

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan penduduk di suatu daerah tentu akan menimbulkan berbagai persoalan operasional pemerintah yang semakin kompleks, seperti persoalan infrastruktur, kesehatan, pelayanan publik, pendidikan, ekonomi maupun masalah sosial lainnya. Khususnya di daerah yang sedang berbenah seperti kabupaten Ponorogo di Provinsi Jawa Timur.

Jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat yang terus meningkat tinggi terhadap urusan pelayanan publik, masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan transparan serta akuntabel. Demikian juga dalam hal laporan pengaduan masyarakat yang saat ini dikelola oleh Bagian Humas Subbag Pengaduan Kabupaten Ponorogo. Permasalahan yang sedang terjadi dalam laporan pengaduan masyarakat adalah dimana laporan seharusnya disampaikan. Banyak warga yang belum memahami prosedur laporan pengaduan masyarakat saat ini karena kurangnya akses informasi. Disisi lain masalah yang sering timbul dalam menyampaikan laporan pengaduan masyarakat adalah respons time dari laporan tersebut yang tidak segera ditindak lanjuti, karena terkendala prosedur yang ada dalam birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Ponorogo. Instansi terkait yang seharusnya segera menindak lanjuti laporan tersebut harus menunggu surat perintah dari pimpinan sehingga laporan tidak segera teratasi. Masalah lainnya adalah informasi yang diterima kurang akurat, hal ini terjadi karena laporan diterima

dalam bentuk teks SMS (*Short Message Services*). Tentu informasi yang diterima kurang detail misalnya lokasi laporan tidak jelas atau sulit dipahami, padahal informasi tersebut penting dan harus segera ditindak lanjuti.

Untuk meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap laporan pengaduan masyarakat maka perlu diterapkannya suatu layanan pengaduan terpadu yang disebut *e-report (electronic reporting)*. Dengan konsep *e-report*, diharapkan dapat menjadi sarana informasi yang cepat dan efektif antara masyarakat dengan pemerintah agar dapat mendorong kabupaten Ponorogo menjadi kota yang cerdas sehingga dapat bersaing dengan daerah lainnya. Dari uraian tersebut di atas, maka penulis berkeinginan untuk menyusun skripsi dengan judul **“Perancangan Aplikasi Sistem E-report Layanan Masyarakat pada Ponorogo Smartcity”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah ;

Bagaimana merancang suatu aplikasi Ponorogo Smartcity berbasis web di kabupaten Ponorogo yang dapat menampung, menyajikan, dan menindak lanjuti laporan warga pada pemerintah kabupaten Ponorogo?

C. BATASAN MASALAH

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi yang akan dirancang untuk menampung laporan warga dan instansi pemerintahan kepada Pemerintah Kabupaten Ponorogo.

2. Aplikasi yang akan dirancang meliputi inputan data mengenai laporan warga, menampilkan peta lokasi laporan, tindak lanjut dan laporan instansi mengenai hasil tindak lanjut laporan pada pemerintah kabupaten Ponorogo.
3. Pemetaan dalam sistem aplikasi ini menggunakan fitur google map API.
4. Bahasa yang digunakan dalam program rancangan ini menggunakan bahasa PHP, dan MySQL sebagai databasenya.

D. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem aplikasi Ponorogo Smartcity berbasis web di kabupaten Ponorogo yang dapat menampung laporan, menyajikan, dan menindak lanjuti warga dan instansi pemerintah kabupaten Ponorogo.

E. MANFAAT PENELITIAN

Dari penelitian yang akan penulis lakukan, maka dapat diambil manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Terciptanya suatu sistem yang dapat menampung, menyajikan, dan mengkonfirmasi tindak lanjut laporan pengaduan warga Ponorogo berdasarkan kategori, peta lokasi, foto pendukung dan isi laporan.
2. Terciptanya suatu program yang nantinya dapat diterapkan dan dikelola oleh Bagian Humas Kabupaten Ponorogo Subbag Pengaduan Masyarakat.
3. Membantu dan mendukung pemerintah dalam pembangunan kabupaten Ponorogo yang melibatkan peran serta masyarakat.

F. SISTEMATIKA PENELITIAN ATAU PERANCANGAN

Pada penelitian ini sistematika penulisan dibagi dalam lima tahap yang saling berhubungan dan berurutan, dimana bab yang satu merupakan dasar dari bab selanjutnya serta akan menjelaskan :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, Manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam perancangan aplikasi sistem e-report layanan masyarakat pada Ponorogo smartcity kabupaten Ponorogo

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjabarkan mengenai dasar teori yang digunakan sebagai referensi dalam perancangan aplikasi sistem e-report layanan masyarakat pada Ponorogo smartcity kabupaten Ponorogo

BAB III : METODE PENELITIAN ATAU PERANCANGAN

Menguraikan tentang metode/desain penelitian atau perancangan, yaitu langkah-langkah yang akan dilakukan dalam upaya mencapai tujuan penelitian atau perancangan, mulai dari munculnya ide sampai penulisan laporan penelitian atau perancangan. Mulai dari pengambilan data, peralatan yang diperlukan, analisa data, peralatan yang diperlukan dll. Jika penelitian dilakukan di instansi maka perlu diuraikan gambaran obyek penelitian atau perancangan, misalnya gambaran umum instansi, sejarah dan perkembangan, struktur organisasi, dan data yang digunakan untuk

memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam penelitian atau perancangan.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang paparan hasil-hasil dari tahapan perancangan, tahap analisis, desain, hasil testing dan implementasi.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

berisi kesimpulan dan saran dari hasil perancangan aplikasi sistem e-report layanan masyarakat pada Ponorogo smartcity kabupaten Ponorogo agar dapat diperbaiki dikemudian hari.

