BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kudus merupakan tempat pelayanan pengaduan kepada masyarakat Kabupaten Kudus, Dalam hal pengaduan tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, masyarakat yang ingin melakukan pengaduan kejadian masih secara manual yaitu masyarakat datang kekantor Satpol PP Kabupaten Kudus, masyarakat melakukan pengaduan melalui social media, masyarakat yang mempunyai nomor pegawai Satpol PP Kabupaten Kudus bisa mengirim pesan via whattsap. Sehingga proses penanganan pengaduan tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat menjadi kurang cepat atau lambat serta tidak efisien dibandingkan dengan teknologi komputerisasi berbasis web kepada pegawai serta notifikasi aplikasi mobile kepada masyarakat untuk memudahkan apakah pengaduan sudah tertanggani yang dari masa kemasa berkembang semakin pesat serta efektif dan proses lebih cepat.

Pengaduan masyarakat pada Satpol PP Kabupaten Kudus dimana salah satu kegiatan kerjanya yaitu menangani pelayanan pengaduan masyarakat yang melapor tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Pada proses pengaduan masyarakat yang melapor kejadian datang langsung ke Kantor Satpol PP Kabupaten Kudus atau melalui via whattsap kepada pegawai Satpol PP Kabupaten Kudus dan memalui social media seperti twitter, instagram, facebook, dll. sehingga proses penanganan kurang efisien, serta masyarakat tidak tau apakah pengaduan kejadian tersebut sudah ditanggani atau tidak tertanggani. Selain itu, masalah yang menghambat pada proses pengaduan masyarakat yaitu data laporan pengaduan tidak terstruktur dengan rapi dan masih berantakan sehingga pada saat pengecekan data pengaduan masyarakat yang sudah ditanggani dan belum ditangani proses pencariannya sulit atau bahkan hilang. Oleh sebab itu, diperlukan sistem informasi yang berfungsi untuk mempercepat pengelolaan pengaduan masyarakat pada Satpol PP Kabupaten Kudus.

Penelitian ini membuat Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus sebagai solusi untuk membantu mempermudah instansi dalam proses operasional pelayanan pengaduan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas bisa dijelaskan, maka peneliti merumuskan pemasalahan yaitu, bagaimana cara membangun sistem aplisasi "Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus" sehingga mempermudah pegawai dan masyarakat dalam pelayanan pengaduan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini diperlukan batasan masalah supaya lebih terstruktur dalam pembahasan masalah, supaya dalam pebahasannya tidak menyimpang terlalu jauh dari penelitian dan tujuan awalnya. Oleh sebab itu penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus dapat diakses oleh masyarakat, admin, satpol PP Kabupaten, Satpol PP Kecamatan, dan kepala satpol PP.
2. Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus mendata pengaduan masyarakat, laporan pengaduan yang sudah diproses dan belum diproses, laporan kejadian, data satpol PP Kabupaten.
3. Sistem yang akan dibuat menggunakan web responsive dan web view bagi masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dihasilkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah sistem yang dapat membantu pegawai Kantor Satpol PP Kabupaten Kudus dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat.

2. Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus mendata pengaduan masyarakat, laporan penanganan pengaduan, laporan pengaduan yang sudah di tangani, data user, data kantor.
3. Sistem menggunakan dibuat menggunakan web responsive dan web view digunakan untuk menginfokan kepada masyarakat yang mengadukan kejadian apakah pengaduan tersebut sudah diselesaikan atau belum.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dan mempercepat proses pelayanan pengaduan masyrakat.
2. Membantu masyarakat, satpol pp, kepala satpol PP dalam proses pengelolaan pengaduan kejadian.
3. Membantu dalam menginfokan mengenai proses pengaduan yang sudah diselesaikan atau belum kepada masyarakat.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Penulis dalam pengumpulan sumber data penelitian ini yang akurat, valis (sahih), relevan, dan reliable dengan cara:

a. Sumber Data Primer

Pengamatan atau pencatatan terhadap objek penelitian meliputi.

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara tatap muka dan tanya jawab terhadap narasumber untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu kepada Satpol PP Kabupaten Kudus

b. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi ini, penulis melakukan observasi di Kantor Satpol PP Kabupaten Kudus tentang pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai sampel untuk diteliti.

b. Sumber Data Sekunder

Data pada penelitian ini diperoleh dari buku-buku, junal, dokumentasi, dan litertature-literature. Meliputi:

a. Studi kepustakaan

   Metode pengumpulan data penelitaian ini dengan cara mencari informasi di buku, laporan-laporan yang berisi tentang sistem informasi manajemen pengaduan

b. Studi Dokumentasi

   Penelitian ini dalam melakukan pengumpulan data yang akan digunakan pada pengujian dengan meminta data-data dari objek instansi. Seperti data pengaduan, data pelapor, laporan data pengaduan selesai.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem adalah proses yang penting bagi pembuatan suatu aplikasi sistem. Dalam pengembangan yang diterapkan pada penelitian ini adalah model SDLC (*System Development Life Cycle*) atau sering juga disebut metode *waterfall*. Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018), *waterfall* menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara *sekuensial* dimuali dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*).

Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode *waterfall* antara lain:

1. Analisa kebutuhan perangkat lunak

   Analisa kebutuhan perangkat lunak adalah proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

2. Desain perangkat lunak

   Desain perngkat lunak adalah proses multi langkah yang focus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk

struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.Desain pernagkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Pembuatan kode program

   Pembuatan kode program adalah desain harus ditranskasikan kedalam program perangkat lunak.Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

   Pengujian focus pada perangkat lunak secara dari segi logic dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error)* dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai ndengan yang diinginkan.

