

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Jawa Timur merupakan unsur pelaksana teknis urusan pemerintah provinsi Jawa Timur di bidang keciptakaryaan dan tata ruang. Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pekerjaan umum yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan.

Sebagai sebuah lembaga pemerintah yang senantiasa mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, maka Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Jawa Timur sebisa mungkin melakukan penyelesaian keluhan-keluhan yang dialami masyarakat menyangkut jaringan jalan, jaringan saluran pembuangan air limbah & tempat pembuangan sampah, jaringan saluran air hujan, dan jaringan air bersih dengan sebaik mungkin.

Dalam menyelesaikan keluhan yang dialami oleh masyarakat, Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur memiliki sebuah mekanisme penanganan keluhan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penanganan keluhan masyarakat yang dapat dilakukan secara langsung ataupun dapat menggunakan bantuan *e-mail*. Penanganan keluhan masyarakat secara langsung mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke kantor dinas di Jl. Gayung Kebonsari No.169 untuk menyampaikan keluhannya secara tertulis.

Sedangkan penanganan keluhan masyarakat menggunakan *e-mail* mengharuskan masyarakat untuk mengirimkan pesan keluhannya melalui website Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur yang beralamat di [www.pucktr.jatimprov.go.id](http://www.pucktr.jatimprov.go.id).

Penanganan keluhan masyarakat dengan menggunakan *e-mail* yang diterapkan saat ini memiliki kekurangan bagi pihak dinas dan masyarakat. Kekurangan bagi masyarakat yaitu tidak dapat memonitor aktivitas keluhan sehingga masyarakat tidak dapat memeriksa secara online keluhan tersebut telah ditindaklanjuti atau belum. Kekurangan bagi pihak dinas yaitu tidak dapat dengan cepat memonitor aktivitas keluhan dan menghitung berapa banyak pengaduan keluhan yang telah ada.

Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur menginginkan adanya suatu sistem informasi pengelolaan keluhan yang dapat menggantikan penanganan keluhan masyarakat dengan bantuan *e-mail*, sehingga aktivitas keluhan dapat dimonitor dan dapat menghasilkan laporan prosentase keluhan tiap departemen, dan laporan frekuensi aktivitas keluhan secara keseluruhan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, didapatkan suatu perumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi pengelolaan pengaduan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur?

2. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi yang dapat mengolah aktivitas keluhan dan membuat laporan prosentase keluhan tiap departemen dan laporan frekuensi keluhan secara keseluruhan, berdasarkan pengaduan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur?

### 1.3 Batasan Permasalahan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini adalah sebuah berikut:

1. Hanya mencakup proses pengelolaan pengaduan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur.
2. Sistem ini diselesaikan dengan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan perancangan *database* menggunakan MySQL.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan batasan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai melalui kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem informasi pengelolaan pengaduan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur sehingga dapat mempercepat pelayanan pengaduan keluhan kepada masyarakat.
2. Dapat memberikan informasi aktivitas keluhan berupa laporan frekuensi keluhan secara keseluruhan dan laporan prosentase keluhan tiap departemen kepada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur.

## **1.5 Kontribusi**

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktek (KP) ini selesai, maka akan memberikan kemudahan pihak UPT (Unit Pelaksana Teknis Informasi Teknologi) Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur dalam mengelola aktivitas keluhan masyarakat serta dapat memberikan informasi aktivitas keluhan yang berupa laporan frekuensi keluhan secara keseluruhan dan laporan prosentase keluhan tiap departemen sehingga proses monitoring keluhan menjadi lebih cepat.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pengembangan aplikasi pengelolaan pengaduan keluhan masyarakat pada dinas pekerjaan umum cipta karya & tata ruang provinsi jawa timur, kontribusi serta sistematika penulisan laporan kerja praktek

### **BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Berisi gambaran umum instansi yakni Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur, visi dan misi, struktur organisasi, dan fungsi setiap departemen

### **BAB III : LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam analisis dan desain sistem serta pengembangan aplikasi pengelolaan

pengaduan keluhan masyarakat pada dinas pekerjaan umum cipta karya & tata ruang provinsi jawa timur

## **BAB VI : DESKRIPSI SISTEM**

Berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari analisis sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram* meliputi CDM & PDM, struktur tabel, dan implementasi sistem berupa *capture* dari setiap tampilan program.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat yakni berupa sistem informasi pengaduan keluhan masyarakat pada Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya & Tata Ruang Provinsi Jawa Timur, dan saran untuk perbaikan sistem di masa mendatang.

## **LAMPIRAN**

Dalam bagian ini penulis menyertakan beberapa lampiran yang menunjang kerja praktek ini.