

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya, penyelenggaraan program kerja pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu wujud peningkatan tersebut adalah melalui pemberian pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan, pelayanan dalam bentuk jasa, infrastruktur dan pelayanan akan jaminan keselamatan hukum.

Di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa, “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dapat dilihat bahwa dasar hukum ini menjadi landasan para instansi pemerintahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Salah satu perusahaan atau usaha yang mendukung dalam program kegiatan pemerintah yaitu PT. Profit Wilis.

PT Profil Wilis adalah perusahaan pembuatan serta pengembangan aplikasi dan software pada instansi untuk manajemen suatu perusahaan. Dibentuk tahun 2006 dengan anggota profesional dinamis dan pengusaha untuk mendedikasikan pengetahuan dan pengalaman mereka di industri TI.

PT.Profit Wilis diminta untuk membantu klien kami mengembangkan aplikasi untuk memenuhi persyaratan bisnis mereka, dari aplikasi kecil hingga aplikasi perusahaan besar, dari aplikasi desktop hingga aplikasi web. Perkembangan dapat terjadi baik di situs kami atau di situs permintaan klien kami.

Untuk kelancaran kebutuhan masyarakat. Salah satunya dengan penanganan

keluhan yang dialami oleh masyarakat. Banyaknya keluhan yang masuk meliputi jalan rusak, saluran air, pembangunan yang disebabkan faktor tangan manusia atau faktor alam. Saat ini, masyarakat mengadakan keluhannya melalui surat ke kotak pengaduan dan telfon ke layanan pengaduan yang kemudian diteruskan ke unit kerja lainnya sampai keluhan tersebut di proses/tindaklanjuti. Pelapor tidak diketahui kevalidan data.

Dalam menyelesaikan keluhan yang dialami masyarakat, masalah yang terjadi adalah proses itu terlalu lama, Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengambil judul, **“Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis Web Pada PT. Profit Wilis”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penyampaian keluhan pelanggan saat ini masih terbatas pada media telepon dan surat saja,
2. Laporan proses dan hasil dari penanganan keluhan pelapor tidak tersampaikan dengan baik dikarenakan masyarakat harus kembali menelepon untuk mendapat laporan proses dan hasil dari penanganan keluhannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana membuat aplikasi keluhan masyarakat berbasis web yang dapat digunakan untuk mengetahui perkembangan tindak lanjut laporan dan menggunakan verifikasi data pelapor?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis membatasi masalah, yaitu

1. Penelitian ini dilakukan hanya di PT. Profit Wilis.

2. Keluhan terbatas pada bidang Irigasi, Jalan, Jembatan.
3. Verifikasi data pelapor menggunakan simulasi tabel dukcapil.
4. Menggunakan bahasa pemrograman PHP, database menggunakan MySQL.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Membantu menangani keluhan dan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.
2. Mengubah proses pengaduan menjadi lebih praktis karena menggunakan aplikasi berbasis web.

1.5.2 Manfaat

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang ada.
2. Memberikan solusi yang cepat dan praktis untuk menangani keluhan masyarakat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT. Profit Wilis dan waktu penelitian di laksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2020

1.7 Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan:

a. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari secara langsung pada permasalahan dan prosedur-prosedur yang harus dilaksanakan dalam menangani keluhan masyarakat.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi seputar proses reservasi dan memahami proses yang sudah berjalan saat ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak perusahaan.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan dengan mencari buku, jurnal, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang dari judul permasalahan yang penulis buat pada penelitian ini, terdapat di dalamnya mengenai umum, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam penelitian di antaranya tentang teori web, XAMPP, PHP, MySQL, metode pengembangan perangkat lunak, pemodelan UML, teori layanan pengaduan masyarakat serta teori-teori yang digunakan dalam perancangan sistem serta penjelasan tentang komponen-komponen yang mneunjang perangkat lunak serta kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pengumpulan data, metode yang diimplementasikan pada penelitian yaitu metode pengembangan system baik perangkat lunak maupun perangkat keras.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas mengenai perancangan system meliputi implementasi dan pengujian perangkat lunak meliputi implementasi database, class dan penginstalan aplikasi. Pembahasan meliputi kinerja perangkat lunak, perangkat keras.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang diberikan penulis untuk pengembangan layanan pengaduan masyarakat berbasis web berikutnya.