5. Pendukung atau pemeliharaan

   Namun tahap ini tidak dilakukan, karena hasil akhir adalah pengujian saat sidang dan setelah itu selesai.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Perkembangan teknik pemograman berorientasi objek, bahasapemodelan untuk pembangunan penelitian perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Languange* (UML).UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari sitem perangkat lunak.*Unified Modelling Languange*merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diaram dan teks-teks pendukung. Sukamto dan Shalahuddin (2018)

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language* (UML) antara lain:

1. *Use Case Diagram*

   Use Case Diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendiskripsikan sebuah interaksi atara satu atau lebih *actor* dengan sistem informasi yang akan dibuat *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

2. *Class Diagram*

   Class Diagram adalah gambaran struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut dengan atribut dan metode atau operasi.

3. *Sequence Diagram*

   *Sequence Diagram*merupakan gambaran suatu objek pada *use case* dengan mendiskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan yang diterima antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

4. *Statechart Diagram*

   Statechart Diagram atau sering dikenal diagram mesin digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transisi dari sbeuah mesin atau sistem atau objek, diagram ini mengilustrasikan siklus hidup objek berbagai keadaan yang dapat diasusmsikan oleh objek dan kejadian-kejadian *(events*) yang menyebabkan objek dari satu tempat ke tempat yang lain.

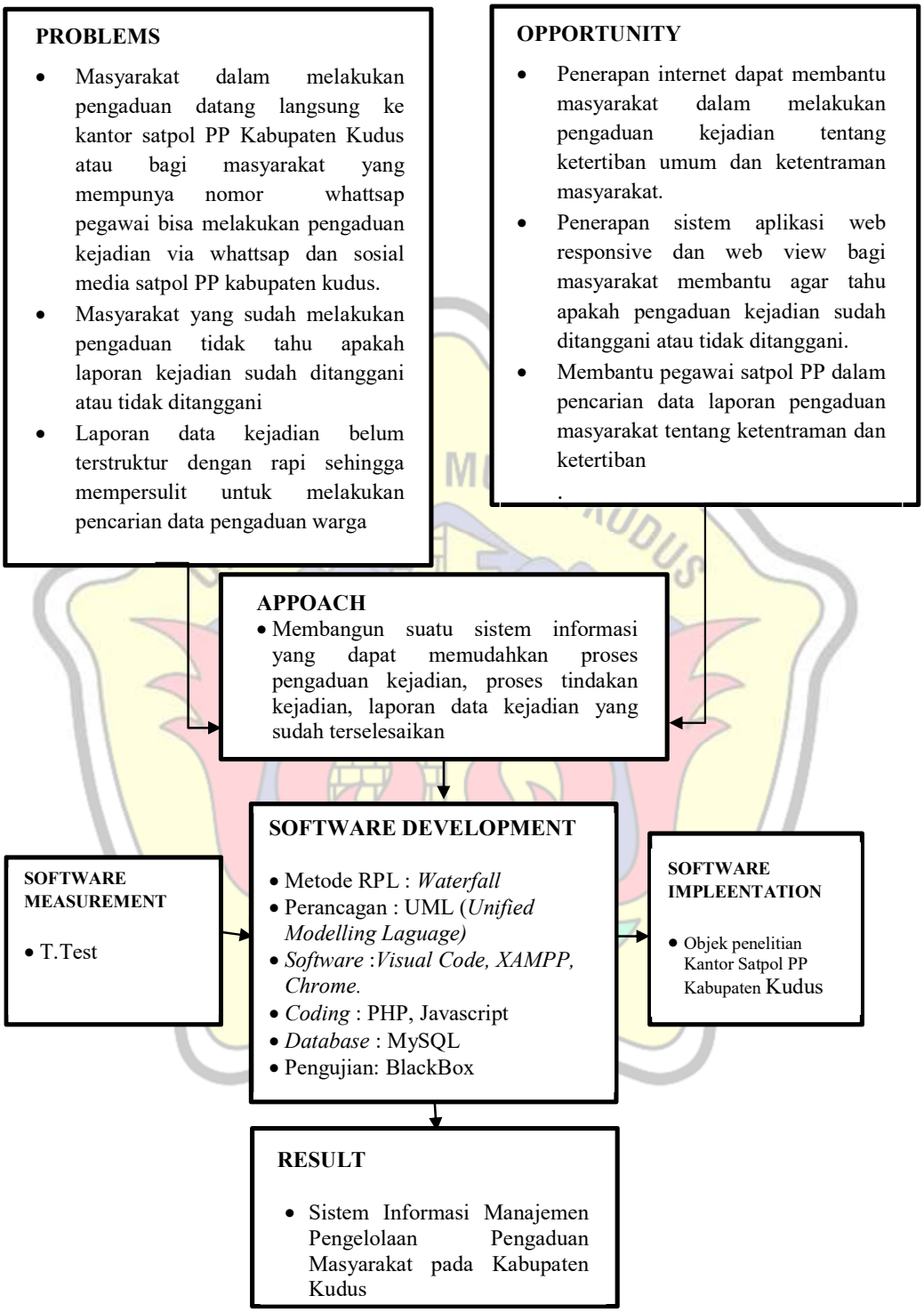
5. *Activity Diagram*

   Activity Diagram yaitu diagram yang menggambarkan workflow atau aktivitas kerja dari sistem atau proses bisnis

menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan *acto*r, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

1.7 Kerangka Pemikiran Sistem



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian