

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang dibutuhkan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Agar kualitas pelayanan publik semakin baik, para penyedia pelayanan harus menangani serta menindaklanjuti segala bentuk aduan dari masyarakat.

Kecamatan Driyorejo merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Gresik, merupakan pusat pemerintah yang mengatur beberapa pemerintahan desa. Untuk memberikan pelayanan terbaik, pihak kecamatan memberikan kemudahan bagi warganya untuk melakukan pengaduan kepada pemerintahan dengan memberikan kritik dan saran dengan mengisikan kotak saran. Namun sistem masih dilakukan dengan cara tertulis dan direkap dalam buku pengaduan, sehingga sistem sering terjadi kesalahan dan membutuhkan waktu yang lama dalam mencari pengaduan mana yang sering dilaporkan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem yang mampu membantu dalam pelaporan dan pengelompokan data pengaduan masyarakat.

Adanya sistem pengaduan masyarakat secara online merupakan solusi dari permasalahan, sehingga memudahkan seluruh warga di Kecamatan Driyorejo untuk menyampaikan saran dan kritik secara cepat dan efektif. Dalam pembangunan secara digital guna mempermudah akses antara warga dan pemerintah kecamatan, maka dilakukan proses pembuatan sistem informasi pengaduan, sehingga masyarakat mudah dalam menyampaikan aspirasi secara efektif. Untuk pencatatan laporan pengaduan masyarakat dilakukan secara online

sehingga mempermudah rekap dan pelaporan guna mengatasi permasalahan.

### **1.2 Materi Kerja Praktek**

Materi kerja praktek yang harus dilaksanakan dan diselesaikan adalah pembuatan Sistem Informasi pengaduan masyarakat berbasis web pada kantor kecamatan Driyorejo menggunakan PHP dan Mysql sehingga dapat mempermudah dalam melakukan rekap pengaduan serta pelaporan, dan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengambilan keputusan permasalahan.

### **1.3 Tujuan kerja praktek**

Adapun tujuan kerja praktek adalah untuk memberikan informasi pengaduan masyarakat di kantor kecamatan.

### **1.4 Waktu dan Tempat Kerja Praktek**

Adapun Pelaksanaan kerja praktek ini dilakukan pada :

Tanggal : 13 Januari 2020 – 13 Februari 2020

Tempat : Kantor Kecamatan Driyorejo, Gresik

### **1.5 Manfaat Kerja Praktek**

Manfaat dari kerja praktek sebagai berikut :

1. Memudahkan dalam proses pencatatan data pengaduan masyarakat dan meningkatkan efisiensi dalam pengambilan laporan pengaduan dibandingkan dengan penggunaan dari sistem yang lama yang masih konvensional

### **1.6 Metode Kegiatan**

Metodologi penyusunan laporan dibagi dua, yaitu :

- a. Survei

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pemilik dan karyawan tentang apa yang dibutuhkan dalam

pembuatan Sistem Aplikasi tersebut. Dengan demikian alur proses data dapat teridentifikasi dengan jelas dan tepat.

b. Studi Literatur

Sumber data dari kajian pustaka merupakan metode yang dilaksanakan sebagai penunjang dalam melengkapi teori-teori dan materi yang melalui studi literatur pada buku-buku referensi dan dari sumber-sumber bacaan yang lainnya sehingga menghasilkan ide-ide baru yang perlu dan dapat dikembangkan dalam pemecahan masalah yang dihadapi.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini disajikan beberapa kelompok uraian dan pembahasan yang tersusun dalam suatu sistematika penulisan, sehingga akan mempermudah dalam memahami maksud dan tujuan dalam penulisan ini.

**BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang, materi kerja praktek, maksud dan tujuan kerja praktek, waktu dan tempat kerja praktek, manfaat kerja praktek, metode kegiatan dan sistematika penulisan

**BAB II : PROFIL TEMPAT KERJA PRAKTEK**

Berisi tentang gambaran umum mengenai Kantor Kecamatan Driyorejo.

**BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi tentang Analisis sistem, hasil analisa, Analisa kebutuhan perangkat lunak,. Analisa kebutuhan perangkat keras, input dan output dan rancangan sistem.

**BAB IV : IMPLEMENTASI SISTEM**

Berisi langkah – langkah implementasi sistem yang telah dibuat, serta interface yang dihasilkan

**BAB V : PENUTUP**

Memuat penutup yang berisi kesimpulan dan saran

**DAFTAR PUSTAKA**