



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

e-Government atau kadang sering disingkat menjadi *e-gov* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah, dan pegawai (Kadir, 2014). Saat ini *e-government* menunjukkan bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, misalnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), dan Ombudsman secara resmi meluncurkan *e-government* atau aplikasi portal aspirasi dan pengaduan masyarakat dengan tujuan untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia (sumber:www.ksp.go.id).

Penerapan *e-government* di tataran pemerintah saat ini terkadang tidak dapat berjalan dengan maksimal dikarenakan minim terkait tenaga mahir yang kompeten dalam bidang *IT* selain itu tidak adanya data antar instansi pemerintah yang saling terintegrasi, sehingga *e-government* tidak dapat diterapkan dengan baik (Herman Suryatman, kepala Kemenpan-RB).

Kehadiran *e-government* sangat penting dalam meningkatkan kinerja pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan

transparan kepada publik, seperti menyediakan suatu layanan publik sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga



pemerintah dalam menjalankan pelayanannya, masyarakat turut serta mengawasi pembangunan dan pelayanan publik.

Kota Sorong merupakan sebuah kota di provinsi Papua Barat, Indonesia. Kota ini memiliki penduduk kurang lebih 255.100 jiwa pada tahun 2014. Proses pelayanan publik terkait aduan dari masyarakat selama ini melalui formulir aduan yang tersedia pada *website* pemerintah Kota Sorong (www.sorongkota.go.id). Formulir aduan tersebut digunakan sebagai salah satu alternatif dalam mengelola setiap aduan yang diterima dari masyarakat.

Pada formulir aduan tersebut, jika dibandingkan dengan fitur-fitur yang tersedia pada *website* pengaduan pemerintah misalnya (www.apekesah.batam.go.id), terlihat masih sangat jauh dari layaknya sebuah fitur yang seharusnya ada. Formulir aduan tersebut tidak memiliki klasifikasi untuk mengelompokkan setiap aduan yang masuk dari masyarakat, pihak pengelola harus memilah secara manual berdasarkan unit satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang dituju, sehingga terlihat tidak efektif dan efisien dalam mengelola aduan yang masuk.

Kualitas pengelolaan aduan dari masyarakat akan terlihat lebih efektif dan efisien dengan tersedianya sistem teknologi yang tepat. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem *e-government* dengan dukungan klasifikasi serta fitur yang tepat sebagai salah satu alternatif bagi pemerintah Kota Sorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana membangun aplikasi berbasis web untuk masyarakat Kota Sorong dengan memudahkan klasifikasi penerimaan aduan.
2. Bagaimana menerapkan fitur-fitur yang tepat dalam *website* sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sehingga dapat membuat keputusan dalam pengelolaan aduan secara cepat.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kota Sorong sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dibangun hanya untuk menerima dan memproses aduan yang berasal dari masyarakat terkait pelayanan publik di Kota Sorong. Sistem informasi yang dibangun sebatas kepada masyarakat yang terlebih dahulu mendaftar.
2. Sistem informasi yang dibangun hanya untuk mempermudah pengelola untuk merespon setiap aduan yang masuk sesuai tiap SKPD yang dituju.
3. Sistem yang dibangun hanya sebatas memberikan informasi berupa status respon dari SKPD terhadap aduan yang di adu oleh masyarakat.
4. Fitur pada sistem informasi yang dibangun memacu pada fitur atau elemen-elemen yang dianalisis hanya sebatas halaman utama ketiga *website* sampel aduan pemerintah

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah :

1. Membuat *website* pengaduan pemerintah Kota Sorong untuk memudahkan pihak pengelola dalam mengelola setiap aduan yang diterima dari masyarakat guna mengevaluasi kebijakan pemerintah.
2. Memberikan informasi tentang tahapan respon pemda Kota Sorong atas tiap-tiap aduan yang diterima dari masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Tentunya penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut.

- a. Sebagai fasilitas untuk dapat dipergunakan menerima aduan masyarakat Kota Sorong.
- b. Sebagai fasilitas untuk memproses aduan masyarakat Kota Sorong.
- c. Sebagai fasilitas untuk mengawasi proses aduan masyarakat Kota Sorong.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi terbagi menjadi lima bab yang secara sistematis akan menjelaskan setiap langkah yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan terkait sistem yang sedang berjalan dan sistem yang akan dikembangkan.

2. BAB II LANDASAN TEORI. Bab ini berisikan tentang teori-teori, misalnya penerapan *e-government*, pengertian, maksud tujuan, dan prinsip dari pelayanan publik serta pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik.
3. BAB III METODE PENELITIAN. Pada bab ini menguraikan sekilas tentang proses pelayanan publik di wilayah pemerintah Kota Sorong dan dalam pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) melalui pendekatan *prototype*.
4. BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN. Bab ini menjelaskan tentang sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta analisis pendukungnya.
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat diambil dari pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut terhadap sistem ini kedepan.

U
M
M
N