

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peningkatan Pelayanan publik adalah suatu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memperhatikan. Berdasarkan hasil survei lembaga negara Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini dapat ditemukan bahwa hanya sebesar 35 persen yang berada di zona hijau atau memiliki kepatuhan tinggi terkait standar pelayanan publik yang ada di Indonesia. Di Kabupaten Cilacap sendiri kekerasan masih terbilang cukup banyak dimana terdapat 117 kasus dan 129 korban pada tahun 2017. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional biasa disingkat BKKBN merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang kependudukan dan keluarga berencana. Salah satu bentuk tugas BKKBN ialah menangani kekerasan seperti kekerasan ekonomi, kekerasan yang dimana seorang suami membatasi istri untuk bekerja didalam atau diluar ruangan untuk menghasilkan uang, kekerasan fisik, dan mental yang nantinya akan diberi pendampingan secara menyeluruh dan maksimal kepada korban. Di BKKBN Kabupaten Cilacap sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat manual yang berarti masyarakat masih harus datang ke kantor tersebut untuk menyampaikan surat pengaduannya sehingga staf pengelola pengaduan publik Kabupaten Cilacap mengalami kesulitan dalam menerima keluhan masyarakat yang terlalu banyak dikarenakan pencatatan keluhan yang telah diterima bersifat

pengarsipan sehingga mengakibatkan surat-surat keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik dan efektif.

Untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahannya perlu adanya suatu sistem. Sistem ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan dalam penanganan keluhan atau aduan agar dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan tersebut seefektif dan seefisien mungkin.

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis tertarik melakukan penelitian terkait sistem informasi yang dibutuhkan oleh BKKBN Kabupaten Cilacap dengan judul “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web menggunakan API Telegram di BKKBN Kabupaten Cilacap”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana merancang dan membangun “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web menggunakan API Telegram di BKKBN Kabupaten Cilacap”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Perlu adanya batasan agar pembahasan lebih terarah, sesuai harapan, dan terorganisasi dengan baik. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut

1. Penulis lebih memfokuskan penelitiannya ke Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana yang termasuk dari bagian BKKBN.
2. Sistem informasi ini dibangun menggunakan web server Apache dan database server menggunakan MySQL.
3. API Telegram bertujuan untuk memberikan notifikasi kepada administrator melalui aplikasi Telegram yang telah diinputkan oleh pengadu.
4. Sistem informasi ini dibangun menggunakan konsep MVC.
5. Komponen pendukung perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan sistem ini yaitu menggunakan Framework CodeIgniter.
6. Level hak akses pada sistem hanya dibedakan menjadi 2 (dua) user yaitu:
  - a. User/pengguna hanya dapat melihat sistem, menginput data keluhan dan melihat informasi keluhan tersebut.
  - b. Admin yaitu orang mempunyai akses khusus untuk mengelola dan menindak lanjuti laporan tersebut.
7. Nomor Induk Kependudukan (NIK) tidak terintegrasi di sistem Disdukcapil.
8. Alur proses aduan memfokuskan pada penanganan pengaduan.

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Membuat suatu sistem informasi yang mampu memudahkan masyarakat Kabupaten Cilacap untuk menyampaikan permasalahan kepada pemerintahan Kabupaten Cilacap.

### 1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari sistem informasi ini sebagai berikut:

1. Dapat memberikan inovasi baru terkait laporan keluhan masyarakat di BKKBN Kabupaten Cilacap agar pengolahan data laporan lebih mudah. Membuat pengaduan publik yang dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif.
2. Sistem informasi yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintahan Kabupaten Cilacap.
3. Masyarakat dapat lebih mudah dalam penyampaian keluhan atau permasalahan yang mereka temui.
4. Staf pengelola pengaduan publik Kabupaten Cilacap dapat lebih mudah dalam mengola data.

### 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

#### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

1. Pengamatan, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengamati kegiatan dilakukan oleh pengurus dan admin pada saat melakukan proses kerja misalnya pada saat keluhan masyarakat dengan menggunakan excel.
2. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan dengan kepala bagian perlindungan anak. Penulis mewawancarai narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

## 1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang dipakai penulis adalah metode SDLC (*System Development Life Cycle*). Langkah-langkah metode SLDC adalah sebagai berikut:

### 1. Perencanaan

Perancangan yang dilakukan yaitu mengidentifikasi masalah-masalah keluhan masyarakat yang ada pada Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap.

### 2. Analisis

Analisis dilakukan untuk memperoleh informasi tentang sistem, menganalisis data-data apa saja yang dibutuhkan oleh sistem baru, mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan pada sistem lama.

### 3. Perancangan

Perancangan database menggunakan ERD (Entity Relationship Diagram) untuk menghubungkan antar entitas yang sekaligus menunjukkan hubungan antar data, perancangan sistem menggunakan DFD (Data Flow Diagram), dan untuk menggambarkan tahap-tahap pemecahan masalah menggunakan Flowchart.

### 4. Implementasi

Tahapan implementasi berupa proses pembangunan dan pengujian sistem, instalasi sistem, dan rencana dukungan sistem.

## 5. Testing

Testing digunakan untuk mengetahui atau menemukan masalah yang terdapat pada sistem informasi yang telah dibuat. Penulis menggunakan metode Alpha dan Beta Testing.

## 6. Pemeliharaan

Merupakan proses pemeliharaan keseluruhan sistem, jika dirasa sistem ini tidak bisa digunakan atau ada masalah maka perlu dilakukan perbaikan-perbaikan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam pembuatan laporan ini sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan penelitian, batasan penelitian, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan teori-teori yang digunakan untuk membangun sistem informasi pengaduan masyarakat yang dapat membantu pengolahan berbagai macam laporan aduan serta hal-hal yang berkaitan langsung dengan ilmu atau masalah yang diteliti.

#### BAB III TINJAUAN UMUM

Bab ini berisi gambaran umum tentang Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap, analisis

sistem yang sedang berjalan, analisis sistem yang akan dibangun, dan permasalahan-permasalahan pada tempat tersebut.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Membahas tentang proses implementasi dari tahap perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat pada Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap.

#### BAB V PENUTUP

Menyampaikan kesimpulan yang mencakup jawaban dari rumusan penelitian, dan saran pengembangan sistem pada Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap agar dapat lebih baik dari sebelumnya.

