

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat bingung dan lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik.

Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan masyarakat dan staff yang terkait dalam proses pelayanan. Di Pemerintah Kota Jakarta Barat sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Dikarenakan pengaduan yang masuk dari masyarakat biasanya timbul dari kantor-kantor Kelurahan dan Kecamatan di sekitar Jakarta Barat sendiri. Untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahnya masih bersifat menghabiskan waktu yang cukup lama baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Staff pengelola pengaduan publik kota Jakarta Barat mengalami kesulitan dalam mengolah data pengaduan dan keluhan yang terlalu banyak masuk setiap harinya.

Pada kantor Kelurahan dan Kecamatan di sekitar Wilayah Jakarta Barat pengaduan dan keluhan masyarakat pada PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang biasanya terdapat pada kantor Kelurahan dan Kecamatan.

Pelayanan, pengaduan dan keluhan masyarakat tersebut biasanya selalu ramai setiap harinya, tetapi jika terjadi masalah gangguan pada jaringan di kantor Kelurahan dan Kecamatan akan memperlambat para

SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di kantor Kelurahan dan Kecamatan dalam melayani pelayanan, pengaduan dan keluhan masyarakat.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang terkait pada kantor Kelurahan dan Kecamatan yang mengalami masalah jaringan langsung mengirimkan data pengaduan masalah kebagian Tata Usaha di Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) di Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat Akan tetapi surat pengaduan tersebut tidak bisa dilayani dengan cepat karena banyaknya surat pengaduan yang masuk dan juga masih manualnya pelayanan tersebut sehingga memperlambat staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) dalam menangani masalah yang terjadi di kantor Kelurahan dan Kecamatan tersebut, sehingga bisa kembali melayani dan membantu masyarakat dengan hasil yang lebih baik dan memuaskan masyarakat.

Dari permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah sistem informasi yang berbasis web dimana sistem ini di bangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP (Hypertext Preprocessor)* dan menggunakan *MySQL* sebagai *DBMS (Database Management System)* yang di harapkan dapat membuat suatu sistem dengan mempermudah proses pelayanan pengaduan dengan tidak menghabiskan waktu yang cukup lama dan lebih baik serta dapat diakses melalui web, Dengan dibuatnya “**Pembangunan Sistem Pelayanan Pengaduan dan Pengelolaan Masalah Jaringan LAN (*Local Area Network*) dan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Berbasis Web**” diharapkan dapat membantu staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) dalam melayani pengaduan dan pengelolaan masalah jaringan LAN (*Local Area Network*) dan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang ada di kantor Kelurahan dan

Kecamatan dan juga memudahkan dalam proses pelayanan staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dikantor kelurahan dan Kecamatan kepada masyarakat.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pembangunan sistem yang dapat memudahkan staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di kantor Kelurahan dan Kecamatan dengan mudah melaporkan masalah jaringan yang ada tanpa harus datang langsung ke Kantor Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) dengan cepat, mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama ?
2. Bagaimana pembangunan sistem ini bisa memberitahu berapa banyak data pengaduan yang masuk di kantor Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) perminggu maupun perbulannya?
3. Bagaimana pembangunan sistem ini dapat memberikan bukti laporan pengerjaan secara mudah apabila pengerjaan masalah jaringan tersebut telah selesai dikerjakan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menghasilkan suatu sistem yang memudahkan di dalam pelayanan pengaduan dan pengelolaan masalah jaringan di Sudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) sehingga memudahkan proses pelayanan kepada

Staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di kantor Kelurahan dan Kecamatan yang melaporkan masalah pengaduan.

2. Sistem pelayanan pengaduan dan pengelolaan dibuat agar mempermudah didalam proses pemberitahuan pengaduan yang masuk didalam pelayanan agar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.
3. Mempermudah Staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di kantor Kelurahan dan Kecamatan , Staff Tata Usaha , Staff TI (Teknik Informatika) , Kasi TI (Teknik Informatika) , dan Kasudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) didalam proses pelayanan dan pengelolaan masalah jaringan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai :

1. Bagi Staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di kantor Kelurahan dan Kecamatan: dengan adanya sistem berbasis web ini akan memudahkan staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) untuk melaporkan dan melihat hasil pengerjaan tanpa harus menghabiskan waktu yang lama di dalam proses pelayanan dan pengelolaan masalah jaringan yang ada disana.
2. Bagi Staff Tata Usaha, Staff TI (Teknik Informatika) , Kasi TI (Teknik Informatika) , dan Kasudin Kominfomas (Suku Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan) : Dengan adanya sistem pelayanan pengaduan dan pengelolaan bisa lebih memudahkan dan menyelesaikan masalah pengaduan dan pengelolaan yang ada serta lebih cepat dalam proses pelayanan pengaduan dan pengelolaan , dan juga memudahkan Staff TI

(Teknik Informatika) dalam melaporkan hasil pengerjaan yang lebih cepat dan praktis .

