

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sangat maju di bidang teknologi informasi, dipercepat tersedianya internet telah mengubah berbagai sektor sumber kemajuan sebagai memaksimalkan penggunaan perkembangan ini. Diharapkan bahwa penggunaan manfaat dari internet dalam pemerintahan dapat memberikan keuntungan dengan memanfaatkan sumber daya masyarakat melalui peningkatan akses mengakses informasi. Ini dapat memperbaiki pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan[1]. Dalam dunia kerja, baik lembaga pemerintahan maupun sektor lainnya harus berinovasi untuk menarik perhatian masyarakat umum. Karena umumnya, penilaian terhadap pelayanan umum pemerintah didasarkan pada pandangan masyarakat. Sektor pelayanan didorong untuk mengadopsi teknologi canggih sebagai sarana untuk meningkatkan layanan kepada publik, dengan harapan mencapai kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, lembaga-lembaga tersebut perlu mengikuti perkembangan teknologi, seperti memanfaatkan internet dan menciptakan situs web untuk melayani masyarakat secara daring[2]. Pengaduan adalah proses di mana masyarakat menyampaikan keluhan untuk pemerintah terkait kinerja kurang memenuhi standar. Menangani pengaduan mencakup serangkaian kegiatan, mulai dari penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, hingga pengarsipan dan pelaporan[3].

Monitoring memiliki urutan untuk memberikan informasi bagaimana aktivitas yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan seperti yang diharapkan, menemukan permasalahan yang muncul agar dapat secara cepat tangani, menilai apakah pola kerja dan manajemen yang diterapkan sudah sesuai untuk mencapai tujuan, serta memahami hubungan antara kegiatan dan tujuan untuk mengukur kemajuan. Monitoring berfungsi sebagai pengingat saat terjadi kesalahan dan memastikan bahwa pekerjaan tetap berada pada jalur yang benar, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan. Berdasarkan tujuan dan perencanaan kegiatan yang telah dilaksanakan[4].

Pamong Praja, yang dipahami masyarakat sebagai Satpol PP atau Satuan Polisi Pamong Praja memegang peran krusial dalam menjaga keamanan dan

ketertiban masyarakat. Meskipun tampak serupa dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), namun Satpol PP mempunyai kewajiban dan fungsi berbeda jika dibandingkan dengan Polri. Jika Polri berada di bawah kewenangan presiden dan wakil presiden, sedangkan Satpol PP berada di bawah kewenangan gubernur, bupati, wali kota, serta perangkat setiap daerah[3]. Satpol PP adalah aparat yang berada dipemerintah daerah yang bertugas mengatur ketenteraman dan ketertiban umum dengan menegakkan peraturan daerah, berlokasi di Pasarkapok Timur, Demangan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. SatpolPP Kabupaten Bangkalan bertanggung jawab untuk menjaga dan mentertibkan daerah sesuai dengan peraturan daerah, menjaga ketertiban, ketenangan masyarakat serta memberikan perlindungan. kepada warga. Namun, Satpol PP Bangkalan belum memiliki sistem pengaduan yang memudahkan masyarakat melaporkan melanggar izin peraturan daerah, perilaku yang tidak etis, masyarakat bermasalah, atau pelanggar peraturan daerah. Sistem informasi direncanakan bertujuan untuk menangani berbagai jenis dan bentuk keluhan dengan ketertiban umum dan pelanggaran peraturan daerah di daerah Kabupaten Bangkalan. Sistem pengaduan lama masih bersifat konvensional dan hanya dicatat dalam buku, sehingga Satpol PP Kabupaten Bangkalan mengalami kesulitan dalam mengelompokkan keluhan yang diterima. Masalah lainnya adalah pengaduan dari masyarakat belum terdokumentasi dengan baik, sehingga keluhan tidak dikelola dengan efektif dan tidak ditangani tepat waktu.

Metode pengembangan sistem adalah langkah krusial dalam pembuatan aplikasi sistem. Dalam penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah model *SDLC (System Development Life Cycle)*, yang juga dikenal sebagai metode *Waterfall*[5]. Model *Waterfall* adalah metode pengembangan perangkat lunak yang dijalankan secara urut, diawali yang pertama tahap analisis, perancangan sistem, implementasi, pengujian, hingga pengelolaan[6]. Dari metode yang digunakan *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall* adalah salah satu metode pengembangan yang biasa digunakan sebagai merancang sistem perangkat lunak berdasarkan praktik terbaik yang terbukti efektif. Model *Waterfall*, sering disebut sebagai model klasik, mengikuti proses berurutan yang pertama dari analisis, *design*, *code*, diujian, hingga pendukung[7].

