

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangatlah penting. Masalah-masalah pada teknologi saat inipun semakin kompleks, dimana banyaknya penemuan-penemuan baru yang berbasis teknologi bermunculan. Munculnya penemuan-penemuan ini tidak hanya berpengaruh pada satu aspek bidang kehidupan saja namun juga berpengaruh pada berbagai aspek dalam bidang kehidupan lain seperti pada aspek bidang pendidikan, ekonomi hukum dan sebagainya. Berbagai instansi berusaha mengembangkan usahanya dengan melakukan banyak perubahan dengan memanfaatkan teknologi yang canggih seperti komputer sebagai pengganti tenaga kerja manusia.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat ini merupakan salah satu dampak dari meningkatnya taraf hidup manusia. Untuk itu, setiap manusia menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi setiap kebutuhannya. Oleh karena itu, dikembangkan suatu cara agar dapat memenuhi keinginan tersebut dengan sistem informasi. Sistem merupakan kumpulan dari sub sistem atau komponen-komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dalam organisasi dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu [5]. Informasi merupakan data yang telah melalui proses pengolahan menjadi lebih berguna dan memiliki nilai bagi penerimanya [6]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sekumpulan

komponen-komponen yang saling bekerja sama dalam mengolah data untuk menghasilkan informasi yang bernilai dan akurat sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Kabupaten Sumedang beralamatkan di Jalan Parigi Lama No. 13 Kabupaten Sumedang merupakan penggabungan dari dua instansi yaitu Badan lingkungan Hidup dan Dinas Kehutanan Kabupaten Sumedang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Tugas dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) Kabupaten Sumedang adalah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dalam rangka pelaksanaan sebagian tugas Bupati di bidang lingkungan hidup dan kehutanan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) sendiri berada di bawah Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Seksi Pelayanan Kebersihan merupakan penyedia layanan kebersihan yang berada di bawah Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang. Tugas dari Seksi Pelayanan Kebersihan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) yang termasuk ke dalam wilayah yang mendapatkan pelayanan kebersihan.

Pengelolaan sampah di Kabupaten Sumedang dirasa masih belum optimal. Pengelolaan sampah di Sumedang sampai ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA), belum ada proyek jangka panjang seperti daur ulang sampah menjadi produk yang dapat mempunyai nilai kembali. Sedangkan menurut Permen PU Nomor 3 Tahun

2013 tentang Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Rumah Tangga, penanganan sampah harus dilakukan dengan cara pemilihan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, dan pemrosesan akhir sampah. Tetapi pada prosesnya, baik itu sampah rumah tangga ataupun sampah industri kadang kala masih mengalami keterlambatan dalam pengangkutan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, permasalahan lain yang terjadi pada pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang adalah kurangnya informasi yang akurat. Pada dasarnya Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang telah menggunakan sistem informasi berbasis *website*. Tetapi, *website* tersebut tidak optimal dalam menampilkan informasi, yaitu informasi yang ditampilkan dirasa tidak memiliki nilai. Pada *website* tersebut tidak terdapat menu pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan. Untuk pelayanan administrasi, seperti pendaftaran pelanggan, pembayaran retribusi sampah, dan pengaduan pelanggan masih tetap dilakukan secara manual. Untuk melakukan pendaftaran dan menyampaikan keluhan terkait pelayanan kebersihan, calon pelanggan harus mendatangi kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai persyaratan pendaftaran dan Kartu Tanda Penduduk beserta Karcis Retribusi sebagai persyaratan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan. Kemudian, pendaftaran atau pengaduan tersebut akan dicatat oleh Seksi Pelayanan Kebersihan. Untuk melakukan pembayaran retribusi (iuran) sampah, petugas akan mendatangi setiap pelanggan yang terdaftar untuk menarik uang

