

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang cepat dan pesat memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam konteks pemerintahan. Hal tersebut telah mengubah sistem pelayanan pemerintahan secara signifikan. Perubahan ini tidak hanya memengaruhi cara kerja internal pemerintahan, tetapi juga mengubah cara berinteraksi pemerintah dengan masyarakat. Untuk dapat beradaptasi dengan perubahan, pemerintah harus mulai mempersiapkan transformasi digital, dimana teknologi informasi dimanfaatkan secara efektif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi, akan merubah paradigma tradisional dan membuka peluang baru dalam penyelenggaraan pelayanan, dimana proses pelayanan manual dianggap lambat dan rentan terhadap kesalahan dapat digantikan oleh solusi berbasis komputer yang lebih cepat dan akurat di era digital ini (Tahir et al., 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Diskominfo Kabupaten Jombang memegang peran strategis dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, terutama di sektor komunikasi dan informatika. Salah satu aspek penting dalam praktik pelayanan publik adalah ketersediaan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat untuk melakukan proses pengaduan dan pengajuan.

Keluhan-keluhan dari masyarakat menjadi hal yang tidak dapat dihindari menjadi cerminan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan terhadap layanan yang diberikan. Menurut (Haryanto, 2021), komplain atau keluhan merupakan suatu

bentuk pengaduan atau ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, atau kemarahan terhadap layanan jasa atau produk. Karena itu, sebagai lembaga penyedia layanan publik penting bagi Diskominfo Kabupaten Jombang untuk menyediakan layanan pengaduan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai keluhan dan mengajukan berbagai permohonan.

Saat ini, proses pengaduan di Diskominfo Kabupaten Jombang dapat dilakukan dengan mengirimkan aduan melalui *google form* yang disediakan. Namun sistem tersebut masih dihadapkan pada sejumlah tantangan yang perlu segera diatasi. Tantangan pertama adalah kecepatan respons yang kurang optimal terhadap penanganan aduan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan berpotensi merusak citra pelayanan instansi. Salah satu alasan utama kurang efisiennya sistem pengaduan saat ini karena masih menggunakan *google form* sebagai media utama untuk menerima aduan. Era digital yang sekarang, penggunaan metode tersebut dinilai kurang efektif.

Tantangan yang kedua adalah kurangnya transparansi dalam proses penanganan aduan. Keterbukaan dalam penanganan aduan merupakan hal yang sangat penting guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi. Tanpa adanya transparansi terkait proses penanganan aduan, masyarakat akan bertanya-tanya tentang status aduan mereka, apakah aduan mereka sudah ditangani atau belum. Kekhawatiran semacam ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Tantangan yang ketiga adalah kesulitan dalam menyimpan dan mendokumentasikan data dari setiap aduan yang diterima. Tanpa adanya catatan yang terstruktur, sulit bagi instansi untuk dapat melacak tren aduan dan

mengidentifikasi wilayah-wilayah yang rentan terhadap aduan. Keterbatasan penyimpanan dan pendokumentasian data setiap aduan dapat menghambat proses analisis dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja layanan di masa mendatang.

Tidak hanya itu, Diskominfo Kabupaten Jombang disini juga memfasilitasi proses pengajuan iklan layanan berupa *videotron* dan *flyer* yang nantinya akan ditayangkan di *videotron* dan di unggah di sosial media pemerintah Kabupaten Jombang. Proses layanan pengajuan dapat dilakukan dengan menghubungi nomer *whatsapp* Diskominfo Kabupaten Jombang untuk melakukan permohonan penayangan iklan layanan. Kemudian, pemohon akan diarahkan untuk melengkapi berkas persyaratan seperti, surat permohonan penayangan dan juga iklan layanan yang akan ditayangkan. Sistem tersebut juga dinilai kurang efektif karena masih menggunakan media *google form* untuk menerima berkas persyaratan.

Penelitian ini mengadopsi metode *waterfall* yang dikembangkan oleh Pressman, 2010. Metode *waterfall* menurut Pressman (2015:42), model *waterfall* adalah suatu pendekatan klasik yang sistematis dan berurutan dalam pengembangan perangkat lunak. Metode ini terdiri dari lima proses yakni, *communication*, *planning*, *modeling*, *construction*, dan *deployment*. Menurut penelitian sebelumnya (Alif Ramadhan et al., 2023a), metode *waterfall* cocok digunakan untuk proyek-proyek dengan skala kecil, di mana masalahnya sudah dipahami dengan baik, dan kebutuhan sistemnya sudah terdefiniskan dengan jelas dan stabil. Setelah sistem selesai di buat, pengujian dilakukan dengan menggunakan *Black Box Testing*. *Black Box Testing* menurut (Nurfauziah & Jamaliyah, 2022), bertujuan untuk mengevaluasi fungsi perangkat lunak dengan memeriksa cara kerjanya, apakah ada

hasil luaran yang tidak sesuai dengan harapan, dan apakah informasi yang disimpan telah akurat.

