

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat dan tidak dapat dipisahkan bagi masyarakat maupun pemerintah. Pada tahun 2020 dengan perkembangan TIK sebesar 5,59 dan ditahun 2021 angka perkembangannya menjadi 5,76 dengan skala 3,04% pada pertumbuhannya [1] [2], hal ini dapat menyebabkan perubahan kinerja dalam menyelesaikan masalah. Maka menyediakan pelayanan informasi maupun penanganan yang cepat dan mudah seperti dalam mengelola pengaduan dan pelaporan di masyarakat [3]. Pelaporan dan pengaduan merupakan standar yang dimiliki oleh pelayanan publik, standar tersebut yaitu mengelola pengaduan dan pelaporan dari masyarakat yang telah diatur dalam Permenpan No 15 Tahun 2014 [4]. Namun, definisi yang dimiliki oleh pelaporan maupun pengaduan memiliki tujuan yang sama adalah pemberitahuan. Pelaporan adalah bentuk informasi yang disampaikan seseorang secara valid dan dapat dipertanggung jawabkan [5] [6], sedangkan pengaduan merupakan bentuk pemberitahuan yang disampaikan dari masyarakat berupa ungkapan rasa tidak senang terhadap sesuatu yang dapat merugikannya [7]. Adapun contoh bentuk pengaduan seperti pengaduan di kekerasan fisik [8] [9], pengaduan pelecehan seksual [10] [11], pengurusan administrasi yang rumit [12], dan pencurian ditempat wisata [13] [14]. Maka dari itu, pengaduan dari masyarakat merupakan hal penting dalam memperbaiki kesalahan yang mungkin saja akan terjadi [15].

Sistem informasi pengaduan dan pelaporan merupakan sistem yang dibangun untuk menampung informasi tentang permasalahan yang ada dilapangan dalam hal fasilitas umum yang rusak, kebutuhan medis, kebersihan lingkungan, dan tindak kriminal [16]. Masalah yang dikirim oleh masyarakat kepada pemerintah berisi informasi lokasi dan kondisi nyata di lapangan yang dibuktikan dengan media foto atau video pengaduan [17] [18]. SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Adalah aplikasi layanan yang berfungsi untuk mengelola semua penyampaian aspirasi dan layanan pengaduan bagi masyarakat, sehingga media aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah dalam hal pelayanan publik [19]. Ombudsman adalah aplikasi bagi Instansi terkait untuk menanggapi dan mengawasi laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta menindak lanjuti laporan

tersebut [20] dan *E-Dumas* yang merupakan layanan pengaduan *online* masyarakat dan saran maupun gagasan yang bersifat membangun [21]. Ketiga aplikasi tersebut merupakan sistem yang terintegrasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah Indonesia. Namun masih terdapat kelemahan pada ketiga aplikasi tersebut yang berdasarkan ulasan dari playstore, yaitu pelapor tidak dapat memantau alur proses secara *detail* [22], tidak adanya fitur penanganan secara cepat ketika dalam keadaan mendesak [23], dan pelapor masih meng-*input* lokasinya secara manual [24].

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi dengan merancang tampilan aplikasi berbasis *mobile* dan sekaligus menganalisis hal yang terjadi dalam pelaporan dan pengaduan dengan membuat fitur tambahan seperti, tombol *emergency call* untuk menangani pengaduan dan pelaporan disituasi darurat, fitur *tracking progress* agar nantinya pengadu atau pelapor dapat mengetahui terhadap proses tersebut secara *detail* dan menambahkan akses lokasi secara *realtime* demi mempercepat proses dalam meng-*input* lokasi pada formulir pelaporan atau pengaduan. Sehingga hal yang dilakukan dapat memberikan solusi yang memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan pelaporan dan pengaduan. Maka dari itu disusunnya tugas akhir dengan judul “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI, PELAPORAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dimiliki dalam tugas akhir ini adalah:

1. Sulitnya masyarakat untuk memantau alur proses secara *detail* dan memberikan akses lokasi secara *realtime*.
2. Belum adanya fitur validasi cepat disaat masyarakat dalam situasi darurat.

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek ini adalah untuk menghasilkan *prototype* atau gambaran antarmuka aplikasi berbasis *mobile* dengan menganalisis dan merancang aplikasi layanan masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam mengirim pengaduan/keluhan maupun laporan ke pemerintah.

## 1.4 Manfaat

Tugas akhir ini diharapkan dapat membantu untuk mengembangkan aplikasi layanan pelaporan dan pengaduan masyarakat kepada pemerintah.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam tugas akhir ini berbasis *mobile* pada aktor masyarakat dan berbasis web pada aktor Instansi daerah dan Admin. Adapun pembagian akses terhadap ketiga aktor, sebagai berikut :
  - a. Pengguna (masyarakat) :
    - i. *Register*,
    - ii. *Login*,
    - iii. Membuat pelaporan,
    - iv. Membuat pengaduan,
    - v. Membuat permintaan informasi,
    - vi. Membuat panggilan darurat,
    - vii. Memantau proses,
    - viii. Menerima notifikasi,
    - ix. Mengubah data diri,
    - x. *Sign out*.
  - b. Pada Admin, dapat :
    - ii. *Login*,
    - iii. Memverifikasi *input*-an dari masyarakat dan pemerintah,
    - iv. Menangani panggilan darurat,
    - v. Memantau proses penanganan,
    - vi. Melakukan publikasi ke media sosial dari hasil penanganan Instansi Daerah.
  - c. Pada Admin pemerintah, dapat :
    - ii. *Login*,
    - iii. *Register*,
    - iv. Menerima dan Meneruskan pelaporan atau pengaduan ke Instansi pemerintah,
    - v. Mengelola hasil dari penanganan Instansi Daerah.
  - d. Pada Instansi, dapat :
    - ii. *Login*,
    - iii. *Register*,
    - iv. Menambah Informasi publik,
    - v. Mengubah Informasi publik,

- vi. Mengelola inputan dari masyarakat,
- 2. Dalam mengembangkan aplikasi yang serupa melalui perancangan, ini akan menggunakan metode UML (*Unified Modeling Language*).
- 3. Merancang tampilan *mockup* untuk perancangan akan menggunakan *platform* Figma.
- 4. Dinas yang bertanggung jawab atas layanan masyarakat di Sumatera Utara adalah dinas pendidikan, dinas pariwisata dan dinas kesehatan. Bagian tersebut :
  - a. Dinas Pendidikan di Kota Medan : Strata Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Medan.
  - b. Dinas Pariwisata di Kota Medan.
  - c. Dinas Kesehatan : Rumah sakit di Kota Medan.