3. Bagi penulis: Dapat menerapkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di Universitas Esa Unggul di kehidupan nyata, serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang teknologi informasi.

### 1.5 Metodologi Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari langkah-langkah berikut :

#### 1. Investigasi Awal

Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data-data mengenai proses bisnis yang sedang berjalan, diantaranya yaitu :

##### a. Studi kepustakaan

Studi ini merupakan teori atau tinjauan pustaka yang dibutuhkan untuk penulisan tugas akhir dengan cara membaca dan mamahami berbagai literatur, buku, jurnal maupun bahan kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

##### b. Studi lapangan

Studi ini merupakan pengumpulan data-data di lapangan dengan cara :

- Metode Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung yaitu kegiatan proses penelitian dan pengelolaan penelitian pada Kantor Walikota Administrasi Jakarta

Barat dan kemudian menarik kesimpulan dari seluruh kegiatan pada objek tersebut.

- Metode Wawancara  
Merupakan metode pengumpulan data melalui tatap muka secara langsung dengan pihak-pihak tertentu, yaitu Kasudin Kominfomas , Kasi TI , Staff TU , Staff SKPD dan Staff TI di Sudin Kominfomas Walikota Administrasi Jakarta Barat.

## 2. Analisis Masalah

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap masalah pada proses bisnis yang berjalan serta mengidentifikasi dari masalah yang ada pada pengelolaan penelitian yang berjalan saat ini. Pengelolaan penelitian yang berjalan saat ini masih membutuhkan waktu yang cukup lama dalam pengelolaan mulai dari pengajuan proposal, penjadwalan presentasi, penilaian internal, pengajuan laporan hasil penelitian serta pembuatan laporan. Analisis masalah untuk proses bisnis yang berjalan dilakukan dengan menggunakan metode *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threats (SWOT)* untuk melihat kekuatan dan kelemahan dari internal dan melihat kesempatan dan ancaman dari eksternal.

## 3. Analisis Kebutuhan

Pada tahapan ini dilakukan analisis dan identifikasi terhadap kebutuhan yang ada dalam pengelolaan penelitian diantaranya untuk melakukan pengelolaan pengajuan proposal, penjadwalan presentasi, penilaian internal,

pengajuan laporan hasil penelitian serta pengelolaan laporan rekapitulasi. Analisis kebutuhan dilakukan dengan pemetaan strategi *SWOT* dengan kebutuhan informasi dan kebutuhan sistem serta pemetaan kebutuhan sistem dengan kegiatan *use case diagram*.

#### 4. Tahap Pembangunan Sistem

Pada tahap ini dilakukan pembangunan sistem yang ingin diusulkan serta melakukan pengujian dan menyesuaikan sistem yang diusulkan dengan proses bisnis yang sedang berjalan. Tahapan pembangunan sistem yaitu:

##### a. Tahap Perancangan

Tahap ini bertujuan untuk memberikan gambaran apa yang seharusnya dikerjakan dan bagaimana tampilannya. Pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan diagram UML (Unified Modeling Language).

##### b. Tahap Pengkodean

Tahap ini dilakukan pemrograman dengan menggunakan aplikasi *Dreamweaver* dan bahasa pemrograman *CSS*, *HTML*, *PHP* serta menggunakan database *MySQL*.

##### c. Tahap Uji Coba

Tahap ini dilakukan pengujian dan pemeriksaan terhadap sistem yang dirancang untuk mengetahui sejauh mana sistem itu berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

## 5. Penerapan

Pada tahap ini dilakukan persiapan perangkat lunak dan perangkat kerja untuk menerapkan sistem yang telah dirancang.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisi judul, latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat dan metodologi penulisan, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi teori - teori dasar yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **BAB III Gambaran Umum**

Bab ini berisi tentang gambaran penelitian, proses yang sedang berjalan dan yang diusulkan, lalu analisa masalah.

### **BAB IV Perancangan dan Implementasi**

Bab ini membahas tentang perencanaan, pengembangan penelitian, laporan dan implementasi yang akan dijalankan pada penelitian ini.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran tentang hasil penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.