

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang akuntabel, jujur, dan transparan. Pelayanan publik yang responsif tidak hanya menekankan kecepatan dalam memberikan solusi, tetapi juga menyediakan saluran komunikasi dua arah yang terbuka antara masyarakat dan instansi pemerintah. Salah satu instrumen kunci dalam hal ini adalah sistem pengaduan masyarakat yang efektif, yang dapat menjadi jembatan aspirasi serta alat evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Sebagai kota dengan dinamika pertumbuhan yang tinggi, Kota Tangerang memiliki jumlah penduduk hampir 2 juta jiwa pada tahun 2024 [1]. Dengan populasi sebesar itu, kebutuhan masyarakat terhadap kanal pelaporan yang cepat, akurat, dan terstruktur menjadi sangat penting.

Sebelum tersedia sistem pengaduan berbasis *web*, penyampaian aspirasi masyarakat di lingkungan pemerintahan termasuk di Sekretariat DPRD Kota Tangerang dilakukan secara manual. Masyarakat menghubungi staf atau pejabat melalui pesan pribadi, telepon, maupun SMS, yang tidak jarang bersifat tidak terdokumentasi dengan baik dan sulit ditindaklanjuti secara terstruktur. Menurut keterangan dari staf internal DPRD Kota Tangerang, dalam situasi tanpa sistem daring, pengaduan manual yang diterima bisa mencapai 20–30 laporan per hari. Jumlah ini terdiri atas keluhan terkait layanan publik, saran, maupun permintaan informasi dari masyarakat. Meskipun volume tersebut menunjukkan partisipasi publik yang aktif, sistem manual memiliki keterbatasan dalam aspek pencatatan, distribusi penanganan, serta transparansi tindak lanjut. Tidak adanya basis data yang tersentralisasi juga membuat sulit untuk melakukan analisis kebijakan berbasis keluhan yang masuk.

Penerapan Teknologi Informasi dalam sistem pengaduan masyarakat diharapkan dapat menjadi salah satu solusi efektif dan relevan dalam era saat ini. Studi [2] menunjukkan sistem pengaduan masyarakat dapat menjadi jawaban terhadap pengelolaan keluhan masyarakat, mempercepat proses tindak lanjut, dan meningkatkan transparansi dalam penyelesaian masalah. Tidak hanya menguntungkan

masyarakat, implementasi sistem ini juga membantu pemerintah dalam menganalisis dan mengolah data pengaduan untuk menunjang kebijakan yang lebih efektif. Dalam konteks Kota Tangerang, pengembangan *website* pengaduan layanan masyarakat oleh DPRD Kota Tangerang menjadi langkah strategis dalam memperbaiki sistem pengaduan yang ada. *Website* ini dapat diharapkan menjadi kanal resmi yang dapat diakses semua masyarakat Kota Tangerang dalam menyampaikan keluhan mereka terkait layanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun maksud dari pelaksanaan program kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Mengimplementasikan teori yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan di dunia nyata.
2. Menambah pengalaman dan wawasan dalam dunia Teknologi Informasi (TI), khususnya di bidang *web developer*.
3. Memahami alur kerja dalam lingkungan profesional dan beradaptasi dengan budaya kerja.
4. Meningkatkan kemampuan bekerja dan berkomunikasi dengan klien atau pemangku kepentingan.

Sedangkan tujuan dari kegiatan kerja magang ini adalah untuk Memberikan solusi digital yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, serta membantu pemerintah mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Magang akan berlangsung selama enam bulan, dimulai pada tanggal 20 Januari 2025 hingga 13 Juni 2025. Selama periode tersebut, peserta magang diwajibkan untuk bekerja secara luring (*offline*) dengan jadwal kerja dari hari Senin hingga Jumat. Jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB dan berakhir pada pukul 17.00 WIB setiap harinya. Lokasi kerja magang berada di Kantor Sekretariat DPRD Kota Tangerang, yang beralamat di Gedung Pusat Pemerintahan Kota Tangerang, Jl. Satria Sudirman No.1, Kelurahan Sukaasih, Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang, Provinsi Banten,

dengan kode pos 15111. Peserta diharapkan untuk hadir tepat waktu untuk melakukan absensi dan mematuhi peraturan serta tata tertib yang berlaku selama magang berlangsung.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA