

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government*, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan *good governance* dan *clean governance*.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No. 3/2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimiliki. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan.

Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar merupakan lembaga yang mengurus pembangunan dan perbaikan sarana umum di Kabupaten Kampar. Saat

ini Dinas Pekerjaan Umum terbagi menjadi Dinas Bina Marga dan Pengairan, serta Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang. Dinas Bina Marga mempunyai tugas pokok menyusun pedoman teknis pembinaan, pengawasan dan pengembangan kegiatan perencanaan teknis pengadaan jasa konstruksi dan konsultasi serta pelaksanaan pembangunan, peningkatan dan rehabilitasi kebinamargaan. Dinas Bina Marga Kabupaten Kampar merupakan lembaga pemerintah yang menangani permasalahan perbaikan dan pembuatan jalan dan jembatan Kabupaten Kampar, Dinas Bina Marga juga melayani permohonan masyarakat terkait pembuatan jalan dan jembatan baru serta perbaikan jalan dan jembatan yang mengalami kerusakan yang termasuk dalam ruas jalan Kabupaten.

Kabupaten Kampar memiliki luas 11.289,28 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 21 kecamatan. Pembangunan di Kabupaten Kampar harus merata agar masyarakat tidak merasa ada diskriminasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengembangan daerah. Untuk itu diperlukan fasilitas yang dapat menerima aspirasi masyarakat di Kabupaten Kampar terkait kondisi jalan dan jembatan. Saat ini masyarakat tidak mengerti lembaga pemerintahan yang menerima dan menindak lanjuti keluhan masyarakat. Masyarakat dibuat bingung harus menyampaikan keluhan terkait prasarana jalan yang rusak. Mekanisme pengaduan masyarakat Dinas Bina Marga dan Pengairan Kabupaten Kampar belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisai sehingga masyarakat tidak berani menyampaikan keluhan. Prosedur yang saat ini diterapkan memerlukan waktu yang panjang hingga keluhan tersebut ditanggapi. Untuk menyampaikan keluhan terkait kondisi jalan yang rusak masyarakat harus membuat proposal yang terlebih dahulu meminta persetujuan pemerintah daerah setempat untuk malakukan permohonan perbaikan atau pembuatan sarana umum tersebut. Kemudian proposal tersebut dikirimkan kepada Dinas Bina Marga Kabupaten Kampar yang selanjutnya akan diproses oleh bagian sekretariat Dinas Bina Marga yang menangani pembangunan jalan dan jembatan.

Banyaknya keluhan masyarakat terhadap kondisi jalan rusak yang terkesan diabaikan karena belum tersedianya penghubung yang efektif bagi masyarakat dan pemerintah dalam menangani permasalahan tersebut. Jika keluhan disampaikan

menggunakan prosedur saat ini, maka akan menyita banyak waktu dan tenaga masyarakat maupun staf pemerintahan dalam mengelola data pengaduan dari masyarakat. Kekeliruan dan resiko kehilangan data dalam pengarsipan laporan pengaduan masyarakat rawan terjadi karena penyimpanan data pengaduan terkait perbaikan dan pembangunan jalan dan jembatan tersimpan dalam bentuk *hardcopy* pada lemari berkas. Dilain pihak untuk mengetahui kondisi jalan dan prasarana jalan, petugas melakukan *survey* dalam jangka waktu tertentu sehingga membutuhkan waktu lama dan banyak biaya untuk mengetahui jumlah prasarana jalan yang mengalami kerusakan.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, diperlukan suatu fasilitas yang diharapkan mampu membantu menghubungkan masyarakat dengan pemerintahannya, yaitu sistem informasi pelayanan publik yang menerima pengaduan masyarakat, dengan sistem informasi pelayanan publik berbasis *web* ini akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan permohonan perbaikan dan pembuatan jalan dan jembatan baru pada ruas jalan Kabupaten Kampar dan dapat digunakan oleh pegawai Dinas Bina Marga Kabupaten Kampar untuk mengelola laporan keluhan masyarakat terkait kondisi jalan dan jebatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis membuat laporan penelitian dengan judul “**Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat yaitu “*bagaimana membangun sistem informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar?.*”

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan permasalahan tidak keluar dari topik penelitian, maka ditetapkan batasan dalam mengkaji permasalahan. Batasan-batasan tersebut yaitu:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penelitian dilakukan pada bidang sekretariat Dinas Dinas Bina Marga Kabupaten Kampar yang mengelola pelayanan permohonan pembuatan dan perbaikan jalan dan jembatan di ruas jaringan jalan Kabupaten Kampar.
2. Pada sistem informasi pelayanan publik yang akan dibangun terdapat fitur pengaduan dan pengelolaan laporan pengaduan dari masyarakat.
3. Menggunakan metode *prototype* sebagai metodologi pengembangan perangkat lunak.
4. Rancang bangun sistem informasi pelayanan publik menggunakan metode perancangan OOAD (*Object Oriented Analysis Desain*) Dengan *tool* UML (*Unified Modeling Language*) yang digunakan adalah *Use case diagram*, *Class diagram*, *Sequence diagram*, *Activity diagram*.
5. Sistem yang akan dibangun berbasis *web*, bahasa pemrograman yang digunakan dalam proses pembuatan sistem adalah PHP, desain *web* menggunakan *framework* css bootstrap, sedangkan untuk penyimpanan data terpusat menggunakan MySQL.
6. Sistem yang akan dibangun menggunakan *Geographic Information System* dalam menentukan lokasi perbaikan dan pembangunan jalan dan jembatan.

#### 1.4 Tujuan

1. Untuk membangun sistem informasi pelayanan publik berbasis *web* yang berguna menerima permohonan pelayanan masyarakat terkait kondisi jalan dan jembatan secara *online*.
2. Untuk mempermudah pegawai dalam mengelola laporan keluhan masyarakat terkait kondisi jalan dan jembatan.
3. Untuk memberikan informasi dan membantu Dinas Bina Marga dalam pemetaan kondisi jalan di Kabupaten Kampar.

#### 1.5 Manfaat

1. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan permohonan perbaikan dan pembuatan jalan dan jembatan.
2. Mempercepat pelayanan permohonan pembuatan dan perbaikan jalan dan jembatan pada ruas jalan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengurangi resiko kerusakan dan kehilangan data dengan meminimalisir penggunaan lemari arsip sebagai tempat penyimpanan berkas permohonan.
4. Membantu staf Dinas Bina Marga Kabupaten Kampar dalam mengelola laporan keluhan masyarakat.
5. Membantu masyarakat memantau proses penyelesaian proyek Dinas Bina Marga.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang dari pemilihan topik, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini yang mendukung dalam pembuatan laporan.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian dalam proses penelitian ini.

### BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai alur sistem lama dan alur sistem yang baru, perancangan *input output*, basis data, struktur menu dan perancangan *Interface*.

### BAB V HASIL DAN PENGUJIAN

Berisi tentang Pengujian perangkat lunak menggunakan teknik *Blackbox* untuk mengetahui keberhasilan *interface system* maupun *procedure* yang dijalankan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil laporan penelitian tugas akhir dan saran, agar penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis *Web* Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar dapat dikembangkan lagi untuk penelitian selanjutnya.

