

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang cepat membawa pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan manusia, dimana salah satu teknologi yang berkembang sangat cepat adalah komputer. Dengan adanya teknologi komputer ini hampir semua masalah baik di bidang bisnis, hiburan, pendidikan dapat teratasi oleh komputer begitu juga dalam bidang industri. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat yang sangat diperlukan, namun melihat dari perkembangan teknologi yang cepat ini belum terlalu sepenuhnya dimanfaatkan oleh pemerintah, salah satu contohnya adalah dalam bidang pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam melayani pengaduan atau keluhan dari masyarakat. Masyarakat saat ini bisa melakukan pengaduan atau keluhan melalui RRI Surabaya, namun masyarakat sendiri hanya ditanggapi oleh penyiar yang saat itu sedang berjaga, mereka tidak tahu apakah pengaduan atau keluhan yang mereka adukan samapi ke pihak yang berhubungan atau tidak, sehingga mereka tidak tahu apakah pihak yang berhubungan merespon pengaduan atau keluhan yang mereka adukan.

Untuk mengatasi masalah tersebut agar lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan, dinas DINKOMINFO selaku dinas yang menangani teknologi informasi di Surabaya membuat sebuah modul untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, modul tersebut berupa laman *web* yang bisa diakses oleh masyarakat

secara langsung dan nantinya pengaduan dan keluhan dari masyarakat akan ditangani langsung oleh *admin media center* yang secara khusus diadakan oleh DINKOMINFO.

Maka dengan adanya layanan dengan pemanfaatan teknologi ini, diharapkan bisa membantu masyarakat dalam menyalurkan pengaduan atau keluhan yang mereka adukan ke pihak yang berhubungan.

## 1.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana cara membuat aplikasi *web* untuk menerima pengaduan atau keluhan dari masyarakat.
2. Bagaimana merancang aplikasi *web* yang bisa megolah pengaduan atau keluhan dari masyarakat.
3. Bagaimana membuat sebuah system yang bisa mengolah dan membuat laporan berdasar pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

### 1.3. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan rancang bangun sistem informasi pengaduan keluhan masyarakat melalui *web* pada divisi APTEL dan SKDI di Dinkominfo Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang dibangun disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses laman *web* khususnya social networking.
2. Sistem informasi yang dibangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat.
3. Sistem informasi yang dibangun juga sebatas hingga data diterima *server*, lalu ditanggapi oleh pihak media center pemerintah kota Surabaya.

### 1.4. Tujuan

Tujuan dari pembuatan rancang bangun sistem informasi pengaduan keluhan masyarakat melalui *web* pada divisi APTEL dan SKDI di Dinkominfo Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Membangun sistem yang mampu menangani pengaduan keluhan masyarakat.
2. Membuat desain sistem informasi pengaduan keluhan masyarakat yang efisien dan *user friendly* sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengelola keluhan.

### 1.5. Kontribusi

Kontribusi yang didapat oleh Dinkominfo Surabaya divisi APTEL dan SKDI dari pembuatan aplikasi ini yakni dapat membantu memudahkan mengelola pengaduan keluhan dari masyarakat.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kinerja praktek ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, dan kontribusi kerja praktek serta sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Berisi profil perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, visi misi perusahaan serta tugas pokok dan fungsi, khususnya pada divisi APTEL dan SKDI.

### **BAB III LANDASAN TEORI**

Berisi teori – teori pendukung yang digunakan dalam pembuatan aplikasi serta teori – teori mengenai perusahaan.

### **BAB IV DESKRIPSI SISTEM**

Berisi uraian tentang tugas – tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu analisa sistem, pembahasan sistem berupa Sistem *Flow* Perusahaan, Sistem Flow Pembaharuan, *Hierarchy Input Process Output* (HIPO), *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD), *Struktur Tabel*, *Desain Input/Output*.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari sistem yang dibuat dan saran bagi pengembangan sistem dari aplikasi yang dibuat kedepannya.