Oleh karena itu, perlu adanya pembaruan untuk memperbaiki sistem pengaduan dan pengajuan iklan layanan yang sedang berjalan agar dapat memberikan layanan yang lebih responsif, transparan, dan terstruktur. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan campur tangan teknologi informasi. Dari hal tersebut akhirnya menjadi bahan pertimbangan penulis untuk membuat Sistem Informasi Layanan Pengaduan Dan Pengajuan Iklan Layanan Berbasis *Website* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Jombang Menggunakan Metode *Waterfall* untuk dapat meningkatkan responsifitas, transparansi, dan sistem yang lebih terstruktur, serta bisa menjadi wadah atau tempat untuk menyampaikan pengaduan dan pengajuan iklan layanan.

Tujuan adanya sistem ini adalah untuk memberikan fasilitas kepada Diskominfo Kabupaten Jombang dalam mengelola pengaduan dan pengajuan iklan layanan yang dilaporkan oleh masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, supaya proses pengaduan tersebut dapat dikelola secara lebih terstruktur, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dan OPD dalam melakukan pengajuan iklan layanan.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pengaduan dan pengajuan iklan layanan, serta dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang dalam mengoptimalkan penanganan setiap pengaduan dan mempermudah masyarakat dan OPD Kabupaten Jombang dalam menyampaikan pengajuan mereka terkait iklan layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi berbasis *website* untuk mengakomodasi pelayanan pengaduan dan pengajuan iklan layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jombang.

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan-batasan dalam pengembangan sistem ini:

1. Sistem ini secara khusus dikembangkan untuk menangani pengaduan dan pengajuan yang berlokasi di Kabupaten Jombang.
2. Sistem informasi pengaduan dan pengajuan ini berbasis *website*.
3. Dalam pengembangan sistem ini, akan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam pengembangan aplikasi ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi layanan pengaduan dan pengajuan iklan layanan di Diskominfo Kabupaten Jombang yang dapat mendukung proses pelayanan pengaduan dan pengajuan supaya prosesnya menjadi lebih responsif, transparan, dan terstruktur. Responsif dalam hal penanganan setiap pengaduan dan pengajuan yang masuk bisa ditangani dan direspon secara cepat. Kemudian, lebih transparan dalam proses penanganan baik pengaduan maupun pengajuan untuk dapat dilihat perkembangan status aduan yang dikirimkan oleh semua pengguna. Serta, yang terakhir menjadi lebih terstruktur supaya semua data pengaduan dan pengajuan yang masuk dapat tersimpan dengan baik di dalam satu sistem sehingga

memudahkan proses pengecekan dan penyimpanan data, serta semua data pengaduan dan pengajuan iklan layanan yang masuk dapat tersimpan dengan baik mempermudah Diskominfo Kabupaten Jombang dalam melakukan penanganan pengaduan dan pengajuan. Tidak hanya itu, sistem ini juga diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan OPD khususnya yang berada di wilayah Kabupaten Jombang untuk dapat melakukan pengaduan dan pengajuan iklan layanan secara lebih mudah.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, pembahasan disajikan dengan sistematika urutan penyajian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang pendahuluan, termasuk latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas secara ringkas beberapa teori yang relevan dan mendukung penelitian ini, serta dapat membantu dalam proses penyelesaian permasalahan. Di samping itu, dalam bagian ini juga akan dibahas tentang penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai perbandingan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang diimplementasikan untuk mencapai tujuan dari penelitian, di antaranya adalah proses

pengumpulan data, proses analisis kebutuhan, dan proses perancangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini akan dijelaskan bagaimana hasil alur dari sistem yang dibangun dan dilakukan pengujian. Proses pengujian sistem ini menggunakan metode *Black Box Testing* untuk menentukan apakah sistem telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan laporan skripsi dan juga saran yang disampaikan oleh penulis untuk pengembangan lebih lanjut sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai daftar referensi atau sumber-sumber yang digunakan dalam membantu dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi.

LAMPIRAN

Bab ini berisi mengenai dokumen pelengkap yang mendukung dalam pembuatan skripsi. Dokumen tambahan dapat berupa hasil wawancara, foto, dokumen perizinan, atau informasi tambahan lainnya.