

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi internet sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat. Internet berkembang tidak memandang kalangan, semua kalangan dapat menikmatinya. Bahkan masyarakat biasa yang bekerja tidak ada hubungannya dengan internet sekalipun. Salah satu kegunaan dari teknologi internet saat ini adalah untuk akses informasi. Masyarakat dapat akses informasi yang berkembang melalui internet dengan mudah dan up to date. Mulai perkembangan informasi dari masyarakat biasa sampai yang berkembang dari orang-orang penting di dunia sekalipun.

Dari informasi tersebut masyarakat menjadi semakin mudah mencari pengetahuan mulai dari yang mudah maupun yang sulit. Masyarakat juga dengan mudah mengetahui perkembangan informasi yang berkembang di kalangan pemerintah. Dari hal tersebut, menjadikan masyarakat semakin kritis terhadap pemerintah. Kritisnya masyarakat juga membantu pemerintah dalam mengevaluasi program kerja yang mereka jalankan.

Aktivitas Pelaporan pengaduan termasuk ke dalam kegiatan evaluasi dari masyarakat dan telah menjadi kebutuhan penduduk dalam kehidupan bernegara dalam sistem pemerintahan. Sistem informasi yang terkomputerisasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk mencapai

tujuan yang telah ditetapkan, Termasuk pula dalam hal pelaporan atau pengaduan untuk kebutuhan kritikan dan kemajuan dalam suatu layanan dan lembaga sebagai penyedia sarana lingkungan serta individu masyarakat sebagai pengguna sarana.

Menurut Ridwan et al. [1] pengaduan masyarakat merupakan wujud keikutsertaan atau partisipasi dalam peningkatan pelayanan publik untuk menciptakan Good Government. Sedangkan tujuan dari pengaduan ialah memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang telah dilakukan pemerintah. Sedang menurut Sitompul et al. [2] Mendukung peningkatan kualitas untuk melayani masyarakat, maka dibutuhkan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek lembaga pelayanan masyarakat.

Dinas Perhubungan Kota Jambi merupakan instansi pemerintah yang beralamat pada Terminal Truk Pal X Talang Gulo, Kota Jambi. Merupakan salah satu instansi yang menerima pengaduan dari masyarakat dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah (SEKDA). Aktivitas dan kegiatan terkait pengaduan masyarakat serta proses pengelolaan informasi bagi masyarakat dinilai sangat kurang karena masih dilakukan secara manual tanpa melibatkan sistem yang terkomputerisasi dan modern, hal tersebut dapat dilihat secara langsung dimana masyarakat hanya dapat melakukan pengaduan secara lisan dan tertulis melalui media sosial.

Kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat pada pelayanan pengaduan Dinas Perhubungan Kota Jambi mulai dari proses penerimaan

pengaduan yang dilakukan baik dari informasi melalui lisan atau media lainnya seperti media sosial seperti instagram. Kemudian dilanjutkan ke proses pencatatan pengaduan ini masih dilakukan secara manual atau konvensional oleh tim terkait, sehingga memungkinkan adanya kesalahan penginputan data ataupun ada data yang terlewatkan sehingga tidak terinput.

Pembaharuan informasi terkait proses ataupun info terkini dari pengaduan yang telah diterima dari masyarakat, terkadang juga tidak langsung diberikan. Permasalahan lainnya berupa proses rekapitulasi data dari hasil pengaduan serta proses penanganannya juga masih dilakukan secara konvensional oleh tim terkait dan proses pencarian data membutuhkan waktu yang lama dan beresiko besar terjadi redundansi data.

Dari hasil wawancara kepada staff Dinas Perhubungan Kota Jambi terdapat tiga divisi yang berada dibawah tanggung jawab Dinas Perhubungan Kota Jambi yaitu: Lalu lintas angkutan, Pengendalian Operasional, Pengelolaan parkir.

Secara garis besar masyarakat banyak melakukan pengaduan terkait, lalu lintas angkutan, permasalahan yang mengganggu masyarakat yaitu seringkali kendaraan berat melewati jalan raya umum dan tidak adanya jalan khusus terkait kendaraan tersebut, permasalahan lain terkait lalu lintas yang macet di beberapa titik jalan sehingga aktivitas masyarakat terganggu, permasalahan terkait lampu lalu lintas yang padam bahkan rusak juga menjadi aduan yang sering kali diterima oleh staff. Selain lalu lintas masyarakat sering kali melakukan pengaduan terkait perkiran terkhusus

oknum – oknum yang melakukan pungutan liar ataupun lahan parkir yang kurang dan kendaraan yang parkir bebas. Pengaduan yang umum dilaporkan masyarakat terkait pengendalian operasional yaitu lampu lalu lintas yang bermasalah dan sarana – prasana yang rusak ataupun tidak layak pakai.

Dari permasalahan yang ada di atas, maka persepsi yang dapat dipahami adalah kegiatan pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Jambi memerlukan dukungan sistem informasi agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada pihak-pihak yang berkepentingan serta masyarakat. Maka penulis akan merancang sebuah sistem berjudul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana merancang sistem informasi pengaduan masyarakat untuk Dinas Perhubungan Kota Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perhubungan Kota Jambi.
2. Penelitian ini berfokus pada perancangan sistem informasi untuk pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Jambi.
3. Pemodelan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah UML (*Unified Modeling Language*) yang terdiri dari use case diagram, activity diagram dan class diagram.
4. Penelitian ini menggunakan metode waterfall dengan *framework* Laravel dalam merancang sistem informasi dan *framework* react native untuk membuat aplikasi mobile.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Menghasilkan rancangan sistem informasi yang berbasis mobile dan hasil akhir berupa aplikasi terkait pengaduan masyarakat guna mempermudah pengguna melakukan pengaduan dan memperoleh informasi pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota jambi.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

1. Memperoleh informasi terkait kelemahan dan kesalahan pada sistem yang sedang berjalan terkait pengaduan lalu lintas yang ada atau dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Jambi, sehingga dapat diperoleh solusi atas permasalahan tersebut.

2. Perancangan sistem pengolahan data ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pendataan, menghemat waktu dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan pegawai.
3. Bagi peneliti dan pembaca akan mendapatkan pengetahuan dalam merancang serta membangun sebuah sistem sebagai solusi dari permasalahan yang ditemukan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab. Pengembangan sistem informasi yang menghasilkan perangkat lunak dimana sistematika penulisan ini terdiri dari enam (6) bab meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang mengemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan landasan teori yang mendasari pembahasan laporan secara khusus berisi definisi-definisi yang melandasi penelitian yang didapat dengan melakukan

studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis dan perancangan. Teori yang melandasi pembahasan laporan berupa, teori terkait perancangan, sistem informasi, landasan hukum terkait pengaduan masyarakat dan juga alat bantu pemodelan sistem serta alat bantu perancangan sistem, serta penelitian sejenis yang berkaitan dengan topik yang dikembangkan penulis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan kerangka kerja penelitian, metode penelitian, metode pengembangan sistem serta alat bantu penelitian yang di gunakan untuk mengembangkan perangkat lunak.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum objek penelitian, analisis sistem yang berjalan, solusi pemecahan masalah, analisis kebutuhan sistem, use case diagram, class diagram, activity diagram.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang hasil implementasi dari perancangan sistem yang telah di design sebaik mungkin

baik input maupun output, pengujian terhadap sistem yang telah di bangun.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat untuk mengembangkan sistem pada laporan ini.