

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu maupun instansi pemerintahan didalam mengambil keputusan. Semakin berkembangnya teknologi informasi, maka setiap instansi pemerintahan saat ini diharapkan dapat menyampaikan setiap informasi yang mereka miliki dengan cepat dan tepat serta solusi atas permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi masyarakat untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Keluhan maupun aspirasi masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif serta dapat memberikan solusi dan jalan keluarnya.

Sebagai instansi pemerintahan, maka harus memberikan kenyamanan kepada warganya dan memberikan solusi dari berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat yang terdapat di wilayah kerjanya secara efektif. SKPD adalah pelaksana fungsi eksekutif yang harus berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik. Dasar hukum yang berlaku sejak tahun 2004 untuk pembentukan SKPD adalah Pasal 120 UU no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Website Kabupaten Pangandaran merupakan website yang berfungsi sebagai perantara bagi masyarakat dengan badan lembaga pemerintahan. Pada website pangandaran terdapat fitur berupa berita-berita yang validitasnya terjamin karena yang mengunggah berita tersebut adalah lembaga-lembaga instansi pemerintahan itu sendiri, terdapat juga *sharing event-event* yang akan diadakan oleh instansi pemerintahan. Selain itu terdapat pula fitur bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap kinerja dari suatu instansi pemerintahan. Pengaduan dari masyarakat ini akan disalurkan oleh Dinkominfo kepada instansi-instansi yang bertanggung jawab.

Akan tetapi dari hasil observasi diketahui bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memahami fungsi dari instansi pemerintahan secara benar dikarenakan ada beberapa instansi pemerintahan yang memiliki kemiripan fungsi. Hal ini akan berdampak pada fitur pengaduan website dinas komunikasi dan informasi Kabupaten Pangandaran, dimana fitur tersebut memerlukan masyarakat untuk mengisi tujuan instansi dari pengaduan yang akan ditulis. Untuk penanggulangan terjadi kesalahan tujuan instansi dari penulisan pengaduan tersebut, website tersebut mengarahkan pengaduan menuju admin Dinkominfo terlebih dahulu, sehingga admin akan mengecek apakah benar instansi yang dituju apakah sudah memiliki kecocokan dengan kata kunci dari dinas tersebut.

Dengan tidak diterapkannya sistem untuk mengklasifikasikan isi pengaduan secara otomatis, menyebabkan pihak Dinkominfo membutuhkan waktu yang lama untuk mengklasifikasikan isi pengaduan secara manual dan masih tidak luput dari adanya *human error*. Dibutuhkan suatu sistem untuk dapat

mengklasifikasikan isi pengaduan secara otomatis sehingga bisa menghemat waktu dalam menyampaikan pengaduan masyarakat kepada instansi yang tepat. Dengan permasalahan diatas, sehingga diperlukan pengembangan sistem yang dimaksudkan untuk mendukung klasifikasi isi pengaduan terhadap instansi yang tepat. Dengan pengembangan sistem menggunakan framework Bootstrap dengan bahasa pemrograman PHP.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ditemukan beberapa masalah yang diantaranya:

1. Masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memahami fungsi dari instansi pemerintahan secara benar dikarenakan ada beberapa instansi pemerintahan yang memiliki kemiripan fungsi.
2. Masih belum adanya sistem untuk mengklasifikasikan isi pengaduan secara otomatis.

Berdasarkan masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat penyampaian keluhan atau aspirasi yang memudahkan masyarakat?
2. Bagaimana mengklasifikasikan berdasarkan isi pengaduan dengan menggunakan *keyword* atau kata kunci?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup pembahasan hanya di Kabupaten Pangandaran.
2. Mengklasifikasikan berdasarkan isi pengaduan dengan menggunakan *keyword*.
3. Pembuatan sistem informasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan klasifikasi berdasarkan isi pengaduan dengan menggunakan *keyword* atau kata kunci.
2. Melakukan pengujian aplikasi pengaduan masyarakat Kabupaten Pangandaran.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan pengklasifikasian berdasarkan isi pengaduan dengan menggunakan *keyword* atau kata kunci secara otomatis untuk mengurangi tugas admin Dinkominfo dalam mengklasifikasi pengaduan masyarakat.
2. Meminimalisir kesalahan pengaduan terhadap dinas-dinas terkait.

#### **1.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi yang digunakan pada penelitian Tugas Akhir ini sebagai pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *Extreme Programming*.

*Extreme Programming* adalah sebuah pendekatan atau model pengembangan perangkat lunak yang mencoba menyederhanakan berbagai tahapan dalam proses pengembangan tersebut sehingga menjadi lebih adaptif dan fleksibel. Kerangka kerja *Extreme Programming* yaitu, *planning design coding*, dan *testing*. (Keina, 2013)

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk lebih memperjelas alur sehingga dapat lebih mudah memahami materi. Laporan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab yang dilengkapi dengan penjelasan pada setiap bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memberikan informasi umum tentang profil tempat penelitian tugas akhir yaitu profil instansi, visi dan misi instansi, Bab ini juga berisi tentang landasan teori Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Pangandaran.

### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini melakukan analisis dan memuat uraian tentang gambaran mengenai kebutuhan sistem serta langkah-langkah menyelesaikan masalah selama melaksanakan penelitian dan perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari aktivitas selama melakukan analisa dari penelitian yang dibuat di Kabupaten Pangandaran dengan melakukan perancangan dan pembuatan aplikasi, uji coba aplikasi, kelebihan dan kelemahan dalam sistem yang dibuat.

#### **BAB V SIMPULAN 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.