

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membuka peluang baru dalam berbagai bidang, termasuk dalam pelayanan publik. Sistem pengaduan masyarakat merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi melalui platform *website* untuk pengaduan masyarakat bisa menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi pelayanan ini. Dengan sistem ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan kapan saja dan dimana saja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan ini mencakup pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian. Sebagai lembaga pelayanan publik, Dukcapil diharapkan untuk memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan efektif kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi di instansi Dukcapil Kota Madiun, sistem pengaduan yang ada saat ini masih belum berfungsi dengan baik. Karena penyampaian dilakukan lewat WhatsApp, sehingga menyebabkan proses penampungan dan penanganan keluhan masyarakat belum dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan karena harus datang langsung ke kantor Dukcapil sehingga memerlukan waktu dan tenaga

lebih. Selain itu, keterbatasan informasi mengenai prosedur pengaduan juga menjadi kendala bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis membuat “RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN BERBASIS WEBSITE”. Sistem ini dikembangkan menggunakan metode *waterfall* dan proses pengujian dilakukan dengan metode *black box testing* dan *SUS (System Usability Scale)* untuk menjamin bahwa setiap fungsi pada sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan. Dengan adanya sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* ini proses pengaduan dapat berjalan lebih cepat, efektif dan efisien.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah yang dilakukan untuk memfokuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem yang dirancang dan dibangun ini merupakan sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* yang dikembangkan menggunakan pemrograman PHP dan *database MySQL*.
2. Hak akses sistem admin memiliki fitur seperti login akun, halaman pengaduan masyarakat, edit status pengaduan, grafik, dan laporan pengaduan sedangkan hak akses pada sistem *user* memiliki fitur seperti *login* akun, beranda, halaman dinas, halaman layanan, halaman maps dan formulir pengaduan, status pengaduan.

3. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *waterfall*, sedangkan metode pengujian sistem yang diterapkan adalah *black box* dan *SUS*.

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada sistem informasi pengaduan masyarakat pada Dukcapil Kota Madiun berbasis *website* sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan di Dukcapil Kota Madiun?
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem pengaduan masyarakat di Dukcapil Kota Madiun berbasis *website*?
3. Bagaimana hasil evaluasi terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* yang dibangun dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Dukcapil Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
2. Mengimplementasikan sistem pengaduan masyarakat sehingga dapat digunakan oleh masyarakat dalam memberikan pengaduan terhadap layanan di Dukcapil Kota Madiun.

3. Mengetahui hasil evaluasi terhadap *website* pengaduan masyarakat yang dirancang dan dibangun untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Dukcapil Kota Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian pada sistem pengaduan masyarakat di Dukcapil Kota Madiun berbasis *website* antara lain:

1. Bagi Peneliti
 - a. Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang topik yang diteliti untuk membantu peneliti memperluas wawasan dalam membangun sistem berbasis web.
 - b. Dapat mengukur kemampuan untuk dijadikan sarana peningkatan kualitas pribadi.
2. Bagi Tempat Penelitian
 - a. Dapat membantu instansi dalam mengelola pengaduan masyarakat secara baik.
 - b. Dapat membantu meminimalisir terjadinya kesalahan pada pengaduan masyarakat.
3. Bagi Universitas PGRI Madiun
 - a. Dapat menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi komunikasi dengan instansi.
 - b. Dapat dijadikan studi kasus atau referensi untuk pengembangan sistem yang serupa di instansi lainnya.