

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cepat membawa pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia, dimana salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat adalah komputer. Dengan adanya teknologi komputer ini hampir semua masalah baik di bidang bisnis, hiburan, pendidikan, industri, dan bidang lainnya dapat teratasi oleh komputer. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat yang sangat diperlukan, namun melihat dari perkembangan teknologi yang cepat ini belum terlalu sepenuhnya dimanfaatkan oleh pemerintah, salah satu contohnya adalah dalam bidang pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam meningkatkan pelayanan pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

Banyaknya permasalahan ataupun keluhan mengenai pelanggaran/penyalahgunaan wewenang di masyarakat Provinsi Jawa Timur merupakan suatu hal yang harus diadukan dan ditangani oleh Pemerintah Jawa Timur. Untuk menyampaikan permasalahan, perlu adanya suatu fasilitas yang diharapkan bisa membantu menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah seefektif dan seefisien mungkin. Meskipun fasilitas pengaduan masyarakat ini telah ada secara manual, hal tersebut dianggap menimbulkan beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut seperti memiliki alur kerja yang rumit bagi masyarakat dan membutuhkan proses yang lama dalam menindaklanjuti. Bahkan terdapat beberapa aduan masyarakat yang masuk tidak diproses oleh pihak terkait karena dokumen – dokumen tersebut hilang atau adanya *human error* yang terjadi. Sehingga, pada kenyataannya masyarakat masih sulit dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintah yang berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016, Inspektorat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah provinsi, pelaksanaan pembinaan atas

penyelenggaraan pemerintahan daerah kabupaten/ kota dan pelaksanaan urusan pemerintahan di daerah kabupaten/ kota. Jika terdapat suatu pengaduan masyarakat mengenai penyalahgunaan wewenang atau kasus lainnya harus ditindak dengan cepat. Untuk mengatasi masalah tersebut agar lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, penulis membuat sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan atau keluhan. Tujuan umum sistem informasi penanganan pengaduan adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mewujudkannya dalam bentuk laporan Praktek Kerja Lapangan dengan judul “ **Sistem Informasi Pengaduan (SIADU) Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur Berbasis Website**” yang diharap dapat berguna bagi Instansi terkait dan masyarakat luas.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan identifikasi latar belakang diatas, maka dapat di rumuskan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana tahapan dalam pembuatan aplikasi web untuk menerima pengaduan atau keluhan dari masyarakat.
2. Apa saja informasi yang dibutuhkan dalam melakukan pengaduan atau keluhan melalui sistem informasi ini.

1.3 Batasan Masalah

Supaya pengerjaan Praktek Kerja Lapangan ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam pembuatan rancang bangun Sistem Informasi Pengaduan ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dibangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik perseorangan ataupun instansi.

2. Admin memiliki hak akses untuk mengedit, membuat, dan mengelola aduan yang ada.
3. Website umum dapat di akses oleh semua masyarakat.
4. Pengguna bisa menambahkan informasi mengenai informasi pengaduan yang berkaitan.
5. Pengguna hanya dapat melihat pengaduan – pengaduan yang dikirim oleh pengadu yang lainnya, tanpa mengubahnya.

1.4 Tujuan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini bertujuan untuk membangun sebuah Sistem Informasi Pengaduan berbasis website di Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang mudah diakses, efisien, dan efektif baik untuk Instansi terkait dan juga masyarakat sekitar.

1.5 Manfaat

Pada pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini memiliki beberapa manfaat bagi mahasiswa, yaitu:

1. Menambah wawasan dan pengalaman kerja sebagai bekal kerja
2. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai praktik bekerja.
3. Mampu menciptakan sistem informasi yang dibutuhkan oleh pihak Instansi.
4. Untuk memenuhi syarat mata kuliah Praktek Kerja Lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam pembuatan laporan Praktek Kerja Lapangan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai teori yang mendukung perakitan laporan ini, proses bisnis pengelolaan data menggunakan database MySQL, serta modul pengembangan web dengan PHP dan HTML.

BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Bab ini berisi tentang profil singkat, logo, tugas dan fungsi, visi dan misi, serta struktur organisasi dari Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

BAB IV PELAKSANAAN PKL

Bab ini berisi mengenai waktu dan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan serta membahas metode – metode dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan seperti analisis, wawancara, perancangan sistem, pembuatan program, dan implementasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan desain dalam pengembangan website Sistem Informasi Pengaduan (SIADU) berbasis website di Inspektorat Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan Praktek Kerja Lapangan serta saran yang disampaikan dan perusahaan yang terkait untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang dokumentasi kegiatan selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung.