

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM).

Pada era industri 4.0 aktivitas manusia sangat dibantu oleh adanya teknologi. Manusia sebagai pengguna teknologi harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, maupun perkembangan teknologi tersebut selanjutnya. Adaptasi manusia dengan teknologi baru yang telah berkembang wajib untuk dilakukan melalui pendidikan. Hal ini dilakukan agar generasi penerus tidak tertinggal dalam hal teknologi baru. Dengan begitu, teknologi dan pendidikan mampu berkembang bersama seiring dengan adanya generasi baru sebagai penerus generasi lama.

Adanya teknologi aktivitas manusia dapat lebih efisien dan efektif baik dalam lingkup perusahaan maupun pemerintahan. Di lingkup pemerintahan teknologi yang digunakan disebut dengan *E-Government*. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi untuk keperluan pemerintahan guna memberikan informasi serta pelayanan bagi warganya. Dengan adanya *E-Government* ini dapat membantu proses birokrasi pada pemerintahan yang sebelumnya dilakukan secara langsung, sekarang bisa dilakukan secara daring. Dalam hal pengaduan masyarakat juga diperlukan *E-Government* untuk menangani keluhan masyarakat. Melalui *E-Government* data laporan masyarakat dapat tersusun secara sistematis serta terstruktur.

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur adalah suatu badan/instansi yang mempunyai tugas

membantu Gubernur Jawa Timur melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya, Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

Untuk menjalankan tugasnya, Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dalam bidangnya masing-masing. Dalam proses pengaduan dari masyarakat belum difasilitasi oleh Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur, proses pengaduan masih menggunakan Telepon, *Website*, Email yang dapat dihubungi sehingga kurang efisien dalam penampungan data pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah *Website* khusus untuk menampung pengaduan masyarakat yang mudah diakses dan data yang dikirim dipastikan aman, sehingga pengelolaan pengaduan lebih optimal.

Berdasarkan uraian dan Analisa yang telah dilakukan, pada Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, Penulis akan membuat sebuah sistem informasi yang dapat menampung keluhan-keluhan atau laporan dari masyarakat kepada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur, serta pihak admin dari Dinas dapat melakukan tindak lanjut dari laporan yang telah dibuat oleh masyarakat. Sistem Informasi ini dibuat berbasis *web* dengan menggunakan LARAVEL 9 dan *database* menggunakan POSTGRESQL

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah yakni sebagai berikut :

“Bagaimana membuat sistem informasi pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur berbasis *web* untuk memudahkan pengelola Dinas dalam meningkatkan layanan pengaduan masyarakat?”

### 1.2.1 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diambil batasan masalah yakni sebagai berikut :

1. Sistem Informasi pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah sistem informasi berbasis *web* yang memiliki beberapa fitur yakni memasukan foto KTP, memasukkan NIK, Memasukkan keluhan atau laporan dari masyarakat, melihat data keluhan masyarakat, mengelola data keluhan masyarakat.
2. Sistem Informasi yang dibangun merupakan sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk pengelola layanan dan pengguna layanan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur.

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem informasi pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur antara lain sebagai berikut :

- Membangun atau membuat sistem informasi pengajuan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur berbasis *web* yang mampu menampung keluhan para masyarakat untuk memudahkan pengelola Dinas dalam meningkatkan layanan pengaduan pada dinas terkait.
- Untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dimiliki Praktikan pada saat belajar di perguruan tinggi.
- Dapat membandingkan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan dengan pelaksanaan PKL di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur dan mengaplikasikan kemampuan Praktikan selama perkuliahan dalam proses PKL.

## 1.4 Manfaat

Melalui pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari pembuatan sistem informasi pengaduan masyarakat Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur bagi pihak yang terkait dalam program tersebut:

### 1. Bagi Pihak Instansi Dinas

- Dengan adanya sistem informasi pengaduan masyarakat ini, pengelola dapat lebih mudah untuk memonitoring keluhan-keluhan atau laporan yang dialami oleh masyarakat serta menyelesaikan keluhan-keluhan yang diterima.
- Kemungkinan menjalin hubungan yang teratur dan dinamis antara Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur dengan Lembaga Perguruan Tinggi.

### 2. Bagi Pengguna Layanan

Dengan adanya sistem informasi ini maka akan mempermudah bagi pengguna yang menggunakan layanan dari Dinas ini dalam melaporkan keluhan-keluhan yang diajukan.

### 3. Bagi Mahasiswa

- Mahasiswa dapat menambah pemahaman dan meningkatkan kemampuan dalam pembuatan *web* dalam melakukan praktik kerja lapangan pada Instansi Pemerintah Jawa Timur.
- Mendapatkan kesempatan dan pengalaman untuk ikut serta menganalisis dan menyelesaikan problema yang terjadi di masyarakat sehingga mahasiswa dapat secara langsung mengimplementasikan metode yang diperoleh di proses perkuliahan.