

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya pelayanan masyarakat yang diberikan pihak pemerintah menjadi faktor utama peran pemerintah untuk mendukung kegiatan masyarakat, tidak hanya pada kegiatan masyarakat tetapi pemerintah mampu menampung keluhan dari masyarakat, khususnya pada pemerintah daerah yang berada dikecamatan maupun kelurahan. Peningkatan layanan dengan memberikan fasilitas penyampaian aspirasi masyarakat dengan mudah, cepat, dan tepat sasaran agar segala keluhan maupun masukan kepada pemerintah daerah dapat ditampung dan ditindaklanjuti dengan baik (Chernovita *et al.*, 2018).

Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih, transparan, merupakan tantangan yang harus dijawab oleh lembaga pemerintahan dalam menjalankan fungsinya. di lain pihak, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat seperti halnya proses pengaduan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi (Susena and Lestari, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bagian sekertaris camat pada kantor kecamatan. Bandar negeri semuong merupakan daerah yang berada di daerah Tanggamus, Lampung yang memiliki 11 desa dengan total penduduk 17192 jiwa. Kegiatan-kegiatan yang sering diadakan pada daerah tersebut memberikan dampak positif bagi daerah tersebut. Seperti pemberdayaan usaha kecil mikro dan menengah, peningkatan pelayanan bagi

masyarakat dan keamanan maupun lingkungan. Tidak hanya kegiatan masyarakat yang positif tetapi aspirasi masyarakat untuk melakukan pengaduan pada lingkungan masyarakat langsung ke bagian kecamatan menjadi alasan utama untuk di perhatikan. Pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat memiliki kategori antara lain pengaduan mengenai perekaman E-KTP, pengaduan terhadap keamanan lingkungan, pengaduan tentang kerusakan jalan hingga pengaduan dana bantuan untuk masyarakat. Pengaduan dari masyarakat masih di tulis seadanya sehingga tidak ada bentuk rekap laporan pengaduan dari masyarakat. Pihak kecamatan menginginkan adanya penambahan layanan bagi masyarakat untuk mempermudah proses pengaduan dari masyarakat langsung ke bagian kecamatan dan dapat disajikan dalam bentuk rekap laporan pengaduan masyarakat.

Proses pengaduan yang dilakukan masyarakat saat ini hanya menggunakan media telepon yang dilaporkan kepada bagian sekertaris desa atau dengan datang ke kantor desa kemudian di lanjutkan ke bagian umum yang ada di kecamatan. Hal tersebut dirasa kurang optimal karena pengaduan menggunakan media telepon masih jarang direspon. Pengaduan yang di ungkapkan oleh masyarakat dari hasil kuisisioner, mengenai penerapanan layanan pengaduan di peroleh hasil seperti belum ada pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah proses pengaduan masyarakat ke bagian kecamatan. Sehingga masyarakat menginginkan adanya penerapan layanan berupa sistem pengaduan masyarakat untuk langsung dapat terintegrasi ke pihak kecamatan.

Kebijakan pengembangan layanan masyarakat di Indonesia sebenarnya telah dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003. Sejak saat itu berbagai kebijakan lainnya dikeluarkan dan lembaga yang mendukung

pengembangan layanan pemerintah menggunakan teknologi informasi mulai dibentuk. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di pusat maupun dikelurahan dapat menjadi solusi untuk mengoptimalkan pelayanan serta sarana dan prasarana serta kepuasan masyarakat khususnya pada layanan keluhan masyarakat (Ramadiani, Khairina and Aziz, 2017). Perancangan *electronic service* pengaduan masyarakat dilakukan secara *online* serta pengembangan yang dilakukan menggunakan pengembang sistem *prototype* dengan tahap awal adalah komunikasi untuk mendapatkan spesifikasi kebutuhan sistem dan identifikasi masalah serta penyesuaian keinginan pengguna.s

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana membangun sistem informasi *e-service* pengaduan masyarakat?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam pembuatan sistem manajemen pengambilan keputusan berupa:

1. *Input* data berupa data masyarakat, data pelayanan, data informasi pelayanan.
2. Sistem dapat mengelola data pengajuan pembuatan surat permohonan.
3. Layanan pengaduan dilakukan secara *online* menggunakan *website*.
4. Hanya dapat melakukan pengaduan terhadap pelayanan ditingkat desa dan kecamatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat menggunakan *e-service* pengaduan masyarakat.
2. Membangun sistem informasi *e-service* pengaduan masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan penerapan electronic service, layanan yang diberikan dengan penerapan konsep layanan publik sehingga masyarakat dengan mudah mendapat informasi maupun melakukan pengajuan surat permohonan.