Penelitian ini akan difokuskan pada kebutuhan pengguna, sehingga pengembangannya akan menggunakan metode *Waterfall*. Melalui metode *Waterfall*, implementasi sistem menjadi lebih sederhana karena pengguna berperan aktif dalam proses pengembangan. *Website monitoring* kegiatan SatpolPP dan pelaporan SatpolPP yang akan dibangun meliputi kegiatan yang akan dilaksanakan dan pelaporan. Dalam pembuatan *Website* ini menggunakan framework untuk memaksimalkan dalam pembuatan adalah *framework Codeigniter*. *Framework* ini karena dengan menggunakan framework ini membantu dalam pembuatan website[8]. Sistem pengaduan dan monitoring kegiatan layanan yang dirancang sebagai membantu pengguna sistem informasi melaporkan kasus kejadian atau kondisi melanggar yang tidak sesuai dengan standar secara cepat dan mudah dan melihat kegiatan SatpolPP. Oleh karena itu, diciptakan sebuah sistem berbasis *website* agar mempermudah pengguna sistem dalam melakukan pengaduan atau pelaporan dari berbagai lokasi dan kapan saja. Sehingga, dilakukan penerapan metode *Waterfall* dalam pembuatan sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis *website* dengan harapan dapat memberikan bantuan efektif dalam seluruh proses pengaduan, memfasilitasi keluhan, dan menghasilkan laporan yang telah diselesaikan dan teratasi[9].

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Selaras dengan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas, masalah yang dirumuskan dalam studi yang dilakukan diantaranya adalah:

1. Proses pelaporan dan monitoring kegiatan SatpolPP masih manual dengan datang ke Dinas SatpolPP.
2. Keterbatasan sarana masyarakat untuk melaporkan pelanggaran peraturan daerah.
3. Keterlambatan Dinas Satpolpp Kabupaten Bangkalan untuk memproses pengaduan dari masyarakat.

1.2.2 Metode Usulan

Permasalahan dalam kegiatan dan pelaporan dapat diselesaikan dengan menggunakan *System Development Life Cycle (SDLC)* model *Waterfall* ini

digunakan sebagai perancangan aplikasi untuk mengatasi masalah dalam kegiatan dan pelaporan yang masih menggunakan sistem manual.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana sistem informasi ini dapat memberikan kemudahan bagi anggota SatpolPP dalam proses pelaporan pelanggaran peraturan daerah dan peforma website monitoring dan pelaporan SatpolPP menggunakan testing WAPT?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terstruktur dan terarah, penulis menetapkan batasan-batasan masalah serta ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan digunakan untuk melaporkan pelanggaran Peraturan Daerah hanya dalam lingkup wilayah Kabupaten Bangkalan dan untuk wilayah selain bangkalan tidak termasuk sesuai dengan ruang lingkup kerja organisasi SatpolPP Kabupaten Bangkalan
2. Sistem memiliki ruang lingkup pembahasan yang meliputi proses kegiatan SatpolPP dan pelaporan pelanggaran peraturan daerah dan proses manajemen data laporan.
3. Sistem informasi yang dibangun digunakan untuk mengelola dan melaporkan pelanggaran peraturan daerah.
4. Pembangunan Sistem Informasi Pelaporan Pelanggaran Peraturan Daerah memanfaatkan bahasa pemrograman PHP versi 7.3 dilengkapi *framework CodeIgniter*.
5. Pada penelitian ini sampai pada tahap testing.

1.4 Tujuan Penelitian

Merancang sistem informasi Pelaporan dan *Monitoring* yang dapat memberikan kemudahan Dinas SatpolPP Kabupaten bangkalan dalam proses laporan atas pelanggaran peraturan daerah. Dengan adanya sistem ini, Pelanggaran bisa langsung di proses oleh anggota SatpolPP dengan tepat dan pelapor tidak perlu datang ke dinas untuk melaporkan pelanggaran di sekitarnya, dengan peforma *website* yang secara keseluruhan memiliki keandalan dan kinerja yang baik.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memudahkan Dinas dalam proses pengelolaan dan penindakan laporan pelanggaran Peraturan Daerah.
2. Masalah yang ada di dalam Dinas dapat dihindari dengan adanya sistem informasi layanan pengaduan pelanggaran Peraturan Daerah, sehingga organisasi dapat menjalankan operasinya dengan lebih baik lagi dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.
3. Menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan tepat tentang laporan yang dibutuhkan, baik untuk masyarakat maupun anggota satuan.