

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah berkembang hampir di seluruh dunia, salah satunya adalah negara Indonesia. Saat ini pun masyarakat Indonesia khususnya, tidak jarang menggunakan media informasi dan komunikasi tersebut. Salah satu media informasi dan komunikasi yang saat ini sudah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah smartphone dan komputer. Hal yang melatarbelakangi perkembangan dari teknologi informasi dan komunikasi ini adalah keinginan dari masyarakat maupun pemerintah dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi dengan cara yang lebih mudah dan cepat, tanpa mengeluarkan biaya dan tenaga yang banyak [1]. Pemerintah terus mendorong pemanfaatan teknologi ini, salah satunya dengan membangun sistem layanan pengaduan untuk mendukung pelayanan aduan masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendrial, dkk menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis mobile dalam sistem pengaduan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas penanganan laporan, mempercepat respon petugas, serta meminimalisir laporan palsu karena adanya validasi identitas pelapor [2]. Peningkatan efektivitas tersebut didasarkan pada hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pegawai unit pelayanan masyarakat di objek

penelitian dilakukan, yang menunjukkan bahwa proses pengaduan sebelumnya masih dilakukan secara konvensional, yaitu menggunakan kertas dan harus datang langsung ke kantor pelayanan. Dengan rancangan aplikasi *mobile* yang dikembangkan, laporan masyarakat dapat diterima secara langsung oleh admin unit pelayanan masyarakat, sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Penelitian lain oleh Pauji Wibowo, M. Faisal Afiff Tarigan, dan Helmi Fauzi Siregar juga menegaskan bahwa penerapan aplikasi *Mobile E-Digital* berbasis Android mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam sistem pengaduan masyarakat di lingkungan instansi pemerintahan. Aplikasi tersebut memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, serta telah melalui pengujian *Black Box Testing* yang menunjukkan semua fungsi berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan pengguna [3]. Selain itu, penerapan sistem ini dinilai mampu memperluas partisipasi publik karena masyarakat dapat menyampaikan keluhan kapan pun dan di mana pun, sekaligus mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pada layanan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kepercayaan publik terhadap kinerja lembaga pelayanan masyarakat.

Salah satu upaya nyata dalam pemanfaatan teknologi tersebut dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat melalui pengembangan layanan darurat “HALO USTAD 112” yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika (Diskominfo). Layanan ini berfungsi sebagai sarana komunikasi darurat yang dapat diakses masyarakat selama 24 jam, mencakup berbagai situasi seperti kebakaran, kecelakaan, bencana alam, hingga keadaan medis. Selain berfungsi sebagai layanan panggilan darurat, HALO USTAD juga menjadi dasar pengembangan sistem informasi berbasis mobile yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara cepat dan terdokumentasi dengan baik.

Namun, meskipun telah beroperasi, sistem layanan pengaduan HALO USTAD masih memiliki sejumlah keterbatasan. Proses pelaporan yang hanya mengandalkan panggilan telepon menyebabkan sering terjadinya panggilan palsu, data pelapor tidak lengkap, serta informasi laporan yang tidak jelas, sehingga menghambat proses verifikasi dan penanganan kasus oleh petugas. Oleh karena itu, diperlukan perancangan sistem informasi layanan HALO USTAD berbasis *mobile* yang tidak hanya berfungsi sebagai *call center*, tetapi juga dilengkapi fitur pengaduan digital. Melalui sistem yang akan dirancang ini Masyarakat yang hendak mengadukan diwajibkan menginputkan data valid seperti identitas diri, alamat, kelurahan, kecamatan, serta foto kejadian, sebelum melaporkan kejadian. Laporan tersebut kemudian akan langsung diterima oleh petugas melalui sistem aplikasi, sehingga proses dokumentasi, verifikasi, dan tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan akurat.

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya (Manholik and Junaidi 2017) [4]. Kondisi tersebut mempertegas pentingnya inovasi digital melalui pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis mobile yang terintegrasi dengan layanan darurat seperti HALO USTAD. Inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai instrumen koordinasi cepat antara masyarakat dan instansi terkait dalam menanggapi situasi darurat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada Optimalisasi dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Barat (Studi Kasus : Layanan *Call Center* “HALO USTAD”). Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dirancang sistem informasi pengaduan berbasis *mobile* yang mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik, sekaligus mendukung visi Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam mewujudkan layanan berbasis teknologi yang modern, cepat, dan terintegrasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengembangan inovasi serupa di daerah lain, sehingga tercipta sistem pengaduan masyarakat yang lebih adaptif terhadap kebutuhan warga dan selaras dengan arah transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapat rumusan masalah yaitu: Bagaimana merancang sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis *mobile* pada *Call Center* HALO USTAD yang

mampu mengintegrasikan proses pelaporan, pengelolaan data, dan pemantauan laporan secara efektif dan terstruktur?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah. Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi:

1. Penelitian ini hanya membahas perancangan dan implementasi sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis mobile sebagai pendukung layanan *Call Center* HALO USTAD di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
2. Pengguna sistem dibatasi hanya pada dua jenis pengguna, yaitu pengguna (masyarakat) dan admin, tanpa menyediakan fitur atau halaman khusus untuk operator dari masing-masing instansi atau dinas terkait.
3. Data yang dikelola dalam sistem meliputi data pengguna, data pengaduan, data pelapor, data wilayah kejadian (kecamatan dan kelurahan), serta data statistik laporan pengaduan masyarakat.
4. Bukti pendukung laporan pengaduan pada sistem ini dibatasi hanya berupa unggahan foto, dan tidak mencakup media lain seperti video atau rekaman suara.
5. Fitur yang dibahas dalam penelitian ini meliputi pendaftaran pengguna, *login*, pengiriman laporan pengaduan, pengelolaan laporan oleh admin, pemantauan status laporan, penyajian data dan statistik pengaduan, panduan layanan, materi edukasi, ulasan pengguna, serta fitur panggilan darurat yang mengarahkan ke dialer telepon pada perangkat pengguna.

6. Penelitian ini dibatasi pada tahap perancangan dan pembuatan *prototipe* sistem, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan sistem layanan pengaduan masyarakat yang lebih luas dan terintegrasi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Menyediakan wadah pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Barat melalui aplikasi *mobile* dengan fitur-fitur yang mempermudah pelayanan publik secara cepat, akurat, dan transparan.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya partisipasi dalam pelaporan pengaduan serta pemahaman mengenai hak-hak mereka terkait pelayanan publik.
3. Mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan informasi terkait berbagai permasalahan publik, sehingga laporan dapat ditindaklanjuti secara lebih efektif.
4. Menjadi sarana dokumentasi dan pengumpulan data pengaduan masyarakat, yang dapat digunakan untuk analisis dan mendukung perumusan kebijakan pemerintah yang lebih responsif dan tepat sasaran.
5. Mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik melalui integrasi data pengaduan secara digital, sehingga masyarakat dapat memantau status laporan mereka.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Dinas Kominfo Tanjung Jabung Barat

Dengan adanya sistem informasi pengaduan berbasis *mobile*, kinerja dinas dalam menangani aduan masyarakat akan lebih efisien dan terorganisir serta penyimpanan data pengaduan secara sistematis, sehingga mempermudah analisis dan evaluasi kasus yang ditangani.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat melaporkan berbagai aduan atau permasalahan publik dengan lebih mudah melalui aplikasi *mobile*, tanpa harus datang langsung ke instansi terkait. Sistem ini juga memungkinkan instansi merespons aduan secara lebih cepat dan transparan, sehingga penanganan laporan dapat dilakukan secara efektif.

3. Bagi Instansi Permerintah lainnya

Instansi lain dapat memanfaatkan data yang terkumpul dari sistem ini untuk analisis lebih lanjut, mendukung perumusan kebijakan yang lebih tepat sasaran, serta menjadi contoh penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kemampuan SDM dan kualitas pelayanan publik di daerah.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan mafaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi Literatur yang bersumber dari jurnal-jurnal yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGIN PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap Gambaran umum objek penelitian, sistem yang sedang berjalan,

kebutuhan perangkat lunak/*system*, *output*, *input*, kebutuhan data serta melakukan perancangan terhadap *ouput*, *input*, struktur data yang digunakan dan struktur program.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan menguraikan tentang implementasi sistem yang telah dirancang dan uji coba terhadap aplikasi yang dirancang, cara menjalankannya, evaluasi hasil pengujian yang telah diimplementasikan, serta analisis hasil yang dicapai.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi Kesimpulan setelah program aplikasi selesai dan saran-saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.