

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efektif dan transparan merupakan salah satu indikator penting dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Timur sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pengawasan dan legislasi, dituntut untuk selalu responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu cara yang efektif untuk memastikan komunikasi antara masyarakat dan DPRD adalah melalui mekanisme aduan yang dapat diakses dengan mudah oleh publik.

Namun, meskipun berbagai upaya sudah dilakukan, masih banyak kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aduan masyarakat di lingkungan DPRD Provinsi Jawa Timur. Sistem yang ada saat ini cenderung kurang terintegrasi dan masih banyak menggunakan cara konvensional, seperti surat fisik atau komunikasi langsung, yang menyulitkan proses pelaporan, pengawasan, serta tindak lanjut terhadap aduan yang diterima. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, perlu dilakukan *upgrade system* karena pelapor tidak bisa melacak sejauh mana aduan tersebut ditindaklanjuti. Sehingga mengakibatkan tingkat kepercayaan menurun. Pada penelitian saya ini, sistem informasi berbasis *web* terdapat fitur *tracking* aduan secara *realtime* sehingga dapat memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Sistem berbasis *web* menawarkan solusi yang efisien dalam mempermudah komunikasi dan interaksi antara masyarakat dan lembaga pemerintah. Dengan menggunakan sistem informasi berbasis *web*, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan aduan, melacak status aduan mereka, serta mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut dari setiap permasalahan yang dilaporkan. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan DPRD Provinsi Jawa Timur untuk mengelola dan merespon aduan dengan lebih cepat dan transparan.

Penerapan sistem informasi layanan aduan masyarakat berbasis *web* di

DPRD Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik, mempercepat respon terhadap keluhan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyelesaian aduan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat serta mendorong tercapainya tujuan pembangunan yang lebih inklusif dan responsif.

Berdasarkan penjelasan diatas menjadi dasar penulis dalam memanfaatkan teknologi *website* untuk membantu memecahkan masalah tersebut, yaitu membuat ***"Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat (Sipmas) Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan DPRD Provinsi Jawa Timur"***. Dengan adanya aplikasi Sipmas ini, diharapkan masyarakat semakin mudah dalam menyampaikan aspirasi secara akurat, transparan dan anggota dewan mendapatkan *database* lengkap terkait potensi daerah yang perlu untuk diberikan bantuan dan ditindaklanjuti.

1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat di rumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengatasi aduan masyarakat yang masih menggunakan cara konvensional dengan memanfaatkan teknologi IT?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem informasi layanan aduan masyarakat berbasis *web* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik DPRD Provinsi Jawa Timur dalam merespon aduan masyarakat?
3. Bagaimana mengukur fungsional, kehandalan, efektifitas serta kegunaan aplikasi Sipmas?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembuatan proposal tugas akhir ini lebih jelas dan terarah, maka perlu membatasi masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Layanan pengaduan terbatas pada Dapil 10 Kab. Mojokerto, Kab. Jombang dan Kota Mojokerto.
2. Aplikasi ini terbatas pada pengelolaan informasi aduan

masyarakat kepada DPRD Provinsi Jawa timur.

3. Proses verifikasi dan rekapitulasi hasil pengaudan dilakukan secara manual oleh admin.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan solusi berbasis IT untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur secara *online*.
2. Merancang dan mengimplementasikan sistem informasi berbasis *web* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik DPRD Provinsi Jawa Timur.
3. Mengukur fungsional, kehandalan, efektifitas serta kegunaan aplikasi Sipmas.

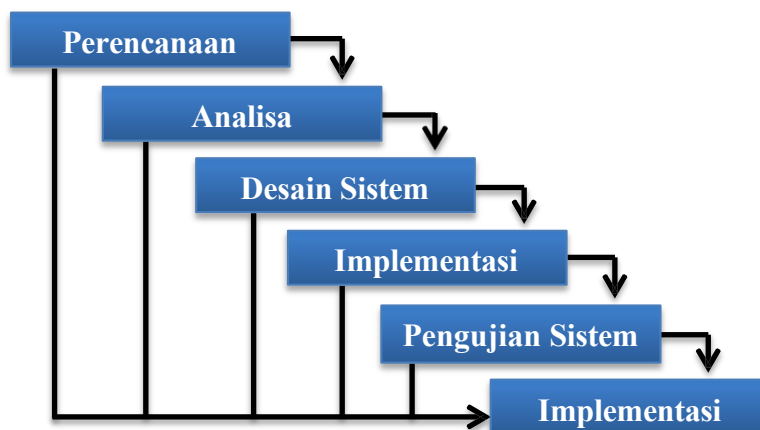
1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur secara *online*.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik DPRD Provinsi Jawa Timur.
3. Masyarakat dapat memantau aduan secara *realtime*.

1.6 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Metode yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir yaitu metode *waterfall*. Metode *waterfall* adalah pengerjaan dari suatu sistem yang dilakukan secara berurutan. Metode *waterfall* yang digunakan ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metode *Waterfall* Pengerjaan Tugas Akhir

Pembuatan aplikasi Sipmas merupakan terobosan baru di instansi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini tercetus karena tingkat kepercayaan masyarakat kepada anggota dewan menurun. Sipmas hadir untuk memberikan solusi agar aspirasi yang disampaikan bisa tepat sasaran dan tentunya bisa ditindaklanjuti dengan akurat. Langkah awal dalam menyusun sistem yaitu mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung kegiatan layanan aduan masyarakat di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

Setelah melalui tahapan perencanaan, tahap selanjutnya yaitu analisa. Saat ini sistem yang berjalan masih konvensional. Perlu dilakukan *upgrading* sistem aspirasi masyarakat agar bisa dilihat rekam jejaknya, karena sebelumnya aspirasinya hanya sebatas mengisi *google form* dan pengadu tidak bisa melihat sejauh mana progres aduannya di respon oleh anggota dewan. Maka dari itu, penelitian ini memfokuskan aplikasi Sipmas yang memiliki fitur *tracking* aduan secara *realtime*. Pengadu dapat melihat secara jelas sejauh mana progres aduannya. Selain itu *user* juga bisa melihat rekapitulasi aduan yang sudah ditindaklanjuti secara berkala berupa surat keterangan dari Sekretariat DPRD. Pengujian sistem melibatkan 20 orang yang terdiri dari anggota dewan, sekretaris dewan, kepala bagian, staf sekretariat serta masyarakat. Aplikasi Sipmas diharapkan mampu memberikan solusi bagi DPRD Provinsi Jawa Timur kedepan kepercayaan publik kembali meningkat.

Desain sistem menggunakan pemrograman berbasis *web*. Implementasinya akan diterapkan pada instansi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Untuk pengujian sistem menggunakan *black box system*. Tahapan aplikasi akan dilakukan pengecekan secara *detail* dan mendalam.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini disusun ke dalam lima bab, yang masing-masing bab memuat pembahasan yang sistematis dan terstruktur. Berikut sistematika penulisan dalam laporan ini :

BAB I PENDAHULUAN

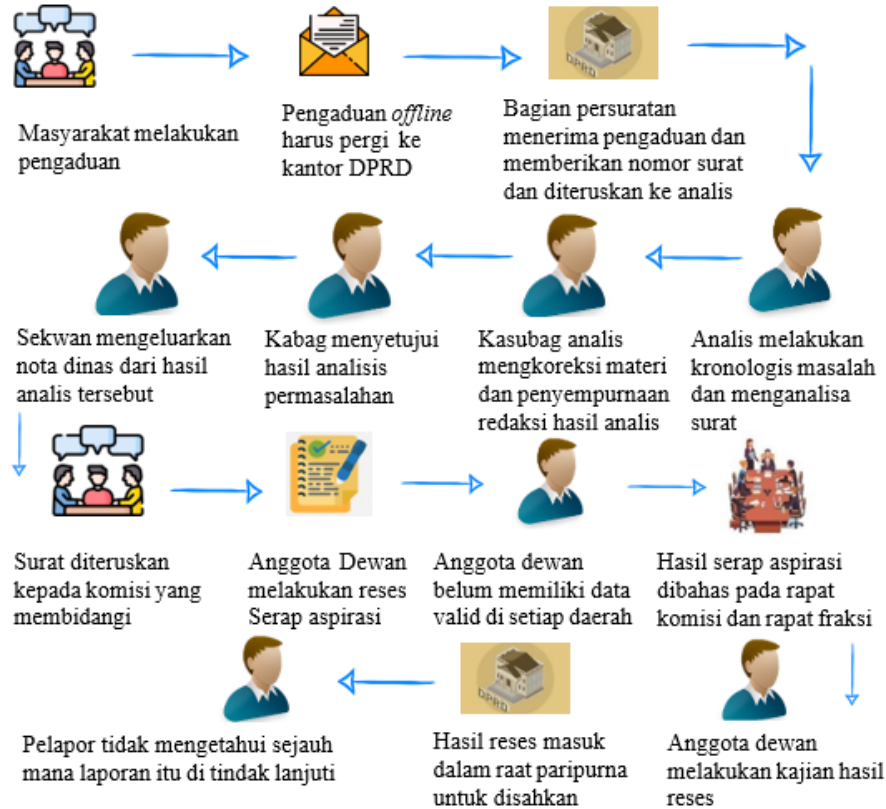
Serap aspirasi masyarakat dilaksanakan tuga kali dalam satu tahun. Aspirasi sangatlah berguna bagi keberlangsungan pembagnunan. Saat ini, serap aspirasi masih dilakukan secara konvensional, yaitu berkirim surat. Perlu adanya *upgrading system* agar lebih memepmudah pelaksanaannya. Dengan adanya sistem informasi berbasis *web* ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan aduan, melacak status aduan mereka, serta mendapatkan informasi mengenai tindak lanjut dari setiap permasalahan yang dilaporkan. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan DPRD Provinsi Jawa Timur untuk mengelola dan merespon aduan dengan lebih cepat, terstruktur, dan transparan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini ditulis oleh (“Secretariat General Of The Council Of Ministries,” n.d.) Penelitian ini menerangkan bahwa jumlah pengaduan yang masuk ke DPR RI menggunakan layanan Pengaduan *online* melalui *website* Aplikasi SIDUMAS belum optimal. Dikarenakan SDM yang kurang terkait penggunaan aplikasi secara *online* sehingga pengaduan yang diterima kerap kali tidak tepat sasaran dan membutuhkan waktu yang cukup lama. *User Interface* aplikasi tergolong kurang *user friendly* sehingga menyebabkan pelapor kesulitan dalam melakukan pengaduan secara *online*. Pada aplikasi SIDUMAS pelapor hanya sebatas memberikan aduan tanpa dapat melihat sejauh mana laporan itu bisa terpataui secara *detail* dan jelas, sehingga mengakibatkan tingkat kepercayaan publik belum maksimal.

