

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sistem penanganan pengaduan sebagai cara terorganisir untuk merespon, mencatat, melaporkan dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanannya kepada pelanggan. Termasuk prosedur bagi pelanggan untuk membuat keluhan dan pedoman bagi staf untuk menyelesaikan keluhan serta memberikan informasi yang dapat membantu manajer dan staf untuk mencegah terjadinya ketidakpuasan pelanggan di masa depan [1].

Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku hakim, pelanggaran kode etik dan pedoman perilaku panitera dan jursita, pelanggaran terhadap kode etik dan kode perilaku pegawai Aparatur Sipil Negara, pelanggaran hokum acara atau pelanggaran terhadap disiplin pegawai negeri sipil atau peraturan disiplin militer, maladministrasi dan pelayan publik dan/atau pelanggaran pengelolaan keuangan dan barang milik negara[2].

Seiring berjalannya zaman pada era globalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin membaik, dan peningkatan layanan publik adalah salah satu upaya pemerintah dalam melakukan suatu perubahan atau pembaharuan mendasar terhadap sistem pelayanan pengaduan masyarakat.

Peningkatan layanan publik untuk saat ini bisa dikatakan bahwa belum memenuhi kualitas yang baik. Hal ini dapat kita lihat bahwa sangat banyak pengaduan dari masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan saat ini. Kelurahan Thehok saat ini telah berperan memberikan layanan publik untuk masyarakat kelurahan Thehok dalam urusan keamanan, ekonomi, kebersihan, sosial, dan lain-lain.

Saat ini Kelurahan Thehok telah memberikan suatu layanan dalam menampung suatu pengaduan dari masyarakat kelurahan Thehok, tetapi masih bersifat manual, yang mana setiap masyarakat yang ingin menyampaikan suatu pengaduan harus datang langsung ke Kantor Kelurahan Thehok tetapi tidak semua masyarakat mempunyai waktu luang untuk datang langsung ke kantor kelurahan sehingga pengaduan tidak bisa secara cepat tersampaikan dan pengaduan tersebut harus di catat secara manual atau tertulis, yang mana ada beberapa faktor kemungkinan terjadinya keterlambatan proses pengaduan yaitu tercecer nya surat pengaduan tersebut dan surat yang rusak sehingga tulisan tidak bisa dibaca serta hilang nya laporan pengaduan yang lama. Tentu dengan adanya permasalahan ini muncul ide atau gagasan untuk memberikan solusi bagaimana pengaduan masyarakat ini bisa secara cepat tersampaikan kepada pemerintah Kelurahan Thehok, dengan adanya sistem informasi pelayanan pengaduan ini diharapkan dapat memberikan sebuah solusi, dan menjadi masyarakat lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pengaduan kepada pemerintah kelurahan Thehok. Pengaduan yang diberikan tidak hanya dalam bentuk teks tetepi juga dapat memberikan suatu

foto atau gambar untuk membuat pengaduan ini dapat memberikan bukti bahwa benar adanya suatu permasalahan di kelurahan Thehok.

Mengingat besarnya manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi, maka perlu adanya penerapan yang nyata mengenai teknologi informasi ini di seluruh aspek pemerintahan termasuk pengaduan masyarakat khususnya kelurahan Thehok Kota Jambi.

Tentunya dengan adanya permasalahan ini menjadi suatu kendala perkembangan pemerintahan Kelurahan Thehok. Dengan adanya fasilitas untuk menyampaikan pengaduan, dapat memecahkan sebuah permasalahan yang terjadi pada kelurahan Thehok Kota Jambi yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan suatu pengaduan secara cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan Thehok, tidak terjadi adanya kemungkinan surat tercecer, hilang atau rusak, serta membuat masyarakat lebih responsif untuk menyampaikan permasalahan yang sedang terjadi di kelurahan Thehok Kota Jambi.

Untuk itu dengan pembuatan sistem informasi layanan pengaduan berbasis website ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atas masalah yang terjadi dan memudahkan pemerintah Kelurahan Thehok dalam menampung pengaduan yang diberikan serta memudahkan staf pengelola dalam menyelesaikan segala jenis keluhan beserta solusinya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat kelurahan Thehok secara cepat dan tepat.

