

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan Perkembangan ilmu teknologi dan informasi yang begitu cepat menyebabkan perubahan kinerja dalam menyelesaikan masalah baik dalam masyarakat maupun instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi yang dapat dirasakan saat ini adalah teknologi internet. Salah satu pemanfaatan teknologi internet ialah untuk mengakses informasi yang tersebar di dunia maya. Masyarakat dengan mudah dan tepat waktu mengakses informasi yang berkembang di internet. Mulai dari perkembangan informasi masyarakat umum hingga perkembangan orang-orang penting di dunia lainnya, masyarakat juga dengan mudah menangkap informasi di lingkungan pemerintahan. Situasi ini memicu masyarakat semakin responsif terhadap pemerintah, penilaian publik juga mengakomodasi pemerintah mengevaluasi program kerja yang mereka laksanakan.

Informasi sangat penting bagi setiap individu atau lembaga pemerintah untuk membuat keputusan. Mengingat pesatnya peredaran informasi di dunia, setiap instansi pemerintah diharapkan mampu dengan cepat dan akurat menyampaikan semua informasi yang diterima dan dimilikinya, serta menemukan dan memberikan solusi dengan masalah yang muncul di tengah-tengah masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, peningkatan layanan publik menjadi salah satu bagian dalam penerimaan informasi bagi pemerintah, salah satu layanan publik yang dapat diterapkan dan mendukung kinerja pemerintah adalah dengan adanya pengaduan masyarakat.(Sansena, 2021)

Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat merupakan hal penting pada sebuah lembaga pemerintahan, karena dengan adanya penyampaian aspirasi dan keluhan tersebut sebuah instansi dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Karena hal tersebut instansi Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis berkeinginan untuk membuat website layanan aduan

masyarakat yang nantinya diharapkan dapat mempercepat proses pengaduan masyarakat, dalam prosesnya nanti setiap pengaduan akan ditujukan untuk petugas berdasarkan kategori pengaduannya.(Nugroho et al., 2021)

Namun proses pengaduan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis masih menggunakan pengaduan secara manual, dan dicatat di buku yang dapat menyebabkan penanganan aduan menjadi lambat, karena pencatatannya yang manual dan terbatas. Selain itu, tanpa sistem yang terhubung, sulit untuk memantau dan memeriksa aduan yang masuk, sehingga pengelolaan aduan menjadi kurang terstruktur. Dengan mengandalkan teknologi informasi yang berbasis website, maka sistem layanan aduan berbasis website ini akan menjadi Solusi yang tepat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aduan.

Dengan adanya aplikasi layanan aduan berbasis website ini, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pembangunan statistik, serta memberikan kemudahan bagi petugas BPS dalam memantau dan menindaklanjuti setiap aduan yang masuk. Sistem ini juga akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas data statistik yang di hasilkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem layanan aduan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis?
2. Bagaimana mengembangkan sistem yang mampu mengelola aduan masyarakat secara terstruktur di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis?
3. Bagaimana masyarakat dapat melakukan aduan melalui aplikasi layanan aduan berbasis *website* yang dirancang khusus untuk Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam membuat aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada layanan aduan masyarakat secara online, tetapi tidak mencakup aduan yang disampaikan melalui media online, telepon, atau surat.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada layanan yang disediakan di kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis, tanpa mencakup kantor Badan Pusat Statistik di wilayah lain.
3. Pembuatan aplikasi layanan aduan berbasis *website* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis ini menggunakan Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan *Framework Laravel* dan *database* yang digunakan adalah MySQL.

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang sebuah aplikasi layanan aduan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis berbasis *website* secara online.
2. Mengembangkan sistem layanan aduan yang dapat mencatat, mengatur, dan memantau aduan masyarakat secara terstruktur di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis.
3. Merancang sistem layanan aduan berbasis *website* yang dapat diakses melalui *website* khusus untuk Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu instansi Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem pengaduan berbasis *website*.
2. Membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan, terhadap kinerja instansi secara efektif melalui sistem pengaduan berbasis *website*.
3. Dengan adanya sistem yang lebih baik dan responsif, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat meningkat, yang berdampak positif pada hubungan antara pemerintah dan warganya.