

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Administrasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi pemerintah [1]. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik [2]. Penggunaan komputer dalam pelayanan keluhan akan semakin mempermudah dalam melakukan pengolahan data dan sangat berpengaruh dalam efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu pemanfaatan perkembangan teknologi adalah penggunaan *website* yang dalam perkembangannya sangat membantu dalam usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada bagian pelaporan keluhan dan layanan warga [3].

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan penulis terhadap Staff Kelurahan Handil Jaya, pelayanan keluhan dilayani secara manual dan dibuka setiap hari kerja di Kantor lurah Handil Jaya kota Jambi. Pelayanan keluhan secara manual yang dimaksud adalah warga kelurahan datang ke Kantor kelurahan secara langsung untuk menyampaikan keluhannya. Data keluhan dari warga kelurahan akan dicatat secara manual oleh sekretaris kelurahan dan akan dimasukkan ke dalam buku data keluhan warga [4]. Tidak semua keluhan yang masuk dapat langsung ditemukan solusinya begitu saja. Hal itu dikarenakan

penanganan setiap keluhan yang masuk berbeda-beda [5]. Administrasi pelayanan merupakan bagian yang sangat penting di Kantor Lurah guna memberikan pelayanan kepada publik khususnya kependudukan [6].

Pada Kantor Lurah Handil Jaya Kota Jambi pengolahan data khusus bagian Keluhan Dan Layanan Masyarakat masih dilakukan secara manual yaitu mencatat didalam buku agenda. Sehingga terjadi kendala diantaranya, keluhan penduduk kelurahan tidak langsung mendapat jawaban melainkan dicatat dulu yang menyebabkan mencari data keluhan penduduk yang sudah banyak menumpuk. Ketika layanan komplain dibuka di Kantor kelurahan, terdapat penduduk yang tidak bisa untuk menyampaikan keluhan yang dimiliki karena terhalang dengan aktivitas kesehariannya masing-masing, misalnya bekerja. Hal ini menyebabkan tidak semua keluhan dari warga kelurahan dapat terdata dengan baik. Selain itu, staff administrasi kesulitan saat membuat laporan dan diserahkan ke Kepala Lurah karena mesti memilah kembali data-data yang banyak di lemari arsip. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi untuk mengelola keluhan dan pelayanan masyarakat pada Kantor Lurah Handil Jaya Kota Jambi.

Beberapa penelitian terkait sistem informasi keluhan dan layanan terbukti dapat membantu masyarakat dan pihak kelurahan. Pada penelitian Ivan Riady dan Leonardi Paris Hasugian (2020), menjelaskan bahwa Sistem Informasi Keluhan dan Layanan Masyarakat dapat mengefisiensikan dan administratif di Desa Tanimulya dan menjadi media yang efektif dalam penyampaian informasi kepada masyarakat [7]. Sementara itu, Pada penelitian Asep Ramdhani Mahbub, dkk (2020), dengan Sistem Informasi Keluhan Dan Layanan Masyarakat lebih

mempermudahkannya masyarakat dalam mencari informasi mengenai desa serta layanan berbasis Web ini dapat menyampaikan informasi lebih cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama bagi masyarakat untuk mengadukan permasalahan agar segera ditangani [8]. Selain itu, pada penelitian Dimas Ramdhana Prasetyam, dkk (2018), masyarakat bisa melapor melalui melalui website serta langsung datang ke lokasi yang ada di Pemerintahan Kota Malang serta masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah [9].

Oleh sebab itu, sistem informasi berbasis web menjadi pilihan untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga penulis tertarik mengangkat permasalahan ini dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi Keluhan Dan Layanan Masyarakat Pada Kantor Lurah Handil Jaya Kota Jambi Berbasis Web”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu, Bagaimana Perancangan Sistem Informasikan Keluhan Dan Layanan Masyarakat Pada Kantor Lurah Handil Jaya Kota Jambi Berbasis Web?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis memberikan batasan masalah agar pembahasan tidak keluar dari topik yang sedang dibahas sebagai berikut ini :

1. Menggunakan metode perancangan sistem UML (*Unified Modeling Language*) yang terdiri dari *Usecase digram*, *Activity diagram* dan *Class diagram*.
2. Bentuk pengolahan data secara umum ditujukan atas pengaduan Masyarakat, data pelaporan pencurian, kekerasan dan sebagainya.
3. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang penulis lakukan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Memodelkan proses bisnis dan menganalisis persyaratan sistem informasi penanganan keluhan warga kelurahan berbasis web
2. Merancang sistem informasi penanganan keluhan warga kelurahan berbasis web
3. Mengimplementasikan sistem informasi penanganan keluhan warga kelurahan berbasis web

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian adalah sebagai berikut ini

1. Bagi Kantor Lurah Handil Jaya Kota Jambi yaitu dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat.
2. Bagi Admin yaitu dapat memberikan kemudahan dalam mencari data, mengelola data dan membuat laporan.

3. Bagi Penulis yaitu dapat menambah wawasan mengenai sistem informasi layanan masyarakat dan memberikan contoh konsep-konsep keilmuan dalam merancang sistem informasi.