

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang cukup pesat dari waktu ke waktu membuat pekerjaan yang dilakukan manusia pada umumnya dapat diselesaikan dengan cepat. Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan dalam aktivitas manusia. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi menjadi semakin mudah karena pengolahan sangat diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pengolahan data dan informasi secara tepat adalah hal penting yang dibutuhkan bagi setiap perusahaan atau suatu instansi untuk meningkatkan produktifitas pekerjaan, waktu dan biaya.

Kesuksesan perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya tidak terlepas dari perusahaan dalam mengelola pelayanan. Perusahaan yang mampu mengendalikan dan mengelola pelayanan dengan baik akan dapat memenuhi kebutuhan operasionalnya. Pelayanan informasi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan dalam memasarkan, memperkenalkan sebuah produk atau jasa, penyampaian informasi yang akurat sangat dibutuhkan sebagai sarana peningkatan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi baik itu dalam pemerintahan atau swasta, dengan penyampaian informasi secara akurat dalam hal ini kebenaran atas informasi dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan dari konsumen kepada pihak yang menyebarkan informasi (Soegijoko, 2010).

Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) merupakan suatu lembaga yang dinaungi oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk membantu kerja pemerintah dalam meningkatkan mutu pendidikan sekolah mulai tingkat dasar hingga tingkat menengah. LPMP tersebar diseluruh provinsi di Indonesia salah satunya berada di provinsi Jawa Timur.

LPMP Jawa Timur bertugas untuk menjamin mutu seluruh sekolah yang berada di Jawa Timur mulai dari tingkat dasar hingga menengah dan berstatus sekolah negeri maupun swasta. Salah satunya fungsinya yaitu meningkatkan layanan untuk para guru-guru bertanya tentang semua hal yang bersangkutan dengan mutu sekolah. Selama ini layanan ini hanya dapat dilakukan secara

manual yaitu datang langsung ke kantor LPMP atau melalui pesan text. Kebanyakan dari guru-guru jika ingin bertanya tentang bagaimana agar mutu pendidikannya menjadi lebih baik mereka harus mengunjungi kantor pada saat adanya pelatihan atau penataran. Akan lebih efektif jika dibuat sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat mempermudah layanan tersebut.

Maka dari permasalahan yang ada akan dirancang dan dibuat sistem yang dapat membantu lembaga, sehingga dibuatlah studi kasus PKL yang berjudul “Sistem Informasi Layanan Aduan Sepekan Berbasis Web (Studi Kasus: LPMP Jawa Timur)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat permasalahan yang diangkat dalam PKL ini, yaitu “Bagaimana merancang dan membangun suatu Sistem Informasi Layanan Aduan Sepekan Berbasis Web (Studi Kasus: LPMP Jawa Timur)”.

## **1.3 Tujuan**

Dalam pelaksanaan PKL terdapat tujuan, yaitu merancang dan membangun Sistem Informasi Layanan Aduan Sepekan Berbasis Web (Studi Kasus: LPMP Jawa Timur).

## **1.4 Manfaat**

Dalam pelaksanaan PKL memiliki manfaat yaitu Membantu Pihak Lembaga untuk membantu dalam pelayanan tanya jawab dengan guru-guru di Jawa Timur.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan PKL ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam

laporan PKL ini.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi profil singkat LPMP Jawa Timur dan membahas tentang pengertian sistem, informasi, sistem informasi, *FlowChart*, *CDM (Conceptual Data Model)*, *PDM (Physical Data Model)*, *DFD (Data Flow Diagram)*, dan *Database*

## **BAB III          METODE PKL**

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti: observasi, wawancara, perancangan sistem, pembuatan program, dan pengujian.

## **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan Sistem Informasi Layanan Aduan Sepekan Berbasis Web (Studi Kasus: LPMP Jawa Timur).

## **BAB V            PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan PKL serta saran yang disampaikan penulis 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 hasil observasi dan wawancara lapangan dengan pihak perusahaan sebagai narasumber, maupun foto-foto kegiatan PKL.