

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kota Salatiga merupakan salah satu Pemerintah Daerah di Indonesia yang berada di Provinsi Jawa Tengah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, sebagaimana yang tertuang dalam pasal 8 ayat 2 untuk mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan publik salah satunya penting bagi pemerintah untuk melakukan pengelolaan pengaduan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi saat ini cukup pesat, penggunaan internet, *smartphone*, dan WhatsApp *messenger* sangat populer dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, selain menampung pengaduan dan aspirasi dari masyarakat secara manual perlu pemanfaatan teknologi untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan serta memudahkan pemerintah untuk menampung aspirasi dan keluhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi di Kota Salatiga dalam penampungan aspirasi dan keluhan masyarakat sudah dilakukan, saat ini Kota Salatiga memiliki beberapa kanal pengaduan yang tersedia seperti *website* “SP4N Lapor”, *website* “LaporGub!”, WhatsApp “Matur Mas Wali”, akun media sosial Instagram, Facebook dan Twitter Pemerintah Kota Salatiga serta Desk Layanan pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga.

Alur sistem saat ini semua kanal belum terintegrasi, aduan yang masuk dari setiap kanal diteruskan kepada masing-masing Perangkat Daerah sesuai dengan urusan atau topik aduan melalui aplikasi WhatsApp oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sehingga muncul masalah dalam kondisi sistem saat ini mulai dari Pimpinan Daerah yang tidak dapat melakukan pemantauan secara *realtime* terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat oleh Perangkat Daerah terkait, rekapitulasi manual untuk pembuatan infografis pada akun Instagram resmi Pemerintah Kota

Salatiga sebagai informasi publik mengenai pengaduan masyarakat setiap bulannya selalu terlambat, hingga masalah pencarian riwayat data aduan beserta data tindak lanjutnya yang tidak dapat dilakukan dengan cepat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Pengelolaan Aduan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Pengaduan Berbasis Web di Kota Salatiga”, diharapkan bahwa aplikasi ini dapat memudahkan pemerintah dalam mengelola aduan, menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dan tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas pemerintah dalam hal pelayanan publik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka bisa ditarik suatu perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengembangkan aplikasi pengaduan berbasis web untuk pengelolaan aduan masyarakat di Kota Salatiga?”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada aplikasi pengaduan berbasis web di Kota Salatiga ini untuk menghindari pelebaran analisa dan perancangan sistem dari perumusan masalah yaitu sebagai berikut :

- 1) Aplikasi yang akan dibuat merupakan aplikasi baru untuk pengelolaan aduan masyarakat yang masuk.
- 2) Aplikasi yang akan dikembangkan mengacu pada alur pengelolaan aduan masyarakat di Pemerintah Kota Salatiga untuk mensentralisasi kanal pengaduan saat ini yang dikelola oleh Dinas Komunikas dan Informatika.
- 3) Aplikasi ini dibuat khusus untuk pengelolaan aduan masyarakat di seluruh Perangkat Daerah Kota Salatiga.
- 4) Aplikasi dibangun menggunakan *interface* berbasis web menggunakan teknologi *Hyper Text Markup Language* (HTML), *Cascading Style Sheet* (CSS), dengan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) menggunakan *framework* Laravel dan penyimpanan data menggunakan *MySQL database*.

- 5) Pengguna aplikasi hanya mencakup pegawai di Pemerintah Kota Salatiga yang diberi tugas menjadi Admin Pengelolaan Aduan Masyarakat, baik tingkat Perangkat Daerah maupun tingkat Kota.
- 6) Masyarakat masih tetap melakukan pengaduan atau pelaporan melalui kanal pengaduan yang tersedia di Kota Salatiga.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan penelitian ini yaitu mengembangkan suatu aplikasi berbasis web untuk membantu Pemerintah Kota Salatiga dalam melakukan pengelolaan aduan masyarakat.

### **1.4.2 Manfaat**

#### **1.4.2.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Meningkatkan wawasan dan kemampuan peneliti dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama proses perkuliahan, sehingga dapat diimplementasikan dalam pekerjaan.

#### **1.4.2.2 Manfaat Bagi Pemerintah Kota Salatiga**

- 1) Memiliki aplikasi untuk menampung data aduan masyarakat beserta data tindak lanjutnya.
- 2) Memiliki aplikasi untuk membantu proses pengelolaan dan rekapitulasi aduan masyarakat.
- 3) Memiliki aplikasi untuk mempermudah melakukan pengawasan terhadap tindak lanjut aduan dari masyarakat.
- 4) Memiliki aplikasi untuk mensentralisasi data pengaduan masyarakat.

#### **1.4.2.3 Manfaat Bagi Universitas**

Universitas dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan sebagai bahan evaluasi sistem perkuliahan yang ada saat ini.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan (*research and development*) Aplikasi Pengaduan Berbasis Web untuk membantu Pengelolaan Aduan Masyarakat di Kota Salatiga. Penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara atau observasi untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang aplikasi yang sedang dikembangkan untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang aplikasi, termasuk fitur-fitur, fungsionalitas, dan manfaat yang diharapkan.

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian Pengelolaan Aduan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Pengaduan Berbasis Web di Kota Salatiga, dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan ASN Perangkat Daerah yang bertugas sebagai pengelola aduan tingkat Perangkat Daerah, dan ASN pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas sebagai pengelola aduan tingkat Kota dan Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pejabat yang menangani komunikasi publik tingkat Kota. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai alur sistem saat ini, kebutuhan pengguna hingga kekurangan dan kelebihan sistem saat ini.

#### 2) Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pengelolaan aduan masyarakat di Kota Salatiga saat ini. Observasi dapat membantu dalam memahami interaksi antara pengguna dan sistem, serta mengidentifikasi masalah yang ada.

#### 3) Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan melakukan tinjauan pustaka terhadap jurnal-jurnal, buku-buku dan penelitian sebelumnya serta laporan yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi ini.

#### 4) Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen terkait, seperti laporan pengaduan yang sudah selesai, rekapitulasi aduan yang sudah lewat, dan catatan terkait proses pengelolaan aduan saat ini.

### 1.5.3 Metode Pengembangan Aplikasi

Metode pengembangan aplikasi menggunakan metode *Waterfall*, metode *Waterfall* termasuk dalam kategori metode *Software Development Life Cycle* (SDLC) dengan pendekatan yang runtut dimulai dengan menganalisis, mendesain, pengkodean, pengujian, dan pendukung. Menurut Febri Kuncoro et al. (2022), metode *Waterfall* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan, yaitu:

#### 1) Tahap Analisis Sistem

Pada tahap analisis sistem ini dilakukan dengan identifikasi permasalahan yang ada pada sistem yang berjalan saat ini dan mendeskripsikan analisis sistem serta solusi dari permasalahan pada sistem yang berjalan.

#### 2) Tahap Desain Sistem

Pada tahap desain sistem dilakukan pembuatan desain/rancangan berdasarkan hasil analisis sistem, meliputi desain rancangan alur sistem, skema basis data, fungsionalitas pengguna, bisnis proses, dan desain antarmuka pengguna.

#### 3) Tahap Pengkodean Sistem

Pada tahap pengkodean sistem ini dilakukan penerjemahan dari desain/rancangan sistem yang sudah dibuat ke bahasa pemrograman dengan menggunakan teknologi pengembangan aplikasi yang ada.

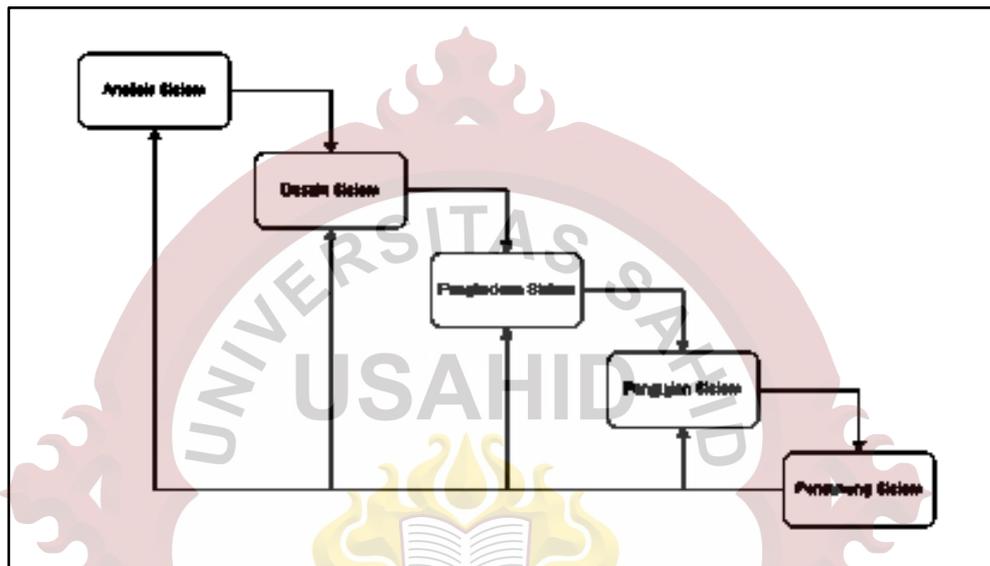
#### 4) Tahap Pengujian Sistem

Pada tahap pengujian ini dilakukan dengan mengimplementasikan aplikasi secara langsung dengan melakukan instalasi pada *server* serta melakukan pengujian aplikasi berdasarkan analisa dan perancangan sebelumnya.

#### 5) Tahap Pendukung Sistem

Pada tahap ini dilakukan pemantauan, pemeliharaan, dan pengembangan aplikasi agar dapat tetap digunakan dalam beberapa tahun ke depan.

Pada setiap tahapan dapat saling memberikan umpan balik. Misalnya, selama tahap desain sistem, masalah di analisis kebutuhan dapat ditemukan. Begitu juga selama tahap pengkodean sistem, masalah desain dapat ditemukan. Oleh karena itu, bisa saja perlu kembali ke tahap sebelumnya untuk menanggapi masalah atau perubahan yang ditemukan. Tahapan dari model *Waterfall* yang sudah dijelaskan dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Metode *Waterfall*

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terbagi menjadi beberapa bab pokok pembahasan yang dijabarkan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat mengenai tinjauan pustaka, teori pendukung dan kerangka pemikiran.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis sistem mencakup sistem yang berjalan saat ini dan analisis sistem serta perancangan sistem yang akan dibangun.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISIS HASIL**

Pada bab ini menjelaskan mengenai penerapan hasil analisis dan perancangan sistem, dengan melakukan pengkodean sistem, melakukan proses instalasi aplikasi pada *server* dan pengujian aplikasi serta analisis terhadap hasil pengujian.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari hasil pengembangan sistem, serta saran untuk penyempurnaan dan pengembangan di masa mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

