

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur, selain menjadi daerah penulis bertumbuh dan berkembang dari kecil hingga sekarang. Kabupaten Penajam Paser Utara suatu daerah di Provinsi Kalimantan Timur yang melakukan pemekaran sesuai dengan diterbitkannya UU No.7 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002 tentang bagaimana awal mula dari pembentukan suatu daerah yaitu Kabupaten Penajam Paser Utara dan bahkan pada Tahun 2020 ini Kabupaten Penajam Paser Utara secara resmi ditunjuk oleh Presiden Joko Widodo sebagai Ibu Kota Negara(IKN), serta jika dihitung dari Tahun 2002 hingga sekarang Kabupaten Penajam Paser Utara sendiri sudah berusia 18 tahun [1].

Jikalau daerah ini diumpamakan sebagai seorang manusia maka sudah masuk dalam tahap fase dewasa yang dimana semakin bertambah usia maka semakin banyak juga kebutuhan yang diperlukan serta keputusan-keputusan apa yang akan diambil untuk masa depan dari daerah tersebut. Salah satunya pelayanan publik yang tidak akan pernah lepas dari sebuah pemerintahan dengan masyarakat yang sama-sama saling terhubung dan saling membutuhkan dalam berbagai banyak hal. Karena tiap tahun angka populasi dari masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara semakin meningkat maka fasilitas serta layanan-layanan untuk masyarakat juga harus mengimbangi pertumbuhan populasi dari masyarakat itu sendiri [2].

Pada era sekarang ini yang dimana Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan daerah yang melakukan pemekaran serta menjadi Ibu Kota Negara(IKN), sehingga membuat Kabupaten Penajam Paser Utara itu sendiri mengalami pertumbuhan penduduk serta akan mengalami banyak masalah-masalah. Maka harus ada sebuah tindakan nyata dari

pemerintah untuk masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, karena pelayanan publik itu bisa dibidang sebagai roda perputaran berbagai macam kegiatan yang dilakukan antara masyarakat dengan pemerintah yang saling berkesinambungan. Serta bisa dijadikan sebagai tolak ukur dari keberhasilan suatu daerah itu sendiri, apalagi ketika pemerintah dapat melayani masyarakatnya dengan baik karena lagi maraknya punli terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan publik itu sendiri yang bisa menjadi paradigma negatif didalam sebuah pemerintahan [1].

Pelayanan publik merupakan sebuah contoh tindakan bagaimana pemerintah melayani masyarakat didalam sebuah pemerintahan yang dapat berdampak dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, dan kesehatan. Saat ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang terjadi di lingkup pemerintahan dan masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan publik, belum lagi apabila masyarakat ingin mengadukan sebuah masalah terkesan pemerintah tidak mendengar apa yang diinginkan masyarakat. Karena sekarang marak sosial media kebanyakan masyarakat menyampaikan keluhan atau aspirasi lewat sosial media dan ketika informasi mengenai ini menyebar luas itu akan menjadi pemicu suara atau aspirasi didengarkan oleh pemerintah [3].

Saat ini, sudah memasuki era digital sehingga membutuhkan bantuan pelayanan publik yang lebih baik lagi agar dapat lebih efektif dalam melayani serta lebih tepat sasaran. Sehingga dengan adanya permasalahan ataupun aspirasi masyarakat yang masuk dapat ditampung dengan baik oleh pihak pemerintah, maka diperlukan sebuah pelayanan publik atau fasilitas yang dapat membuat komunikasi masyarakat terhadap pemerintah bisa berjalan dengan lancar.

Dengan adanya sistem pengaduan pelayanan publik berbasis web ini akan membantu serta mempermudah masyarakat dan juga tentunya pemerintah dalam menyampaikan pengaduan maupun aspirasi yang terjadi dalam kehidupan masyarakat itu sendiri [4].

Teknologi tiap tahun selalu saja memberikan kejutan dengan memberikan sesuatu yang menarik demi memudahkan dalam kehidupan manusia. Salah satunya ada web yang merupakan sebuah aplikasi yang didalamnya terdapat dokumen dalam bentuk multimedia yang berisi teks, gambar, suara, animasi serta video dan web itu menggunakan HTTP (hypertext transfer protokol) sebagai protokol untuk diakses menggunakan perangkat lunak yang disebut web *browser*. Membangun sistem pengaduan pelayanan publik berbasis web merupakan sebuah tujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan atau menyampaikan aspirasi yang mudah diakses oleh masyarakat itu sendiri sehingga menghasilkan produk yaitu tindakan nyata dari pemerintah atas apa yang telah disuarakan oleh masyarakat [5].

