

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, muncul berbagai macam layanan yang dapat memenuhi akan informasi. Peran serta teknologi informasi menjadikan pengolahan informasi menjadi sangat mudah. Tidak dapat dipungkiri, pengolahan data menjadi informasi pada sebuah institusi yang dikelola sangat baik dapat membantu serta menunjang kegiatan manajemen dan operasional dengan penerapan sistem informasi.

Pengaduan Masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Laporan maupun aspirasi masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif.

Kecamatan Gandus, yang terdiri dari 5 Kelurahan yaitu Kelurahan Pulokerto, Gandus, Karang Anyar, 36 Ilir, Karang Jaya. Permasalahan yang ada pada kecamatan gandus terletak di bagian Kepegawaian dan Umum tentang surat menyurat pengaduan masyarakat dan tidak adanya yang memanajemen data pengaduan sehingga data bisa hilang kapanpun, surat keluhan warga untuk ditanggapi oleh kecamatan bertumpuk sehingga didalam disposisi surat jika disetujui camat, keluhan warga tersebut akan disampaikan kepada kelurahan pada surat itu berasal atau dinas terkait namun untuk ditanggapi dikarenakan surat

harus diantarkan ke kelurahan atau dinas yang terkait sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Hal ini menjadi dorongan bagi penulis untuk melakukan perancangan situs *web* kepada Kecamatan Gandus kota Palembang dimana pembuatan ini ditujukan untuk pengaduan masyarakat kepada Kecamatan Gandus kota Palembang . Oleh sebab itu untuk membangun berupa sistem informasi pengaduan masyarakat pada Kecamatan Gandus berbasis *web* , yang diharapkan masyarakat nantinya dapat mengisi langsung form pengaduan dan dapat melihat langsung status dan informasi dari pengaduan yang masyarakat laporkan.

Dengan adanya sistem yang dapat memajemen pengaduan masyarakat secara efektif sehingga pengaduan masyarakat dapat terkoordinir dengan baik serta respon yang cepat dari pemerintah, sehingga aspirasi masyarakat dapat tersalurkan, masalah dari pengaduan masyarakat bisa dapat ditinjau oleh dinas terkait ataupun kelurahan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Kecamatan Gandus Berbasis *Web*”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang yang diuraikan, yakni bagaimana membangun sistem informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Kecamatan Gandus ?

1.2.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan tetap terarah dan tidak keluar dari topik, maka masalah akan dibatasi pada :

1. Sistem ini memiliki fungsi-fungsi yaitu proses pendaftaran, proses pengaduan, proses verifikasi dan grafik pengaduan.
2. Pengaduan masyarakat ini meliputi seluruh jenis pengaduan yang ada di kecamatan gandus.
3. Pengaduan ini hanya untuk masyarakat kecamatan gandus kota Palembang

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Kecamatan Gandus.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan dapat diuraikan antara lain yaitu :

1. Dapat mempermudah masyarakat dalam mengadukan masalah dan mudah mendapat informasi mengenai penyelesaian dari pengaduan-pengaduan yang ada.
2. Dapat menunjang kinerja pihak kecamatan dalam melayani Pengaduan Masyarakat dan mempermudah pihak kecamatan untuk memproses dan mendata lebih lanjut pengaduan masyarakat.

3. Masyarakat dapat mengetahui sampai mana pengaduan yang di sampaikan di proses oleh pihak Kecamatan Gandus Kota Palembang.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian adalah Jln.TPH. Sofian Karawas No. 01 Kel. Gandus Kec. Gandus

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik pengambilan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah :

1. Observasi

Gandus berkaitan dengan masalah Masyarakat pada sistem yang berjalan.

2. Wawancara

Kegiatan wawancara dilaksanakan dengan kepala dan staff di Kecamatan Gandus.

3. Kepustakaan

pengumpulan data dengan mengadakan study penelaan terhadap buku-buku, literature-literature, laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

1.4.3 Metode Pengembangan Sistem

Adapun teknik yang digunakan untuk pembangunan sistem adalah model *Prototype*. Metode pengembangan perangkat lunak yang memungkinkan adanya

interaksi antara pengembang sistem dengan pengguna sistem, sehingga dapat mengatasi ketidakserasian antara pengembang dan pengguna (Pressman,2012:51).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui sistematika penulisan, maka dibagi menjadi beberapa bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan konsep dasar dan pengertian yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan, beserta teori-teori mendasar baik secara umum maupun khusus dari masalah yang diteliti.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah organisasi, visi dan misi organisasi, serta analisis sistem yang sedang berjalan, analisis kebutuhan sistem, pemodelan dan desain sistem yang dibangun berdasarkan dengan metode penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian, pembahasan tentang sistem yang dibangun.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran.