

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah berkembang membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah diberbagai daerah mulai beralih kesistem digital untuk meningkatkan pelayanan yang efektif cepat, tepat sasaran, dan terbuka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu sektor yang sangat membutuhkan digitalisasi adalah proses pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai sarana bagi warga untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan aspirasi mereka terhadap kebijakan serta layanan publik. Dengan adanya sistem pengaduan yang efektif, pemerintah dan lembaga terkait dapat lebih responsif dalam menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Di beberapa instansi pemerintahan, sistem pengaduan berbasis *web* telah banyak diterapkan guna mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan serta membantu pihak terkait dalam menindaklanjuti pengaduan dengan lebih sistematis. Sistem berbasis *web* memungkinkan akses yang lebih mudah, pencatatan yang lebih terstruktur, serta pengolahan data yang lebih akurat dibandingkan metode Manual. Dengan adanya sistem digital, pengelolaan laporan menjadi lebih terbuka, sehingga masyarakat dapat memperoleh kejelasan mengenai status pengaduan mereka.

DPRD (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah) merupakan institusi yang menjalankan fungsi perwakilan rakyat dalam penyelenggaraan pemerintahan

daerah yang juga merupakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan. Setiap pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh komisi-komisi terkait yang ada di DPRD. Terdapat empat komisi di DPRD Kota Palembang, salah satunya adalah Komisi I yang membidangi pemerintahan, keamanan, ketertiban, dan hukum. Mitra kerja Komisi I meliputi Inspektorat Kota, Satuan Polisi Pamong Praja, serta bagian hubungan masyarakat dan protokol, dan lain-lain. Namun, hingga saat ini, DPRD Kota Palembang belum memiliki sistem pengaduan berbasis *web* yang dapat digunakan sebagai sarana masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Proses pengaduan masih bersifat manual menimbulkan berbagai hambatan, termasuk ketidakefisienan dalam menyampaikan laporan, tidak adanya sistem penyimpanan dalam *database* menyebabkan jumlah keluhan yang telah atau belum tertangani tidak dapat diketahui secara akurat, sehingga berisiko menyebabkan keterlambatan atau bahkan keluhan terlewat tanpa penyelesaian. Proses pencatatan manual juga tidak efisien karena masyarakat harus menyampaikan keluhan secara langsung, yang membatasi aksesibilitas dan memperlambat respons terhadap laporan. Selain itu, tidak adanya *backup* meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan data, sehingga memperburuk efektivitas pengelolaan pengaduan. Kondisi ini berdampak pada kurangnya tanggung jawab serta menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di DPRD Kota Palembang terutama di Komisi I.

Sebagai solusi atas persoalan tersebut, di perlukan suatu sistem pengaduan berbasis *web* yang dirancang khusus untuk DPRD Kota Palembang. Sistem ini ditujukan sebagai solusi dalam mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. dalam mengakses platform digital untuk

menyampaikan laporan secara praktis, kapan saja dan di mana saja serta membantu Komisi I dalam mengelola, dan menindaklanjuti pengaduan dengan lebih efektif. Dengan adanya sistem berbasis *web*, proses pengaduan akan menjadi lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, serta meningkatkan terbuka dan tanggung jawab dalam penanganan keluhan masyarakat.

Sebagai respons terhadap permasalahan yang diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membuat "**Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* di DPRD Kota Palembang**" yang dapat menjadi solusi dalam meningkatkan tepat sasaran, cepat, dan terbuka dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka, dapat dirancang pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* di DPRD Kota Palembang?"

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memastikan penelitian tetap berada pada arah tujuan yang ditetapkan penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada pembuatan *Website* pengaduan masyarakat berbasis *Web* di DPRD Kota Palembang pada Komisi I.
2. Sistem ini dirancang untuk dua jenis pengguna utama, yaitu masyarakat sebagai *user*/ masyarakat, petugas dan admin/operator dari DPRD Kota Palembang sebagai pengelola laporan.

3. Sistem yang dikembangkan hanya berfokus pada pembuatan *Website* pengaduan masyarakat berbasis *Web* di DPRD Kota Palembang, Tidak mencakup pengembangan berbasis *mobile*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* di DPRD Kota Palembang. Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi secara lebih mudah serta mempermudah Komisi I DPRD kota Palembang dalam mengelola dan data pengaduan dari masyarakat.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut:

1. Dapat meningkatkan pelayanan dan kinerja dalam menangani pengaduan masyarakat.
2. Mempermudah Masyarakat akses dalam menyampaikan pengaduan secara cepat terutama di Komisi I tanpa harus datang langsung ke kantor DPRD Kota Palembang.
3. Bagi peneliti bermanfaat untuk memperluas wawasan serta meningkatkan keterampilan dalam menggunakan teknologi.
4. Bagi akademis Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *Web*.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Komisi I DPRD Kota Palembang yang beralamat di Jalan Gubernur H. Bastari No. 2, Kelurahan 8 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30111.

#### **1.5.1.2 Waktu Penelitian**

Pelaksanaan Kerja Praktik dimulai pada tanggal 13 Januari s/d 14 Maret 2025 dari hari Senin hingga Kamis pukul 08.00-16:00, Jum'at dari pukul 08:00-17:00 wib. Pengumpulan data dilakukan selama masa kerja praktik dan setelah kegiatan kerja praktik berakhir.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan secara lengkap dan jelas, sehingga data yang diperoleh lebih terperinci.

#### **1.5.2.1 Metode Observasi**

Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses penerimaan dan pengelolaan pengaduan masyarakat di Komisi I DPRD Kota Palembang. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur kerja yang sedang berjalan, mengidentifikasi permasalahan yang ada, serta merancang solusi yang sesuai dalam bentuk sistem pengaduan berbasis *Web*. Melalui metode ini, data yang diperoleh lebih akurat karena

bersumber dari pengamatan langsung terhadap aktivitas yang terjadi di lapangan.

#### **1.5.2.2 Metode Wawancara**

Metode wawancara dilakukan dengan mewawancarai staf bagian Komisi I DPRD Kota Palembang yang bertugas dalam penerimaan pengaduan masyarakat. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai prosedur penerimaan dan penanganan pengaduan, kendala yang sering dihadapi, serta kebutuhan sistem yang dapat membantu mempercepat dan mempermudah proses tersebut. Data yang diperoleh dari wawancara ini akan menjadi dasar dalam perancangan sistem pengaduan berbasis *Web* yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### **1.5.2.3 Metode Pengembangan Sistem**

Pada proses pengembangan sistem ini, penulis menerapkan metode *waterfall* untuk memastikan alur kerja yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Waterfall merupakan metode klasik dalam pengembangan perangkat lunak yang menekankan proses bertahap dan berurutan. Setiap fase, mulai dari identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga pengujian dan pemeliharaan, dilakukan secara sistematis dan tidak dapat dilompati. Model ini dikenal dengan pendekatan liniernya yang tidak memungkinkan kembali ke tahap sebelumnya setelah tahap tertentu selesai, sehingga cocok untuk proyek dengan kebutuhan yang sudah jelas dan stabil (Nurhayati & Yanti Kemala Sari Siregar, 2023).

Berikut adalah tahapan dari Metode *Waterfall*, yaitu:

1. Analisis kebutuhan (*Analysis*)

Tahap ini bertujuan untuk memahami dan mendokumentasikan kebutuhan pengguna terhadap perangkat lunak, termasuk fungsi dan batasan yang diinginkan. Informasi diperoleh melalui survei, wawancara, dan diskusi, kemudian dianalisis untuk mendapatkan data lengkap mengenai kebutuhan pengguna.

2. Perancangan (*Design*)

Pada tahap ini, dilakukan perancangan arsitektur sistem dan spesifikasi teknis perangkat lunak. Ini mencakup desain *User Interface*, diagram alir, serta pemilihan bahasa pemrograman dan teknologi yang akan digunakan. Tujuannya adalah memberikan gambaran lengkap mengenai sistem yang diinginkan.

3. Penulisan Code (*Coding*)

Tahap ini adalah tahapan yang mencakup implementasi kode berdasarkan rancangan yang telah dibuat. Perangkat lunak dikembangkan dalam bentuk modul-modul terpisah, yang kemudian digabungkan. Selain itu, dilakukan pula verifikasi fungsionalitas setiap modul yang telah selesai dibuat.

4. Pengujian (*Testing*)

Setelah proses penulisan kode selesai, dilakukan tahap pengujian untuk menjamin bahwa perangkat lunak berjalan dengan semestinya serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tahap ini mencakup integrasi

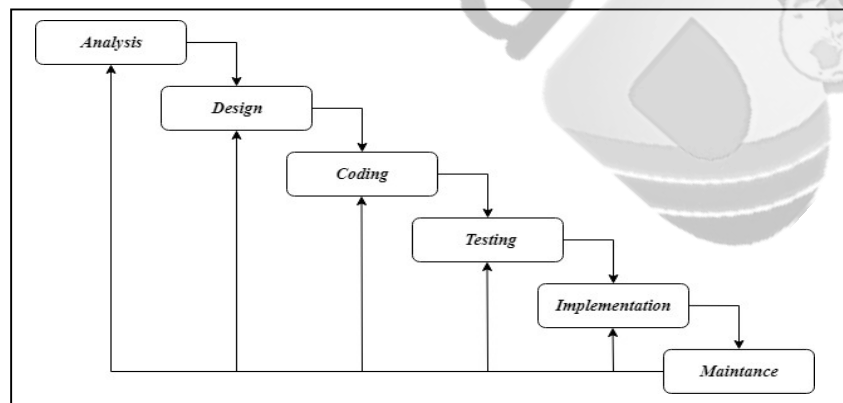
berbagai modul yang telah dikembangkan ke dalam satu sistem utuh.

#### 5. Implementasi (*Implementation*)

Implementasi dilakukan setelah aplikasi berhasil di uji dan dinyatakan siap digunakan. Tahap ini tidak hanya membutuhkan perangkat keras komputer, tetapi juga dukungan kebijakan, pelatihan pengguna, dan prosedur operasional yang mendukung kelancaran penerapan sistem.

#### 6. Pemeliharaan (*Maintance*)

Setelah perangkat lunak diluncurkan, tahap pemeliharaan dimulai. Tahap ini mencakup perbaikan *bug*, pembaruan, dan penyesuaian berdasarkan umpan balik pengguna untuk memastikan perangkat lunak tetap berfungsi dengan baik.



**Gambar 1.1** Tahapan Metode *Waterfall*

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam Penyusunan Laporan ini disusun secara sistematis untuk penulisannya sebagai berikut:

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab I tugas akhir ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian,

metode penelitian yang mencakup lokasi, waktu, pengumpulan data, dan pengembangan sistem dengan metode *Waterfall*. Terakhir menjelaskan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab II Bagian ini mengulas dasar-dasar teori serta kajian pustaka yang diambil dari berbagai sumber, seperti buku-buku rujukan dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

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

Bab III Menguraikan konsep dasar dan tahapan penyelesaian masalah yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV menjelaskan hasil akhir dan pembahasan dari sistem yang dirancang berdasarkan penelitian pada **Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di DPRD Kota Palembang**.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V memuat kesimpulan terkait pencapaian tujuan dan efektivitas sistem, serta saran pengembangan agar sistem lebih optimal.