## **1.2. Rumusan Masalah**

Belum adanya yang membuat solusi dari masalah yang telah diulas di latar belakang yaitu dengan pembuatan sistem pengaduan pelayanan publik berbasis web agar masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara dapat melakukan pengaduan ataupun aspirasi dengan tepat sasaran serta dapat tersampaikan dengan baik.

## **1.3. Batasan Masalah**

Ruang lingkup dari masalah yang dihadapi adalah bagaimana pemerintah dapat membuat sistem sebagai sarana untuk menyampaikan pengaduan serta aspirasi yang berbasis web, sistem ini dibuat dengan batasan sebagai berikut :

1. Sistem atau aplikasi hanya berbasis web.
2. Sistem ini akan dikelola oleh pemerintah dari tim Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai penanggung jawab sistem ini.
3. Sistem hanya sebagai media penghubung antara masyarakat sebagai *user* dengan pemerintah setempat.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dapat memberikan sebuah *platform* atau media komunikasi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Sehingga dengan adanya sistem ini masyarakat bisa melakukan pengaduan dan juga menyuarakan aspirasi serta kritik dan saran dengan sasaran yang tepat yaitu pemerintah.

#### **1.5. Metode Penelitian**

Metode Pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan secara langsung dari objek. Dalam metode pengumpulan data terdapat beberapa metode-metode yang menunjang pembentukan aplikasi, antara lain sebagai berikut:

##### **1. Metode Studi Pustaka**

Tahap studi pustaka merupakan tahap dimana penulis akan mencari sumber atau referensi yang mendukung dalam pengerjaan dari Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Web Di Penajam sehingga mampu mempertegas dasar teori dari penelitian yang diajukan. Dasar teori yang didapatkan juga mendukung proses pengerjaan sistem tersebut.

##### **2. Metode Pembangunan Perangkat Lunak**

Metode pembangunan perangkat lunak meliputi proses sebagai berikut:

##### **a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak**

Dalam tahap ini dilakukan analisis kebutuhan terhadap informasi yang telah diperoleh untuk membentuk sebuah sistem yang diharapkan. Hasil analisis akan didokumentasikan dalam sebuah dokumen atau Laporan Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL).

##### **b. Perancangan**

Pada tahap perancangan, penulis akan memilih teknologi yang akan diimplementasikan pada sistem. Penulis juga akan

merancang arsitektur teknologi yang akan digunakan serta membuat desain antar muka yang mudah dipergunakan untuk masyarakat awam terhadap sistem tersebut serta basis datanya.

c. Implementasi

Tahap implementasi adalah tahap pengkodean yang berhasil penulis merealisasikannya kemudian menghasilkan sebuah source kode dari sebuah analisis serta perancangan.

d. Pengujian

Tahap pengkodean adalah tahap inti pembuatan sistem. Tahap ini merupakan tahap di mana pembangunan dari sistem yang sudah dirancang terjadi. Penulis juga akan mengolah data-data yang sudah diobservasi sebelumnya serta merealisasikan hasil dari tahap perancangan.

3. Metode Wawancara

Merupakan metode mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung terhadap pemerintah agar mendapatkan informasi secara terperinci

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka dan teori-teori dasar yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas mengenai definisi istilah penting yang dibahas dalam penelitian ini.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini membahas tahapan utama apa saja yang dilakukan dalam penyusunan skripsi mengenai gambaran objek penelitian, permasalahan dan perancangan sistem.

### **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab ini membahas mengenai hasil dari implementasi pembuatan aplikasi serta pengujian guna mengetahui apakah aplikasi sudah bekerja dengan baik sesuai dengan perancangan yang dilakukan sebelumnya

### **BAB VI PENUTUP**

Penutup berisi kesimpulan tentang aplikasi yang dibuat serta memberikan saran yang sekiranya berguna untuk pengembangan aplikasi tersebut selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi daftar sumber dan literatur, baik itu buku, jurnal ataupun artikel dari internet yang menjadi acuan dan referensi untuk penyusunan dan pembuatan skripsi ini.