

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website adalah Situs Halaman *online* yang digunakan sebagai media bertukar data atau informasi kepada banyak orang dan dapat dimanfaatkan karena penggunaannya yang mudah dan juga dapat diakses kapan dan dimana saja selama terhubung internet. Saat ini penggunaan *website* banyak diterapkan pada lembaga umum, pendidikan dan juga instansi pemerintah, salah satunya di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai merupakan lembaga instansi pemerintahan yang bergerak pada bidang telekomunikasi dan informatika di daerah Kota Dumai, Riau. Sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika selaku Ketua Harian Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional Nomor 08/KEP/M/KOMINFO/02/2007 tentang Pembentukan Tata Pamong Teknologi Informasi dan Komunikasi (*IT Governance*).

Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai banyak membangun *website*, jaringan, dan juga media komunikasi untuk kepentingan layanan masyarakat. Namun ada satu permasalahan pada kepengurusan layanan untuk menerima keluhan dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Maka dari itu diperlukan sistem untuk menerima dan mengelola informasi terkait keluhan dari OPD yang diajukan.

Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : pelaksana, pengelolaan

pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyaluran dan konsultasi. Supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Salah satu Kota yang sudah merespon amanat tersebut adalah Kota Dumai. Dalam rangka menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Dumai, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Kota Dumai.

Pemerintah Kota Dumai telah membentuk suatu lembaga pengaduan masyarakat yang disebut Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui Peraturan Walikota Dumai Nomor 31 Tahun 2014, tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Dumai. Dengan adanya pengaduan masyarakat, akan dilakukan langkah-langkah perbaikan kinerja perangkat daerah, baik melalui kebijakan umum maupun layanan jasa, administrasi, Kota Dumai merupakan daerah yang paling banyak mendapatkan aduan dari masyarakat.

Dalam memfasilitasi keluhan atau keinginan masyarakat yang diberikan kepada Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), dibutuhkan sebuah pelayanan yang dapat dengan mudah dan cepat agar informasi dari masyarakat dapat secara cepat pula untuk ditangani. Salah satu sarana dalam memfasilitasi keluhan disediakan oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yaitu melalui website resmi (Adinata, Putra, & Aknuranda, 2019). Dalam pelaksanaan penanganan keluhan di P3M, Ada beberapa analisis terhadap pelayanan yang diberikan pada P3M, sebagai contoh dalam jurnal "*Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*", dijelaskan bahwa dalam memberikan penanganan keluhan terhadap indikator yang perlu diperhatikan yaitu kualitas pelayanan dan juga sistem yang baik untuk dapat memproses keluhan tersebut (Lukman & Dwimawanti, 2020).

Saat ini penanganan keluhan OPD dilakukan dengan cara yaitu melalui Surat, melalui telepon atau dengan mengunjungi kantor dinas langsung. Keluhan ini langsung dialamatkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai. Cara penanganan keluhan ini akan berlangsung lama dan menghambat penyelesaian serta menjadi permasalahan dari OPD untuk mengajukan keluhan. Maka dari itu perlu sistem *website* yang dapat diakses *online* agar dapat dengan mudah mengajukan keluhan dan memproses keluhan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka Aplikasi Keluhan OPD Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai menjadi solusi untuk melakukan penerimaan keluhan OPD dan memberikan informasi terkait proses keluhan yang diajukan OPD, keluhan akan diproses oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai.

Perbedaan sistem pengaduan OPD pada Dinas Kominfo Kota Dumai, yaitu sistem informasi yang dikembangkan adalah proses pengaduan dapat dilakukan secara online. Tentunya dalam perancangan sistem ini akan dilengkapi fitur-fitur yang mendukung layanan pengaduan agar lebih memadai seperti fitur tanggapan yang berguna untuk mengetahui tindakan maupun respon yang diberikan oleh pihak Dinas Kominfo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana membangun aplikasi keluhan OPD?
2. Bagaimana cara membuat *website* keluhan OPD yang akan dirancang ?
3. Bagaimana sistem alur keluhan OPD yang akan dilakukan penelitian ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah untuk membatasi permasalahan pada penelitian ini:

1. Pengajuan Keluhan OPD dilakukan di *Website*.

2. Keluhan akan diterima dan diproses oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai.
3. Fitur yang dimiliki pada *website* keluhan OPD yaitu *login/logout* sistem, *input* data keluhan, proses dan mengelola data keluhan oleh admin dan cek tanggapan keluhan.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Membuat Sistem Keluhan OPD menggunakan *website*
2. Mempermudah pengajuan keluhan oleh OPD kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai
3. Mempermudah proses pengajuan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai.

1.5 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kemudahan akses dalam mengajukan Keluhan OPD kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai
2. Proses Keluhan OPD dapat dilihat pada *website*
3. Penerimaan Keluhan dari OPD dapat mempermudah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai dalam pemrosesan keluhan

1.6 Metode Penyelesaian Masalah

Metode penyelesaian masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan analisa sistem yang dibutuhkan pada Aplikasi Keluhan OPD di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Dumai, menggunakan *Sistem Development Life Cycle* dengan metode *Waterfall*, adapun tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan, yaitu pengembangan sistem yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi ini diperoleh dari identifikasi masalah dan pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara

langsung kepada Dinas Kominfo Kota Dumai melalui bidang Aplikasi. Pada tahap ini juga dilakukan analisa sistem berdasarkan analisa sistem yang sedang berjalan dan analisa sistem yang akan diusulkan.

2. Desain Sistem, proses pembuatan aplikasi penanganan pengaduan masyarakat berbasis *website* dilakukan dengan cara mendesain *UI (User Interface)* sesuai dengan perancangan sistem yang diusulkan dan menyusun *source code* aplikasi. Perancangan sistem yang dilakukan yaitu *use case*, *activity diagram*, dan *ERD (Entity Relationship Diagram)*.
3. Implementasi, pada tahap ini aplikasi penanganan pengaduan masyarakat berbasis *website* dibuat menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)*.
4. Pengujian, tahap selanjutnya adalah dengan melakukan pengujian *black box*, untuk memastikan bahwa kinerja dari aplikasi dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan.
5. Operasi dan Perbaikan, tahap yang terakhir adalah pemeliharaan jika dalam proses penggunaannya terdapat fitur yang harus diperbaiki setelah aplikasi digunakan oleh pengguna.