Atas dasar permasalahan yang tertera di atas, untuk saat ini penulis sangat tertarik untuk membuat suatu penelitian pada unit kerja kelurahan Thehok Kota Jambi yang dituangkan dalam penulisan tugas akhir yang berjudul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT KELURAHAN THEHOK KOTA JAMBI BERBASIS WEBSITE”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Atas dasar permasalahan yang tertera di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat kelurahan Thehok Kota Jambi berbasis *website*?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Sistem yang di buat hanya untuk menangani dan membahas tentang pelayanan pengaduan masyarakat melalui media online (internet).
2. Sistem yang di rancang bersifat *mobile web* atau *mobile friendly*
3. Sistem yang ingin dibuat ini hanya untuk membahas dan menangani tentang bagaimana penginputan data dari pelapor, input data pengaduan-pengaduan yang di berikan oleh masyarakat kepada unit kerja Pemerintah Kelurahan Thehok yang telah disediakan.

4. Sistem yang dirancang hanya bisa digunakan oleh masyarakat Kelurahan Thehok.
5. Halaman Operator untuk merespon pengaduan dari masyarakat di dalam website.
6. Sistem ini dirancang menggunakan framework Laravel bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan database *MySQL*.
7. Perancangan sistem informasi ini menggunakan *UML (Unified Modeling Language)* yaitu *usecase diagram*, *activity diagram*, *class diagram* dan untuk alur sistem yang berjalan menggunakan *flowchart dokumen*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa sistem pengaduan pada kelurahan Thehok yang sedang berjalan saat ini.
2. Merancang/Menghasilkan sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat kepada kelurahan Thehok berbasis *web*.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat yang di dapatkan oleh kelurahan Thehok, dengan adanya fasilitas media informasi pelayanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Jambi Selatan di dalam urusan,keamanan,ekonomi,social,kebersihan dan

lain-lain. Dan dapat mempermudah staf-staf pengelola untuk mencari pengaduan-pengaduan terdahulu sampai terbaru yang telah di kirimkan oleh masyarakat.

2. Manfaat yang didapatkan bagi masyarakat dengan adanya media informasi ini dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada unit kerja kelurahan Thehok. Tanpa harus datang langsung ke kantor Kelurahan Thehok Kota Jambi sehingga pengaduan bisa secara cepat tersampaikan. Dan diharapkan dengan adanya fasilitas ini dapat membuat masyarakat lebih tampil/responsif memberikan suatu pengaduan atas permasalahan yang sedang terjadi di lapangan atau lingkungan hidup daerah Thehok Kota Jambi.
3. Manfaat yang di dapatkan bagi Mahasiswa diharapkan mahasiswa/I dapat memberikan wawasan bagaimana cara merancang sebuah media informasi pelayanan pengaduan dari masyarakat melalui terjun langsung ke lapangan, sehingga peneliti bisa mengetahui bagaimana situasi dan apa saja yang menjadi kendala-kendala pada saat ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan dalam pemahaman mengenai isi pembahasan yang penulis buat pada skripsi ini. Disini terdapat 6 (enam) bab, adapun sistematika penulisan nya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber yang memuat keseluruhan aspek teoritis untuk merialisasikan konsep dan ide dari website yang dibuat antara lain: pengertian perancangan, sistem informasi, flowchart, use case diagram, website, internet, PHP, XAMPP, HTML, database MYSQL dan adobe Dreamweaver CS5,5.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjelaskan bagaimana cara mengumpulkan data yang dilakukan selama penelitian dan teknik pengembangan serta metode – metode yang akan digunakan untuk penulisan laporan skripsi.

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini penulis membahas tentang gambaran umum tentang data yang akan di analisis terhadap mekanisme atau sistem dalam memberikan penguadan yang sedang berjalan saat ini, serta sistem

yang akan diusulkan atau diberikan oleh penulis, yang terdiri dari use case, activity diagram, perancangan file, perancangan database, perancangan menu utama dan struktur program.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini membahas mengenai hasil analisis berupa implementasi dan hasil evaluasi dari sistem yang akan dikembangkan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab akhir yang mana bab ini berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya yang diperoleh dari penyusunan laporan skripsi ini serta masukan-masukan yang kiranya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.