

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi informasi semakin cepat. Salah satu perkembangan teknologi yang berkembang di masyarakat saat ini adalah teknologi internet. Teknologi internet sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat. Internet berkembang tidak memandang kalangan, semua kalangan dapat menikmati nya. Bahkan masyarakat biasa yang bekerja tidak ada hubungannya dengan internet sekalipun.

Perkembangan teknologi informasi telah merambah ke berbagai bidang, diantaranya adalah pengaduan layanan ke pihak terkait menggunakan internet. Salah satu pemanfaatannya adalah dapat menyampaikan pengaduan dan keluhan kepada pihak yang menyediakan fasilitas tersebut. Perkembangan dalam dunia teknologi informasi menuntut adanya suatu sistem yang mempermudah proses-proses yang dilakukan secara manual agar menjadi lebih mudah dan canggih.

Jika kita lihat kebelakang keadaan pelayanan masyarakat masih memprihatinkan. Hal ini di buktikan dengan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang diadakan secara langsung ke unit pelayanan publik dan aparat. Ini membuat rumitnya proses pengaduan membuat orang enggan mengeluhkan masalah ke pemerintah.

Masyarakat Kecamatan Lubuk Basung membutuhkan alat pengaduan sehingga mereka dapat mengajukan keluhan kepada pemerintah dengan mudah. Pada bagian pemerintah sendiri telah menyediakan fasilitas tersebut tetapi belum terbukti secara efektif oleh adanya keluhan yang dikirim ke kritik dan saran.

Sedangkan sarana masyarakat tidak bisa mendapat respon. Selain itu dari pihak manajemen sendiri masih menggunakan email sebagai sarana penghubung. Diperlukan sarana yang mudah bagi orang-orang untuk mengeluh tentang masalah dan pemerintah untuk menanggapi keluhan dan mengevaluasi pemerintah. Oleh karena itu, terciptalah solusi untuk pembuatan sistem informasi pengaduan berbasis web di Kecamatan Lubuk Basung yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah dan sistem dapat dibuka melalui perangkat seluler atau komputer.

Dari uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul **”Sistem Informasi Pengaduan Layanan Masyarakat Berbasis Web pada Kecamatan Lubuk Basung Kabupaten Agam Menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database MySQL”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas didapatlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pengaduan layanan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pihak Kecamatan Lubuk Basung?
2. Bagaimana cara membangun sistem informasi pengaduan layanan yang efektif dan efisien ?
3. Bagaimana sistem informasi pengaduan layanan tersebut bisa mengoptimalkan pengolahan data, laporan dan pemberitahuan informasi?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan latar belakang masalah di atas didapatkan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan layanan dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan pihak Kecamatan Lubuk Basung.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan layanan dapat membuat kinerja menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Diharapkan adanya penggunaan sistem informasi pengaduan layanan dapat mengoptimalkan laporan pada data yang diinputkan, data yang diproses maupun data yang akan dijadikan pedoman atau informasi. Sehingga bisa dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga pengoptimalan waktu yang dibutuhkan juga lebih hemat.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan-batasan terhadap sistem yang dibahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan, maka penulis membuat batasan permasalahan secara umum yaitu penulis hanya membatasi masalah membangun program sistem informasi pengaduan layanan masyarakat untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada, melalui bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL, sehingga tercapai program untuk pemerintah Kecamatan Lubuk Basung.

1.5 Tujuan Penelitian

Penulis memiliki beberapa tujuan untuk pembuatan penelitian ini, yaitu:

1. Membangun sistem yang mempermudah masyarakat dan pemerintah Kecamatan Lubuk Basung dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP.
2. Menerapkan penggunaan database MySQL pada sistem informasi untuk pemerintah Kecamatan Lubuk Basung.
3. Menciptakan kemudahan bagi pihak pemerintah Kecamatan Lubuk Basung dengan menggunakan aplikasi pengaduan layanan masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis memiliki harapan pada penelitian ini dengan menghasilkan manfaat yang berguna, yaitu:

1. Bagi peneliti : mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan, melatih berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
2. Bagi pihak masyarakat dan pemerintah Kecamatan Lubuk Basung : tersedianya sistem yang mampu membantu dalam pengaduan layanan untuk menyelesaikan masalah dengan mengevaluasi hal tersebut.
3. Bagi pembaca : penulis berharap tulisan ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang dan masyarakat umum untuk menambah wawasan.

