

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dewasa ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) di dunia telah semakin luas. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, diharapkan dapat membantu untuk mengatasi sistem pelayanan publik yang lebih baik. Sumber daya yang ada dapat lebih memaksimalkan kinerja pegawai dengan adanya bantuan dari sistem perangkat lunak.

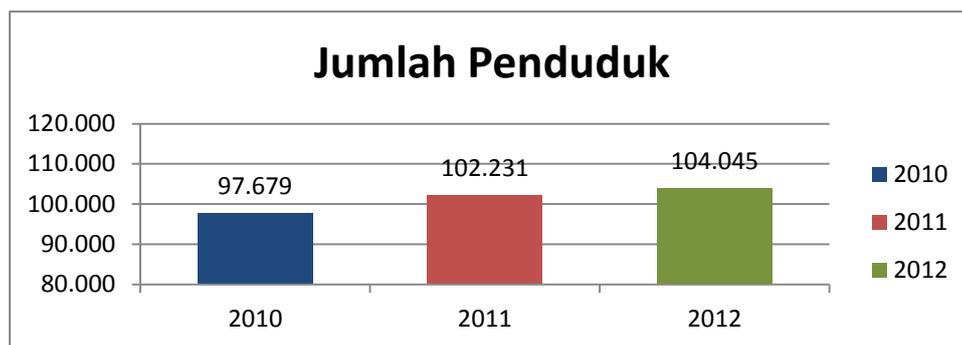
Pemanfaatan teknologi guna mengatasi masalah yang kerap ditemukan di dalam suatu organisasi hanya diterapkan di beberapa instansi pemerintahan. Instansi pemerintah yang merupakan wadah bagi masyarakat dalam segala permasalahan kewarganegaraan diharapkan memiliki sumber daya yang memadai guna memfasilitasi warganya. Dalam penerapannya, diperlukan suatu teknologi baru yang dapat digunakan untuk memenuhi informasi yang efektif bagi masyarakat tanpa mengindahkan kenyamanan pelayanan hanya dengan sistem yang sederhana

Pada zaman modern ini istilah *E-Government* yang semakin populer, dan sudah banyak dilakukan di propinsi, kota maupun kecamatan di Indonesia dalam urusan lembaga pemerintahannya, walaupun berada di daerah yang memiliki wilayah yang luas, sumber daya manusia yang sedikit, dan jumlah penduduk yang sangat banyak dianjurkan untuk mengembangkan *E-Government* ini. Contoh *E-Government* dalam bidang lainnya seperti dalam bidang pemerintah (*E-KTP*), pendidikan (*E-Education*), dan lainnya, yang semuanya berbasis elektronik.

Pengertian *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi pada berbagai kegiatan, inisiatif, program dan platform yang berasal dari pemerintah (David Griffin, Philippa Revorow and Edward Halphin, 2007). *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif atau administrasi publik dengan tujuan mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien, layanan yang lebih baik dan nyaman, mencakup jangkauan yang lebih luas, serta menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Kinerja instansi pemerintah yang semakin menjadi sorotan masyarakat, terutama sejak berkembangnya teknologi yang semakin pesat. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat selaku *stakeholders*. Melihat pentingnya pelayanan bagi masyarakat ini, perlu dilakukan perubahan sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan citra organisasi, performansi kinerja dalam pemberian layanan, dan hubungan baik dengan berbagai pihak yang berkepentingan.

Kecamatan Bojongloa Kaler merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Bandung yang memiliki populasi penduduk cukup banyak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat Kecamatan Bojongloa kaler, diperoleh data mengenai jumlah kependudukan pada kecamatan tersebut. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Bojongloa Kaler mengalami peningkatan setiap tahun seperti terlihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Bojongloa Kaler Bandung Tahun 2010-2012

Berdasarkan Gambar I.1 jumlah penduduk pada tahun 2010 sebesar 97.679 penduduk, kemudian 102.231 penduduk pada 2011 dan 104.045 Penduduk pada 2012. Berdasarkan data tersebut pertumbuhan penduduk di Kecamatan Bojongloa Kaler Bandung mencapai 1 - 2 % per tahun. Jumlah pertumbuhan tersebut diperkirakan akan terus bertambah setiap tahun. Oleh karena itu, sistem pelayanan masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler Bandung juga diharapkan terus mengalami peningkatan dengan semakin banyaknya jumlah penduduk.

Saat ini, proses penerimaan aspirasi dan komplain masyarakat yang ada di Kecamatan Bojongloa Kaler ini, ternyata masih dilakukan secara manual dan memiliki banyak kekurangan, di antaranya terjadinya proses menghabiskan kertas yang banyak dalam penyampaian komplain dan aspirasi. Selain itu, pihak Kepala Camat juga mengalami kerepotan dalam menanggapi komplain masyarakat yang harus datang langsung ke Kecamatan Bojongloa Kaler untuk bertemu Kepala Camat dan mendengarkan komplain dari masyarakat tersebut. Selain bertemu langsung dengan Kepala Camat, Masyarakat Bojongloa Kaler biasanya melakukan penyampaian aspirasi dan komplain dengan mengirim pesan singkat melalui SMS ke kontak pribadi Kepala Camat. Hal ini sebenarnya dapat mengganggu kegiatan beliau dalam beraktivitas.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan dan mempermudah proses penerimaan aspirasi dan komplain masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler, diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu mengelola dan mempermudah proses penerimaan aspirasi di kecamatan tersebut. Sistem informasi yang akan dibuat ini menyediakan layanan penerimaan aspirasi dan komplain masyarakat secara *realtime* yang bisa diakses melalui *web* yang terintegrasi dengan SMS *Gateway*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan yang muncul akan menjadi objek penelitian yaitu:

1. Bagaimana cara mengkoordinasi penerimaan komplain dan aspirasi pada bagian pelayanan masyarakat di kecamatan Bojongloa kaler agar tidak ada lagi pengaduan yang terabaikan?
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang berfungsi sebagai media untuk menyampaikan komplain dan aspirasi masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari perancangan sistem informasi penerimaan komplain dan aspirasi masyarakat ini adalah:

1. Membangun sistem pelayanan yang terkomputerisasi sehingga memudahkan bagian pelayanan untuk melakukan pendataan dan laporan komplain dan aspirasi masyarakat.
2. Membangun sistem informasi berbasis *Web* dan SMS sebagai media untuk pengelolaan komplain dan aspirasi masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler yang terintegrasi dengan *database* kartu penduduk.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh pihak Masyarakat dari adanya sistem informasi ini diantaranya:

1. Masyarakat Bojongloa Kaler mempunyai banyak pilihan dalam menyampaikan komplain dan aspirasi yang berkaitan dengan Kecamatan Bojongloa Kaler melalui media internet dan SMS.
2. Masyarakat Bojongloa Kaler bisa menyampaikan komplain dan aspirasinya kapan dan dimanapun masyarakat berada.

Manfaat yang diperoleh pihak Kecamatan dari adanya sistem informasi ini diantaranya:

1. Memudahkan Bagian Pelayanan di Kecamatan Bojongloa Kaler dalam mengelola dan menindaklanjuti komplain dan aspirasi yang disampaikan Masyarakat.
2. Dapat mengurangi biaya terhadap penggunaan kertas untuk menuliskan komplain dan aspirasi.
3. Meningkatkan kinerja Kepala Camat, sehingga tidak ada lagi SMS komplain masyarakat di kontak pribadi Kepala Camat dengan adanya *fitur* SMS Gateway yang bisa dilakukan Masyarakat untuk melakukan komplain dan aspirasi.

#### **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari perancangan sistem informasi penerimaan komplain dan aspirasi masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler ini adalah :

1. Data penduduk yang digunakan adalah data penduduk yang statusnya masih tercatat di Kecamatan Bojongloa Kaler.
2. Proses penelitian hanya berada di ruang lingkup Kecamatan Bojongloa Kaler dan daerah sekitarnya.