

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan *E-Government* di era digital sangat mendesak untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel, serta mempererat hubungan pemerintah dengan masyarakat [1]. Pengembangan sistem berbasis *website* menjadi solusi strategis karena memungkinkan akses informasi tanpa batasan ruang dan waktu [2]. Mengingat transparansi merupakan salah satu kunci utama dalam mewujudkan *good governance* [1], pemerintah daerah bersama DPRD perlu menyediakan media informasi digital yang mampu menjangkau masyarakat secara luas. Upaya ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengatasi persepsi negatif masyarakat terhadap lambatnya birokrasi [3].

Akibat tidak tersedianya basis data yang terpadu, pengelolaan informasi terkait kegiatan dewan dan aspirasi masyarakat menjadi tidak efisien. Kondisi ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa ketiadaan sistem penyimpanan dan pelaporan kegiatan berdampak langsung pada pemborosan waktu serta biaya operasional [5]. Selain itu, keterbatasan sistem yang ada saat ini juga berdampak pada kurangnya transparansi informasi publik terkait kegiatan DPRD, seperti agenda, berita, laporan kegiatan, serta profil anggota yang seharusnya dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Informasi tersebut belum terpublikasi secara terintegrasi melalui media digital, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkini mengenai aktivitas dan kinerja DPRD. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa belum tersedianya sistem informasi berbasis web menyebabkan informasi kegiatan tidak terdokumentasi dengan baik dan tidak dapat diakses secara efektif oleh pihak yang membutuhkan [5].

Sebagai langkah untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan perancangan sistem informasi berbasis *website* yang dapat membantu DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan, khususnya dalam pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat secara *online*. Selain mendigitalisasi pengelolaan data bagi administrator, sistem ini juga menyediakan informasi seperti berita, laporan, jadwal kegiatan, serta profil anggota DPRD guna meningkatkan interaktivitas dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Solusi ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa platform digital seperti “Ladeni Rakyat” memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung [6].

Website ini juga memungkinkan pengguna untuk mengisi dan mengirim dokumen secara online, serta menawarkan fitur pelacakan dokumen secara *real-time* [2]. Implementasi sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mengurangi risiko kehilangan arsip, serta mempercepat proses pencarian informasi. Pengurangan waktu pelayanan tersebut juga berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik [4]. Dengan demikian, penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan, sekaligus memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan modernisasi layanan informasi kepada publik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan sebuah solusi berbasis teknologi informasi berupa *website* yang dituangkan dalam judul **“PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA DPRD KABUPATEN TAPANULI SELATAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah di kemukakan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah berikut ini:

1. Belum tersedianya sistem yang mampu mempublikasikan dan mengelola aspirasi masyarakat secara terpadu.
2. Proses pengelolaan data aspirasi masih dilakukan secara manual menggunakan aplikasi seperti Microsoft Word, Notes, dan WhatsApp tanpa sistem terpusat, sehingga berpotensi menyebabkan kehilangan data dan memperlambat pencarian informasi.
3. Informasi mengenai agenda, tindak lanjut pengaduan, dan kinerja anggota dewan belum dipublikasikan melalui media terbuka, sehingga membatasi hak masyarakat untuk memantau aktivitas DPRD secara langsung.
4. Pengelolaan arsip dokumen resmi seperti regulasi dan hasil rapat DPRD belum dilakukan secara terstruktur, sehingga menyulitkan proses pencarian dan penyediaan informasi secara cepat kepada masyarakat.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat:

1. Mengembangkan sistem informasi berbasis web yang terintegrasi bagi DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai sarana publikasi kegiatan, sekaligus memfasilitasi pengelolaan data aspirasi, laporan, dan dokumentasi dewan secara digital.

2. Mengimplementasikan sistem yang mendukung penyampaian aspirasi masyarakat serta penyediaan informasi DPRD secara transparan dan terstruktur.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan tugas akhir ini untuk pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis dan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Selain sebagai sarana penerapan ilmu dan syarat penyelesaian studi bagi penulis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi akademis dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis *web*, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi layanan pemerintahan (*E-Government*).
2. Bagi Masyarakat Sistem ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara *online* tanpa batasan waktu dan tempat, serta memperoleh informasi kegiatan DPRD secara transparan guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga legislatif.
3. Bagi DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan dan Aparatur Pengelola Penelitian ini diharapkan menghasilkan sistem yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sekaligus mempermudah aparatur dalam proses pengelolaan, penyimpanan, pencarian, dan pelaporan data aspirasi serta kegiatan dewan secara digital dan terintegrasi.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian tugas akhir pengembangan sistem informasi pada DPRD Kabupaten Tapanuli Selatan ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini melibatkan beberapa jenis pengguna, yaitu Masyarakat, Administrator (Pimpinan Setwan DPRD), Sekretariat (Staf Humas), dan SuperAdmin, dengan fungsi umum sebagai berikut:
 - a. Masyarakat dapat mengakses informasi publik serta menyampaikan aspirasi atau pengaduan dan melakukan pelacakan status laporan.
 - b. Administrator (Pimpinan Sekretaris Dewan DPRD) berperan dalam memantau aktivitas sistem serta mengawasi pengelolaan aspirasi dan konten.
 - c. Sekretariat (Staf Humas) bertugas mengelola data aspirasi, berita, agenda kegiatan, serta dokumen yang berkaitan dengan kegiatan DPRD.
 - d. SuperAdmin bertanggung jawab dalam pengelolaan teknis sistem, termasuk manajemen pengguna dan keamanan sistem.

2. Alur sistem hanya berfokus sebagai media penyalur informasi dan aspirasi, tidak mencakup digitalisasi pengambilan keputusan politis, analisis kebijakan, atau mekanisme rapat paripurna internal DPRD.
3. Sistem tidak mencakup kegiatan operasional di luar pelayanan publik, seperti transaksi keuangan daerah, layanan perizinan, presensi pegawai, dan sistem penggajian.
4. Fitur pelacakan laporan hanya ditampilkan langsung pada halaman antarmuka *website* (*on-screen display*) dan tidak terintegrasi dengan layanan pihak ketiga seperti notifikasi SMS atau *WhatsApp Gateway*.

