat laporan hasil klarifikasi, dan lain sebagainya. Dari proses yang demikian, tentunya akan memakan waktu yang tidak singkat. Untuk itu, diperlukan sebuah Sistem Informasi Penanganan Pengaduan pada bagian Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung, guna memperkecil terjadinya kesalahan. Selain itu, sistem informasi juga diperlukan untuk mempermudah mengubah atau mengedit bila terjadi perubahan data. Dalam

sistem manual terkadang masih ditemukan kesalahan dalam pembuatan laporan kepada Pimpinan yang disebabkan data tidak akurat dan dibutuhkan ketelitian *user*, yang mana datanya harus diketik ulang dalam format *Microsoft word*, tidak seperti sistem yang sudah komputerisasi yang lebih efisien dalam mencetak laporannya. Pengendalian jangka waktu penanganan pengaduan juga dibutuhkan dalam sistem informasi tersebut, mengingat peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Jaksa Agung nomor : PER-022/A/JA/03/2011 tentang penyelenggaraan Pengawasan yang menyebutkan batas waktu penyelesaian pengaduan. Penanganan pengaduan yang selesai dalam batas waktu yang telah ditetapkan, selain akan berpengaruh pada penilaian prestasi pimpinan terhadap Bagian Pengawasan, juga akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap Bagian Pengawasan yang telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam menangani pengaduan terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin. Dari berbagai permasalahan yang telah dikemukakan diatas, melatarbelakangi penulis untuk merancang Sistem Informasi Penanganan Pengaduan pada bagian Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung.

## **1.2 Masalah**

Dari uraian diatas, dapat dilihat beberapa masalah yang dihadapi oleh bidang Pengawasan dalam menangani pengaduan terhadap pegawai sebagai berikut :

- a. Tidak adanya database dalam penyimpanan data, sehingga terjadinya kesulitan dalam pencarian data;
- b. Penerbitan laporan bulanan bidang pengawasan tidak tepat waktu sehingga pelaporan kepada Pimpinan tidak efisien;
- c. Masih terdapat kesalahan dalam pembuatan laporan karena tidak adanya penyimpanan data yang baik;
- d. Kurang update nya data pegawai yang sedang menjalani pemeriksaan, yang sedang menjalani hukuman disiplin, yang telah selesai menjalani hukuman disiplin dan sebagainya;
- e. Keamanan informasi tidak terjamin seperti data pegawai, data hukuman disiplin yang hilang karena adanya virus dan sebagainya.

Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem informasi penanganan pengaduan yang memanfaatkan teknologi komputer yang dapat menyelesaikan masalah tersebut diatas serta dapat menyajikan informasi mengenai penanganan pengaduan terhadap pegawai Kejaksaan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun fokus perancangan sistem informasi penanganan pengaduan pada bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung ini hanya mencakup intern instansi kejaksaan khususnya bagian Pengawasan yang hanya menangani pengaduan atau pelanggaran disiplin yang dilakukan para pegawai Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung baik Jaksa maupun Tata Usaha. Seperti informasi mengenai penanganan pengaduan dari masyarakat, penjatuhan hukuman disiplin, dan lain-lain yang berkaitan dengan penanganan pengaduan tersebut. Intinya sistem informasi ini hanya mencakup tugas-tugas dari bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung.

Aplikasi ini menggunakan sistem operasi *windows* dengan bahasa pemrograman *Visual Basic 2008*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- a. Untuk memperbaiki sistem yang sudah ada menjadi lebih baik dengan cara membangun sistem informasi penanganan pengaduan pada bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung yang efektif dan efisien;
- b. Agar memudahkan dalam pencarian data-data penanganan pengaduan, data hukuman disiplin dan lain-lain yang berkaitan dengan sistem informasi tersebut;
- c. Agar tidak terjadi keterlambatan dalam pembuatan laporan bulanan bidang Pengawasan;
- d. Mengurangi terjadinya kesalahan dalam pembuatan laporan bulanan;

- e. Meningkatkan keamanan informasi penanganan pengaduan pada bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung.

## 1.5 Metodologi penelitian

Metodologi penelitian adalah menggambarkan cara mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan sebagai bahan untuk menyusun skripsi.

Adapun metodologi penelitian yang digunakan adalah :

### a. Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data dan informasi-informasi pelengkap untuk mempermudah analisa dan perancangan aplikasi SMS ini, antara lain :

#### 1) Metode Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi melalui buku-buku atau sumber bacaan lainnya serta beberapa situs internet yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dan aplikasi yang sedang dianalisa dan dirancang.

#### 2) Metode Observasi

Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung dengan hal-hal yang berkaitan dengan masukan dan keluaran yang berkaitan dengan sistem informasi penanganan pengaduan pada bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung

#### 3) Metode Wawancara

Yakni dengan cara melakukan wawancara dengan pihak ataupun stakeholder pada bidang Pengawasan Kejaksaan Tinggi Kepulauan Bangka Belitung untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan mendiskusikan aplikasi yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan tersebut.