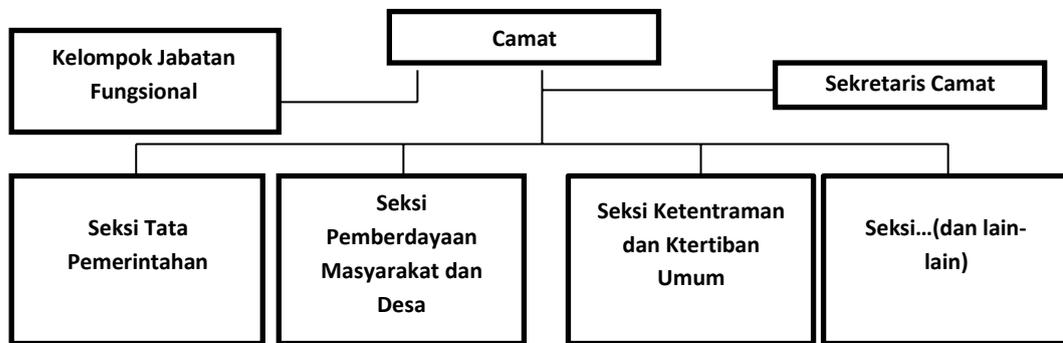
1.7 Tinjauan Umum Pemerintahan Kecamatan Lubuk Basung

Tinjauan umum perusahaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pemerintahan Kecamatan Lubuk Basung. Gambaran tersebut di antaranya tentang profil daerah, struktur organisasi serta tugas dan wewenang organisasi pada pemerintahan Kecamatan Lubuk Basung.

1.7.1 Profil Lubuk Basung

Lubuk Basung adalah sebuah kecamatan dan sekaligus diproduksi menjadi nama ibu kota dari Kabupaten Agam, Sumatera Barat, Indonesia. Lapang wilayahnya 33,226 Ha, atau sekitar 6,33% dari lapang Kabupaten Agam. Kecamatan yang bermarkas pada ketinggian rata-rata 102 meter dari atas permukaan laut, dan suhu udara maksimum sampai 30° C dan minimum sampai 25° C, memiliki batas-batas administratif wilayah yaitu, Utara - Kecamatan IV Nagari, Selatan - Kabupaten Padang Pariaman, Barat – Kecamatan Tanjung Mutiara, dan Timur - Kecamatan Tanjung Raya. Setelah memasuki era otonomi daerah, istilah desa dan sistem pemerintahan didalamnya diubah diproduksi menjadi nagari dengan sistem pemerintahan yang berpola untuk aturan sejak dahulu kala istiadat warga Kabupaten Agam. Dengan demikian wilayah Kecamatan Lubuk Basung terbagi kedalam 5 nagari dengan 26 jorong.

1.7.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Lubuk Basung



Sumber : Pemerintahan Kecamatan Lubuk Basung

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Lubuk Basung

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang secara umum adalah :

1. Camat

Posisi ini memiliki peran sangat besar, yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan umum dan mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

2. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional bertugas mempunyai tugas pokok membantu camat dalam melaksanakan wewenang, tugas pokok dan fungsi dinas sesuai uraian tugas berdasarkan pedoman angka kredit jabatan.

3. Sekretaris Camat

Memiliki fungsi tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi keuangan dan kepegawaian.

4. Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan, mengoordinasikan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum yang menjadi

kewenangannya, sesuai peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku untuk kelancaran tugas.