

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak, baik perorangan maupun instansi dibidang pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan bisnis. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mempermudah masyarakat dalam menerima dan memberi informasi yang memungkinkan kita untuk bisa mengakses *internet* lewat sebuah *website*.

Website “dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet, sehingga kebutuhan akan informasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja”[1]. Pemanfaatan sistem informasi berbasis *website* dapat memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan kuantitas dan kualitas data khususnya dalam proses pengelolaan Laporan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Badan Hukum Milik Negara diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu tugasnya berdasarkan pasal 7 huruf a yaitu menerima Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana yang dimaksud dengan Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan/atau immateril bagi masyarakat dan orang perseorangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi, bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan yakni Korinna Al Emira, S.Pd, selama ini laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi paling banyak diterima melalui cara ‘datang langsung/tatap muka’. Dimana masyarakat mendatangi Kantor Ombudsman RI yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia dengan membawa dokumen-dokumen yang menjadi bahan pendukung dalam membuat laporan. Hal ini tentunya dinilai tidak efektif dan efisien lagi. Dimana untuk membuat laporan, maka masyarakat harus memenuhi sejumlah persyaratan formil dan materil, antara lain persyaratan untuk formil itu fotocopy/scan kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/KTP (apabila WNI) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP) atau Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) dan alamat lengkap, nomor telepon yang dapat dihubungi dan/atau e-mail aktif pelapor, untuk persyaratan materil laporan :

- a. Subtansi laporan tidak sedang dan telah menjadi objek pemeriksaan pengadilan
- b. Laporan sedang dalam penyelesaian instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman masih dalam tenggang waktu yang patut;
- c. Laporan dengan substansi yang sama belum pernah dilaporkan oleh pelapor kepada Ombudsman sebelumnya, baik di kantor pusat maupun kantor perwakilan

Dari total Aduan masyarakat di Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi tahun 2021 sebanyak 255 Laporan, setelah dilakukan verifikasi berdasarkan klasifikasi laporan, maka yang mendapatkan registrasi sebanyak 111 Laporan atau 43,53%. Dari jumlah tersebut yang kemudian dilanjutkan ke verifikasi Formil maka tersisa 103 karena sebanyak 7,21% Laporan tidak lolos, yang kemudian dilakukan penyaringan kembali pada verifikasi Materiil yang kemudian tidak lolos verifikasi 7 Laporan (6,31%) dan menjadi layak untuk dilanjutkan ke tahap pemeriksaan adalah sebanyak 96 Laporan atau 86,49% dari total laporan yang teregistrasi.

Melihat cukup banyaknya dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang akan membuat laporan, maka penulis mengusulkan sebuah sistem yang dapat mempermudah masyarakat membuat laporan dimana pun mereka berada tanpa harus datang langsung/tatap muka dan diharapkan dapat mengurangi penggunaan dokumen berbasis kertas yang lebih rentan mengalami kerusakan. Selain itu sistem ini juga diharapkan dapat mempermudah Asisten Ombudsman RI terutama pada bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) dalam

mengelola laporan masyarakat yang masuk sesuai dengan tenggat waktu yang seharusnya. Sistem ini juga dapat berfungsi sebagai arsip digital laporan pengaduan maladministrasi untuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi.

Dari uraian permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk tugas akhir dengan judul “**Perancangan Sistem Informasi Penerimaan Laporan Masyarakat Ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi Berbasis Web**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat suatu sistem informasi yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat membuat lapoan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi berbasis *website*.
2. Bagaimana membuat suatu sistem yang dapat mempermudah Asisten Ombudsman RI terutama pada bidang PVL dalam mengelola laporan masyarakat berbasis *website*.
3. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan suatu *website* sistem informasi penerimaan laporan yang bermanfaat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.3 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini akan dibatasi pada hal-hal berikut :

1. Sistem yang dibuat untuk Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi.

2. Sistem ini dibuat untuk mempermudah masyarakat membuat laporan secara online tanpa harus datang langsung dan membawa dokumen yang banyak.
3. Sistem ini dibuat untuk mempermudah Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi dalam mengelola laporan masyarakat yang masuk melalui online.
4. Metode permodelan sistem yang dibuat menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) yaitu : *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram*. Pengembangan system menggunakan metode *waterfall*
5. Perancangan website menggunakan bahasa pemograman PHP dan databse MYSQL.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti adalah

1. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan pada proses pelaporan Ombudsman RI provinsi Jambi yang sedang berjalan.
2. Menghasilkan Sistem yang dapat digunakan oleh Asisten Ombudsman RI terutama pada bidang PVL dalam mengelola laporan masyarakat yang masuk melalui website.
3. Menghasilkan suatu sistem yang dapat digunakan masyarakat untuk mempermudah membuat laporan ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi secara efektif dan efisien.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya pembuatan Sistem Informasi Penerimaan Laporan Masyarakat di Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jambi Berbasis Web, adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi masyarakat yakni sebagai aplikasi informasi yang lebih menarik, mudah, cepat, efektif dan efisien dalam menyampaikan laporan mengenai maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana saja melalui internet tanpa harus datang langsung/melakukan tatap muka.
2. Kegunaan bagi Asisten Ombudsman RI terutama bidang PVL yakni mempermudah dalam pengelolaan data laporan masyarakat yang masuk secara online.
3. Kegunaan bagi dunia akademik yakni sebagai referensi dan untuk kemajuan wawasan keilmuan teknologi informasi untuk pengembangan ilmu dan teknologi pada masa yang akan datang.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini guna memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul serta menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini membuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan. Berupa teori-teori mengenai *website*, pelaporan, alat bantu pengembangan sistem antara lain *usecase diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, dan alat bantu perancangan perangkat lunak antara lain HTML, PHP, MySQL, Sublime Text dan XAMPP.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi mengenai kerangka kerja penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data penelitian, metode pengembangan sistem dan alat pembuatan perangkat lunak.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Dalam bab analisis dan perancangan berisi mengenai gambaran umum Ombudsman RI Perwakilan Jambi, analisis sistem yang telah ada, analisis kebutuhan perangkat lunak, pengembangan

sistem menggunakan *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, serta perancangan *input* dan *output* sistem yang dirancang.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Dalam bab implementasi dan pengujian ini, berisi mengenai hasil dari implementasi perangkat lunak yang telah jadi, pengujian perangkat lunak dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang ada.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.