BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame (PJPR) kota Semarang mempunyai fungsi untuk melakukan penataan penerangan jalan umum dan reklame sehingga dapat memberi rasa aman dan tentram kepada masyarakat ketika melewati jalan-jalan umum karena adanya penerangan jalan tersebut dan juga fungsi dari penataan reklame adalah untuk menunjang kesejahteran masyarakat di dalam bidang ekonomi dengan adanya iklan salah satunya sehingga konsumen dapat mengetahui adanya berbagai produk yang pada gilirannya adanya pilihan.

Kota Semarang yang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah dan juga kota metropolitan memiliki banyak pengaduan penerangan jalan umum seperti penerangan jalan umum yang mati atau rusak atau kurangnya pemeliharaan dalam penerangan jalan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari tingginya pengaduan masyarakat yang masuk pada Dinas PJPR kota Semarang baik itu melalui media *online* maupun secara konvensional yaitu datang langsung ke kantor. Selama ini selain menggunakan media sosial berupa Twitter, Instagram, Dinas PJPR kota Semarang juga menerima pengaduan melalui telepon, surat dan penerimaan pengaduan langsung di kantor kemudian dicatat di dalam laporan yang sifatnya belum *online*.

Permasalahan yang terjadi pada pelaporan atau pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya adalah masyarakat tidak dapat secara langsung atau sulit

dalam menyampaikan pengaduan tentang lampu jalan raya yang rusak kepada pemerintah kota Semarang untuk segera ditindak lanjuti. Permasalahan lain yang dihadapi adalah adanya kerusakan lampu jalan raya yang tidak terpantau oleh pegawai dibidang penerangan jalan raya yang akhirnya berhari–hari lampu tersebut tidak dapat menyala.

Pengelolaan lampu jalan raya terus berjalan dan seiring dengan perkembangan sistem dalam pengelolaan lampu jalan raya ini harus dirubah dengan bantuan sistem yang mendukung dalam pengelolaan lampu jalan raya. Salah satunya adalah laporan keluhan dari masyarakat tentang masalah yang dikeluhkan dengan adannya permasalahan tentang lampu jalan raya yang masyarakat tidak bisa menanganinya untuk memperbaiki lampu jalan raya yang ada kendala sehingga diperlukan sistem yang menghubungankan masyarakat dengan dinas pengelola lampu jalan raya sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhannya kepada dinas yang menangani lampu jalan raya.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya oleh bidang penerangan jalan, diperlukan adanya suatu sistem informasi yang dapat digunakan dalam pengelolaan pelaporan pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya di kota Semarang sehingga memudahkan masyarakat dan pegawai yang menangani dibidang penerangan lampu jalan raya. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengambil judul dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keluhan Masyarakat Kota Semarang Bidang Penerangan Jalan Raya Berbasis Web Mobile”.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana merancang

sistem informasi informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang yang dapat digunakan dalam pengelolaan pelaporan pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya di kota Semarang sehingga memudahkan masyarakat dan pegawai yang menangani dibidang penerangan lampu jalan raya.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari maksud dan tujuan dari penelitian ini juga mengingat adanya keterbatasan waktu penelitian maka dalam penelitian ini hanya membatasi masalah sebagai berikut

1. Penelitian ini hanya digunakan untuk pelaporan pengaduan penerangan jalan raya yang terjadi di kota Semarang.
2. Pembuatan aplikasi mengunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya dalam penelitian.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membangun sistem informasi informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang yang dapat digunakan dalam pengelolaan pelaporan pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya di kota Semarang sehingga memudahkan masyarakat dan pegawai yang menangani dibidang penerangan lampu jalan raya.

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna

Sebagai masukan dan bahan untuk perbaikan sistem yang berjalan dengan memanfaatkan sistem berbasis *web mobile* untuk mempemudah proses proses pelaporan pengaduan penerangan jalan raya di kota Semarang.

2. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan informasi, referensi, artikel dan arsip dan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam membimbing mahasiswa.

3. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai pembuatan aplikasi berbasis *web mobile* dan menerapkan ilmu yang telah didapat selama kuliah.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data, dengan perantara teknik tertentu.

1.5.1. Objek Penelitian

Dalam metodologi penelitian penulis mengambil objek penelitian pada Dinas PJPR kota Semarang yang beralamat di jalan Pemuda No 148 Gedung B Lantai 3.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data sebagai bahan pembuatan sistem adalah

1. Wawancara

Wawancara didapatkan melalui tanya jawab dengan pegawai Dinas PJPR kota Semarang tentang proses pengelolaan pelaporan pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya di kota Semarang.

2. Metode Observasi

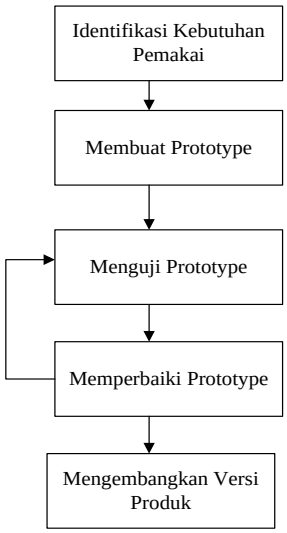
Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi dan kondisi). Dalam hal ini penulis mengamati bagaimana bagian proses pengelolaan pelaporan pengaduan masyarakat tentang kerusakan penerangan jalan raya di kota Semarang.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka didapatkan melalui pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur, laporan, maupun jurnal yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.3. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *prototype*. *Prototype* yaitu proses interatif dalam pengembangan sistem dimana kebutuhan diubah dalam sistem yang bekerja (*working system*) yang secara terus menerus diperbaiki melalui kerjasama antara analis dan pengguna (Mulyanto, 2009).



Gambar 1.1. *Prototype*

Tahapan-tahapan dalam membuat *prototype* adalah.

1. Identifikasi Kebutuhan Pemakai

   Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi kebutuhan dalam pembuatan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya menganalisa kebutuhan perangkat lunak dan menganalisa kebutuhan perangkat keras.

2. Membuat *Prototype*

   Pada tahap ini penulis melakukan pembuatan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya dengan menggunakan PHP dan MySQL.

3. Menguji *Prototype*

   Pada tahap ini penulis menguji sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya.

4. Memperbaiki *Prototype*

Pada tahap ini penulis melakukan perbaikan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya.

5. Mengembangkan Versi Produk

Pada tahap ini penulis mengembangkan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya sesuai dengan masukan terakhir kebutuhan pemakai.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, maka pembahasan akan dibagi dalam beberapa bab sesuai dengan pokok permasalahannya, yaitu:

BAB I. Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitan dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi tentang informasi hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan menghubungkan dengan masalah yang sedang diteliti.

BAB III Analisis dan Rancangan Sistem

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dan perancangan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya.

BAB IV Implementasi

Pada bab ini akan tahapan–tahapan pengembangan sistem dan disertakan implementasi yang memberikan gambaran tentang program yang dibuat dengan menggunakan PHP dan MySQL.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil pembahasan dari penelitian sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran pembuatan sistem informasi manajemen keluhan masyarakat kota Semarang bidang penerangan jalan raya.