BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Di Pemerintah Kota Bandung sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat. Dapat kita lihat di website pemerintah kota bandung (www.bandung.go.id), pelayanan publik yang sudah ada adalah opini publik. Opini publik yang dipakai pemerintah kota bandung banyak memiliki kekurangan. Masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka.

Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat Kota Bandung menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota. Untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahnya perlu adanya suatu fasilitas. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menguhubungkan antara masyarakat dengan pemerintah kotanya seefektif dan seefisien mungkin.

Pada kenyataannya masyarakat masih sulit dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kota Bandung. Apabila pengaduan permasalahan

masih bersifat manual maka waktu yang dipergunakan akan tidak efisien. Baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Staf pengelola pengaduan publik kota bandung mengalami kesulitan dalam mengolah data yang terlalu banyak. Diperlukan suatu sistem informasi yang lebih handal dalam menanganinya. Untuk itu pemerintah Kota Bandung senantiasa selalu berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan pembuatan sitem informasi pengaduan publik ini diharapkan akan mengatasi segala permasalahan yang ada di wilayah Kota Bandung..

1. 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada ditemukan beberapa masalah, yaitu :

1. Pelayanan publik yang ada berupa opini publik, masyarakat bisa memberikan masukan dan pertanyaan. Tetapi tidak mendapatkan respon dan balasan.
2. Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat kota bandung menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota.
3. Masyarakat masih sulit dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah. Staf pengelola pengaduan publik kota bandung mengalami kesulitan dalam mengolah data yang terlalu banyak.

Berdasarkan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana membuat pengaduan publik yang dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif. Bagaimana membangun fasilitas yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah kota bandung. Bagaimana membangun sistem informasi yang memudahkan masyarakat kota bandung untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan. Bagaimana membangun sistem informasi yang memudahkan staf pengelola pengaduan publik kota bandung dalam mengaolah data.

1. 3. Maksud dan Tujuan

1. 3.1. Maksud

Membuat sebuah sistem informasi yang mampu memudahkan masyarakat Kota Bandung untuk menyampaikan permasalahan kepada Pemerintah Kota Bandung.

1. 3.2. Tujuan

Tujuan yang dicapai setelah sistem informasi ini terealisasikan adalah :

1. Membuat pengaduan publik yang dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif.
2. Sistem informasi yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah kota bandung.
3. Masyarakat dapat lebih mudah dalam penyampaian keluhan atau permasalahan

4. Staf pegelola pengaduan publik kota bandung dapat lebih mudah dalam mengolah data

1. 4. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan selanjutnya, sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah yaitu:

1.4.1. Prosedur

Data yang diolah pada sistem informasi ini adalah pengolahan data user publik, pengolahan data user private, pengolahan data skpd, dan pengolahan data pengaduan.

Sistem Informasi ini menangani :

1. Registrasi

   Pendaftaran pengadu atau masyarakat sebelum menyampaikan hal yang akan diadukan. Jika sudah mendaftar, akan lebih mudah dalam melakukan pengaduan berikutnya. Dan tidak perlu mendaftar kembali.

2. Proses Pengaduan

   Proses pengaduan adalah suatu proses dimana publik mengajukan atau memberi permasalahan / keluhan kepada Pemerintah Kota Bandung melalui Website, jika sudah melakukan registrasi.

3. Proses Filterisasi Data Pengaduan

Proses filterisasi data pengaduan adalah suatu proses yang menyaring data – data pengaduan. Data – data pengaduan yang tidak konsisten, kurang sungguh – sungguh dan tidak valid akan dihilangkan. Dan data pengaduan yang konsisten dan bersungguh – sungguh akan ditampung terlebih dahulu sebelum diberikan respon. Data yang mendesak akan di respon lebih cepat dan segera disampaikan ke walikota, sedangkan pengaduan yang tidak mendesak akan diteruskan ke dinas yang bersangkutan. Data yang terbukti di lapangan akan ditampung dan segera diberikan konfirmasi kepada masyarakat melalui web ini. Sedangkan data yang tidak terbukti akan dihapus.

4. Proses Pengklasifikasian

   Proses Pengklasifikasian adalah suatu proses yang mengklasifikasikan pertanyaan yang diadukan oleh publik berdasarkan kelas – kelasnya. Pertanyaan – pertanyaan / keluhan yang diajukan publik tersebut bisa diklasifikasikan berdasarkan dinas dan tema yang sesuai.

5. Pengolahan Data

   Pengolahan Data adalah suatu proses dalam mengolah data yang terdiri dari melihat pengaduan, pencarian data pengaduan, menyaring data, dan menghapus data.

6. Respon Pengaduan

   Respon Perngaduan adalah jawaban dari keluhan atau pertanyaan dari publik yang telah disaring sebelumnya. Dimana jawaban telah dipersiapkan sesuai klasifikasi pertanyaan yang ada.

7. *Monitoring*

   Monitoring adalah pengawasan yang dapat dilakukan oleh sekretaris daerah dan walikota. Dalam proses ini, juga dapat dilihat grafik dari pengaduan yang diterima naik atau turun. Jika grafik naik maka masyarakat belum puas akan jawaban dan realisasi pemecahan masalah. Jika grafik turun maka masyarakat cukup puas dengan jawaban dan realisasi di lapangan.

8. Instruksi

   Instruksi adalah kontrol yang dapat dilakukan sekretaris daerah dan walikota apabila terdapat pengaduan yang belum terjawab atau terdapat suatu masalah yang tidak terselesaikan.

9. *Case Close*

   Jika suatu pengaduan atau masalah sudah terjawab dan terselesaikan. Maka akan dilakukan suatu penutupan pengaduan.

1.4.2. Sistem Operasi

Sistem informasi ini dapat digunakan pada semua jenis sistem operasi, Contoh : Windows, Linux, dll.

1.4.3. Software

Sistem Informasi ini hanya membutuhkan software web browser, Contoh : Internet Explorer, Mozila Fire Fox, Opera, dll.

1.4.4. Brainware

Yang memiliki hak akses dalam aplikasi ini adalah user publik dan pegawai. Pegawai yang memiliki hak akses adalah staf skpd dan wakil skpd, admin dan walikota.

1.4.5. Netware

Jaringan yang digunakan sistem informasi ini adalah internet karena sistem informasi ini ditujukan kepada masyarakat kota bandung khususnya.

1.4.6. Tools Pembangun

Tools yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi ini yaitu PHP dan MySql sebagai DBMS (*Database Management System*) untuk mengolah databasenya.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi pengaduan publik ini dibagi ke dalam dua tahap, antara lain :

1.5.1. Tahap Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Tahap wawancara adalah tahap mencari informasi langsung dari narasumber untuk mendapatkan informasi yang lengkap dengan tanya jawab.

2. Observasi

   Tahap Observasi adalah tahap mencari informasi dengan cara melihat aktivitas pegawai yang ada dalam BAKOMINFO. Dan memahami tahap – tahap yang akan dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi pengaduan publik tersebut.

3. Studi Pustaka

   Mengumpulkan data dan menelaah berbagai macam referensi dan sumber informasi lainnya yang ada kaitannya dengan sistem informasi pengaduan publik.

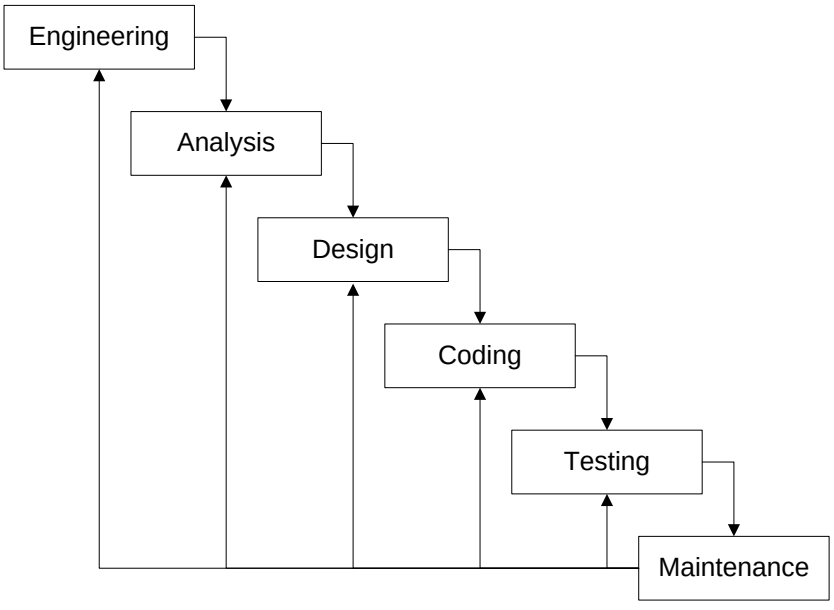
1.5.2. Tahap Pengembangan Perangkat Lunak

Metode Penelitian yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi *Pengaduan Publik* ini adalah dengan metode *Waterfall Model* karena langkah yang pertama dilakukan dengan mendefinisikan kebutuhan user dan bertahap secara berkala hingga ke tahap *operational maintenance.*

Langkah – langkah yang perlu dilakukan pada tahap analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. *Engineering* adalah tahap pengumpulan data.

2. *Analysis*, merupakan tahap menganalisis hal – hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan atau pengembangan perangkat lunak (*software*).
3. *Design*, merupakan tahap penterjemah dan keperluan – keperluan yang telah dianalisis ke dalam bentuk yang lebih mudah dan dimengerti oleh pengguna.
4. *Coding*, merupakan tahap penterjemahan data atau pemecahan masalah perangkat lunak yang telah dirancang ke dalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.
5. *Testing*, merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibuat.
6. *Maintenance*, tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan – perubahan atau permintaan sesuai permintaan user.



Gambar I.1 Waterfall Model

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mencapai hasil yang baik dan terarah serta tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka dibuat sistematika laporan tugas akhir yang di uraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan informasi umum tentang profil tempat penelitian tugas akhir yaitu sejarah perusahaan, visi dan misi logo perusahaan, badan hukum perusahaan, struktur organisasi dan Job Description. Bab ini juga berisi tentang landasan teori dalam pembangunan Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian tugas akhir, analisis proses bisnis, analisis kebutuhan sistem, analisis permasalahan, analisis kebutuhan pengguna, analisis kebutuhan perangkat keras, analisis kebutuhan perangkat lunak, perancangan sistem, diagram konteks, spesifikasi proses, kamus data, ERD, rancangan antarmuka,

jaringan semantik, skema relasi, implementasi dalam membuat Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi hasil implementasi dari hasil analisis dan perancangan yang telah dibuat disertai juga dengan hasil pengujian dari sistem informasi ini yang dilakukan di BAKOMINFO. Sehingga diketahui apakah sistem yang dibangun sudah memenuhi syarat sebagai sistem informasi yang mudah dipahami oleh user.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan segala hasil dari laporan penelitian tugas akhir. Kesimpulan merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian melalui analisis sistem yang dibuat. Selanjutnya disusun rancangan pemecahan masalah sebagai saran kepada instansi tempat penelitian tugas akhir dan dapat di implementasikan ditempat melakukan penelitian tugas akhir.