### b. Analisa Sistem

Salah satu pendekatan pengembangan sistem adalah pendekatan Analisa *Object Oriented* yang dilengkapi dengan alat-alat teknik pengembangan sistem sehingga hasil akhirnya akan didapat sistem *object oriented* yang dapat

didefinisikan dengan baik dan jelas. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- 1) Menganalisa sistem yang ada, yaitu memahami proses bisnis sistem yang sedang berjalan guna mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada;
- 2) Analisa dokumen, yaitu menspesifikasikan masukan yang digunakan, database yang ada, proses yang dilakukan dan keluaran yang dihasilkan, guna memahami kebutuhan akan dokumen-dokumen baru.

Penulis menggunakan beberapa diagram *Unified Modeling Language* (UML) sebagai alat bantu dalam menganalisa sistem untuk mendeskripsikan proses bisnis sistem yang sedang berjalan serta mendeskripsi konsep sistem baru yang akan dikembangkan dimana sistem baru tersebut tentunya dapat memberikan solusi-solusi dari permasalahan yang ada serta memenuhi kebutuhan sistem. Beberapa diagram tersebut adalah :

1) *Activity Diagram*

*Activity Diagram* digunakan untuk memodelkan alur kerja atau *workflow* sebuah proses bisnis dan urutan aktifitas didalam suatu proses.

2) Analisa Dokumen Keluaran

Analisa keluaran adalah analisa mengenai dokumen-dokumen keluaran yang dihasilkan dari sebuah sistem.

3) Analisa Dokumen Masukan

Analisa masukan adalah bagian dari pengumpulan informasi tentang sistem yang sedang berjalan. Tujuan analisa masukan adalah memahami prosedur berjalan.

4) *Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* digunakan untuk menjelaskan manfaat sistem jika dilihat menurut pandangan orang yang berada diluar sistem atau *actor*. *Use Case Diagram* juga merupakan deskripsi fungsi sistem yang akan dikembangkan.

5) *Use Case Description*

*Use Case Description* digunakan untuk mendeskripsikan secara rinci mengenai *Use Case Diagram*.

c. Perancangan Sistem

Tahap perancangan sistem adalah merancang sistem secara rinci berdasarkan hasil analisa sistem yang ada, sehingga menghasilkan model sistem baru yang ada sesuai dengan model yang diusulkan dengan disertai rancangan database dan spesifikasi program.

Alat bantu yang digunakan penulis dalam merancang sistem adalah :

1) *Entity Relationship Diagram* (ERD)

*Entity Relationship Diagram* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara data store yang ada dalam diagram arus data.

2) *Logical Record Structure* (LRS)

*Logical Record Structure* berasal dari setiap *entity* yang diubah kedalam bentuk sebuah kotak dengan nama *entity* berada diluar kotak dan atribut berada didalam kotak.

3) Relasi

Relasi digunakan untuk mendefinisikan dan mengilustrasi model konseptual secara terperinci dengan adanya *primary key* dan *foreign key*.

4) Spesifikasi Basis Data

Spesifikasi Basis Data digunakan untuk menjelaskan tipe data yang ada pada model konseptual secara detil.

5) Rancangan Dokumen Keluaran

Rancangan keluaran merupakan informasi yang akan dihasilkan dari keluaran sistem yang dirancang.

6) Rancangan Dokumen Masukan

Rancangan masukan merupakan data yang dibutuhkan untuk menjadi masukan sistem yang dirancang.

7) Rancangan Layar Program

Rancangan Layar Program merupakan bentuk tampilan sistem layar komputer sebagai antar muka dengan pemakai yang akan dihasilkan dari sistem yang dirancang.

8) Sequence Diagram

Sequence Diagram adalah suatu diagram UML yang memodelkan logika dari suatu *use case* dengan menggambarkan interaksi berupa pengiriman pesan (*message*) antar obyek dalam urutan waktu.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) BAB, dimana uraian singkat mengenai isi tiap BAB adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Merupakan tinjauan pustaka, menguraikan teori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembahasan secara detail. Landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tools/software* (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

### **BAB III : PENGELOLAAN PROYEK**

Dalam Bab ini point utamanya adalah menguraikan tentang PEP (Project Execution Plan) yang berisi objective proyek, identifikasi *stakeholders*, identifikasi *deliverables*, penjadwalan proyek (yang berisi : *work breakdown structure*, *milestone*, jadwal proyek), RAB (Rencana Anggaran Biaya), Struktur Tim Proyek berupa tabel RAM (*Responsible Assignment Matrix*) dan skema/diagram struktur, analisa resiko (*project risk*) dan rencana rapat (*meeting plan*).

**BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada Bab ini berisi struktur organisasi, jabaran tugas dan wewenang, analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai apa saja yang telah dihasilkan dan saran-saran alternatif yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengembangan sistem.