retribusi sampah. Dengan sistem yang demikian sangat memungkinkan data-data tersebut akan tercecer dimana saja, sehingga data-data tersebut dapat rusak atau bahkan hilang. Selain itu, masih manualnya pencatatan pada proses pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan dapat menimbulkan tumpukan data besar yang dapat memenuhi ruang penyimpanan. Oleh karena itu, sistem informasi yang telah ada dirasa kurang optimal.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka perlu membangun sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi permasalahan pada pelayanan administrasi pelanggan, yaitu pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan. Oleh sebab itu, penulis menyusun skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN PADA PELAYANAN KEBERSIHAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN KABUPATEN SUMEDANG”** yang dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi pihak Pelayanan Kebersihan dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam memberikan informasi yang akurat dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dan akan memberikan kemudahan bagi masyarakat (pelanggan) dalam melakukan pendaftaran, pembayaran, dan melakukan pengaduan terkait pelayanan kebersihan, sehingga tidak perlu terjadi pelayanan *face-to-face* [7].

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan bagian penting dalam penelitian. Identifikasi masalah adalah cara untuk mengenali masalah yang terjadi

pada objek penelitian. Sedangkan rumusan masalah adalah rancangan dari beberapa pertanyaan pada penelitian untuk menentukan arah penelitian.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang penelitian tersebut, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Pada sistem yang berjalan, *website* tidak memiliki fitur pendaftaran untuk menjadi pelanggan, pembayaran retribusi, dan pengaduan mengenai masalah persampahan.
2. Proses pendaftaran pada pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan masih ada proses yang belum terkomputerisasi. Warga yang melakukan pendaftaran harus mendatangi kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai persyaratan, lalu pendaftaran tersebut akan dicatat oleh Seksi Pelayanan. Hal tersebut tentu akan rentan terjadinya penumpukan data, kerusakan data atau bahkan hilangnya data.
3. Proses penarikan retribusi atau pembayaran pelayanan kebersihan masih dilakukan dengan cara yang manual, yaitu petugas mendatangi dan memberikan Karcis Retribusi kepada tiap pelanggan untuk menagih uang retribusi. Pelanggan melakukan pembayaran dengan memberikan uang kepada petugas. Hal tersebut akan memakan waktu yang cukup lama dan memungkinkan terjadinya pemborosan biaya, baik biaya transportasi dalam proses penarikan uang retribusi maupun pemborosan dalam pembuatan karcis.

4. Proses pengaduan pada pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan masih ada proses yang belum terkomputerisasi. Warga yang melakukan pengaduan harus mendatangi kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai persyaratan, lalu pendaftaran tersebut akan dicatat oleh Seksi Pelayanan. Hal tersebut tentu akan rentan terjadinya penumpukan data, kerusakan data atau bahkan hilangnya data.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang perlu untuk dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana sistem pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem informasi untuk pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang. Dengan demikian, pelanggan akan mendapatkan kemudahan untuk melakukan pendaftaran, pembayaran, mendapatkan informasi yang akurat, serta menyampaikan komplain (pengaduan). Selain itu, pihak Pelayanan Kebersihan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang akan lebih optimal dalam melayani pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan yang berjalan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
2. Untuk melakukan perancangan sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak pengelola sampah di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang dalam mengelola data pelanggan, baik itu data pendaftaran, data pembayaran, dan data pengaduan pelanggan. Dengan demikian dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas.

2. Bagi Pelanggan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat atau pelanggan dalam mendapatkan pelayanan administrasi dan mendapatkan informasi yang akurat mengenai Pelayanan Kebersihan. Dengan demikian, untuk melakukan pendaftaran, pembayaran retribusi sampah, atau menyampaikan pengaduan, pelanggan dapat melakukannya dari mana saja dan kapan saja tanpa terbatas jarak dan waktu.

1.4.2. Kegunaan Akademik

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan peneliti, baik teori maupun praktek.

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan atau referensi bagi peneliti lainnya, agar peneliti lain dapat lebih cermat dalam penelitiannya.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah akan membatasi ruang lingkup permasalahan terlalu luas, sehingga penelitian menjadi lebih fokus. Berikut adalah batasan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Proses yang dikaji pada penelitian ini adalah proses pendaftaran, pembayaran, dan pengaduan pelanggan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.
2. Website hanya menampilkan tagihan untuk tiap bulannya dan tidak menangani tunggakan atau pembayaran untuk beberapa bulan.
3. Metode pembayaran yang digunakan adalah metode transfer bank. Pelanggan harus meng-*upload* bukti transfer.

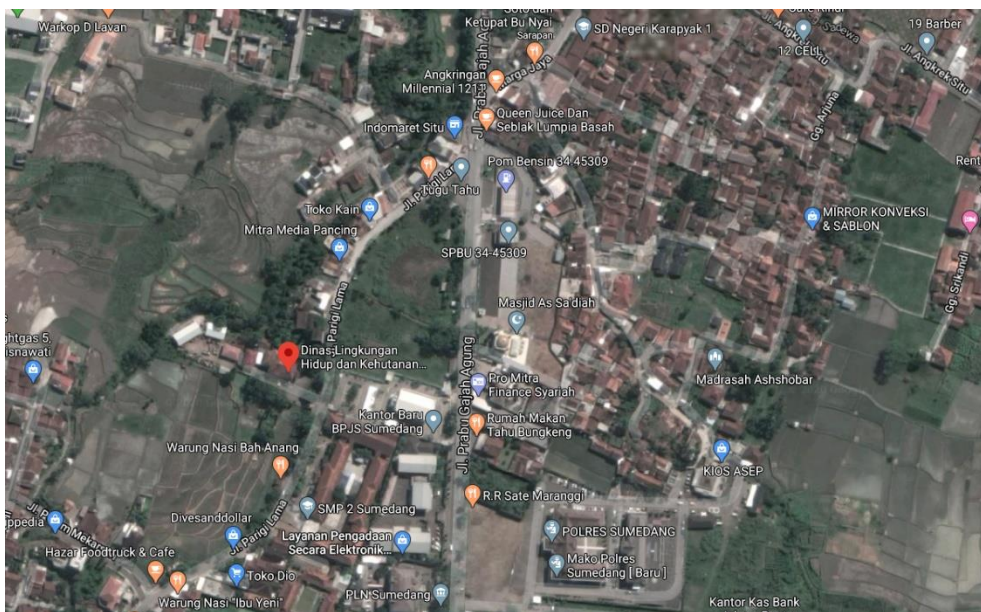
4. Terdapat lima aktor yang terlibat langsung pada sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis *website* ini, yaitu admin, bendahara, kepala, petugas, dan pelanggan (*user*).
5. Aktor admin, bendahara, kepala, dan petugas merupakan pihak dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah sebagai berikut:

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang yang beralamatkan di Jalan Parigi Lama No. 13 Kabupaten Sumedang.



Gambar 1.1. Peta Lokasi DLHK Kabupaten Sumedang

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Waktu Penelitian

No.	Nama Kegiatan	Waktu Penelitian															
		Maret			April			Mei			Juni			Juli			
1.	Pengumpulan data	■	■	■	■												
2.	Analisis sistem yang berjalan		■	■	■	■	■										
3.	Melakukan perancangan sistem				■	■	■	■									
4.	Pembuatan program					■	■	■	■	■	■	■	■	■			
5.	Pengujian program											■	■	■	■		
6.	Evaluasi sistem												■	■	■	■	■

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai kesimpulan secara garis besar. Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kajian pustaka, teori-teori yang mendukung dalam penelitian dan pembangunan sistem informasi pelayanan pelanggan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan analisis sistem yang berjalan pada Pelayanan Kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari perancangan sistem, gambaran umum sistem, perancangan antarmuka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian sistem, implementasi program, dan penggunaan program yang diusulkan kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil implementasi dan pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis website pada Pelayanan Kebersihan

di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Sumedang, serta saran untuk pengembangan kedepannya.