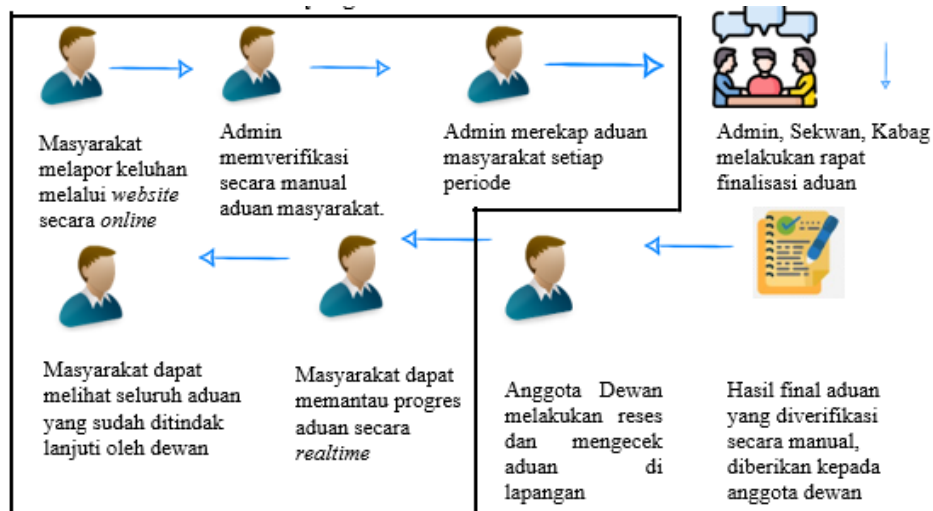
BAB III ANALISIS SISTEM

Analisis Sistem yang Berjalan



Gambar 1.2 Alur Sistem yang Berjalan

Analisis Sistem yang Diusulkan



Gambar 1.3 Alur Sistem yang Diusulkan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat (SIPMAS) Berbasis *Web* merupakan aplikasi untuk Meningkatkan Pelayanan DPRD Provinsi Jawa Timur dalam hal serap aspirasi masyarakat *online*. Aplikasi Sipmas membantu dan mempermudah masyarakat mengajukan aduan serta memberikan masukan kepada anggota DPRD Provinsi Jawa Timur. Dengan adanya aplikasi Sipmas, masyarakat dapat melakukan audan secara *online* tanpa harus pergi ke Kantor DPRD Provinsi Jawa Timur ataupun harus berkirim surat terlebih dahulu. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur tracking aduan yang berfungsi untuk memantau sejauh mana progres aduan yang sedang diajukan. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, masyarakat bisa lebih dekat dengan anggota dewan dan aspirasi disampaikan bias ditindaklanjuti dengan tepat dan cepat.

BAB V PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya mengenai aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Masyarakat (Sipmas) berbasis *web*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Aplikasi Sipmas pada Instansi Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dapat meningkatkan efisiensi dan kepercayaan publik. Hal ini meminimalkan birokrasi, mempercepat respons, dan mengurangi potensi kesalahan di lapangan. Selain itu, sistem informasi pengaduan berbasis *web* ini meningkatkan transparansi karena memungkinkan masyarakat untuk memantau status aduan mereka secara *real-time* dan memberikan visibilitas kepada pihak internal DPRD terhadap seluruh proses penanganan aduan, sehingga meminimalisir praktik yang tidak akuntabel.

Saran.