



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting diberbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan *performance* dari setiap kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi. Penggunaan teknologi akan mempermudah dalam melakukan pengolahan data dan sangat berpengaruh dalam efisiensi dan efektivitas kerja.

Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan merupakan dinas yang bekerja dibidang pengairan. Pengairan adalah suatu bidang pembinaan atas air, termasuk kekayaan alam yang terkandung didalamnya, baik yang alami maupun yang diusahakan oleh manusia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang No. 11 tahun 1974 tentang pengairan.

Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan memiliki 7 (tujuh) unit kerja yaitu Bagian Perencanaan, Bagian Keuangan, Bagian Umum dan Kepegawaian, Bagian Rekayasa Teknik, Bagian Konstruksi, Bagian Operasi dan Pemeliharaan, dan Bagian Bina Manfaat. Setiap unit memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang telah diatur sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan saat ini memiliki pelayanan pengaduan atau keluhan. Dengan adanya layanan tersebut masyarakat dapat menyampaikan tentang apa yang menjadi kendala atau kerusakan dilingkungan sekitar.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan atau keluhan melalui pengajuan proposal. Proposal diterima oleh pihak Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air kemudian dicatat oleh Bagian Umum yang kemudian diteruskan ke Bagian Perencanaan. Bagian Perencanaan bertugas melakukan penilaian apakah pengaduan tersebut layak atau tidak untuk ditindaklanjuti. Jika pengaduan layak untuk ditindaklanjuti maka Bagian Perencanaan menugaskan Bagian Rekayasa Teknik untuk melakukan survei menuju lokasi yang mengalami kerusakan.



Membuat proposal menjadikan masyarakat umum mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan. Pengajuan proposal membuat sebagian masyarakat memilih tidak menyampaikan keluhan. Selain itu, bagi masyarakat yang membuat proposal dan mengajukan pengaduan mengalami kesulitan dalam hal memantau proses tindak lanjut pengaduan atau keluhan yang mereka ajukan. Hal tersebut dikarenakan belum adanya sistem yang membuat masyarakat mengetahui proses penindaklanjutan atas keluhan yang diajukan.

Untuk mengatasi masalah tersebut agar masyarakat lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan penulis membuat sistem untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan kepada pihak Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air.

Dengan adanya layanan dengan pemanfaatan teknologi ini, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyalurkan pengaduan atau keluhan kepada pihak yang berhubungan. Masyarakat juga dapat memantau proses penindaklanjutan atas pengaduan yang diajukan.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud ingin membangun sebuah sistem yang akan dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul “**Sistem Informasi Penindaklanjutan Keluhan Masyarakat Berteknologi Pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dihadapi Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan adalah:

1. Kesulitan masyarakat dalam melakukan pengaduan atau keluhan kepada pihak Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan.
2. Kesulitan pegawai dalam memberi informasi kepada masyarakat bahwa pengaduan yang diajukan telah ditanggapi dan akan dilakukan proses tindaklanjut.

Maka dari itu penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah “**Bagaimana membuat Sistem Informasi**”



---

Penindaklanjutan Keluhan Masyarakat Berteknologi Android pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan yang akan mendukung tercapainya pelayanan kepada masyarakat kota Palembang yang mengalami keluhan terhadap pengairan ?”

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan hanya pada hal – hal pokok seperti :

1. Pembuatan sistem informasi penindaklanjutan keluhan masyarakat dibuat dengan Bahasa Pemrograman Java dengan *Database MySQL*.
2. Data yang dikelola adalah data keluhan masyarakat pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan yakni bidang irigasi, rawa, sungai dan danau.
3. Sistem yang dibangun untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu sistem informasi penindaklanjutan keluhan masyarakat pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan bahasa pemrograman Java dan *Database MySQL*.
2. Membantu dan menunjang proses penyampaian pengaduan atau keluhan yang dialami masyarakat dalam bidang pengairan.
3. Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan serta menambah pengalaman dalam bidang penelitian dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.



---

## **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk menghasilkan sebuah sistem informasi penindaklanjutan keluhan masyarakat berteknologi Android pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan yang dapat membantu dan mempermudah pengolahan data keluhan yang disampaikan masyarakat serta proses penindaklanjutan dan penanganan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan data dan Waktu pelaksanaan**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan, yang beralamat di Jalan Kapten Anwar Sastro No. 1251 Kota Palembang. Dengan waktu pelaksanaan selama bulan Mei-Juni 2017.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Fathoni (2011:104), “Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedang fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui analisis data”. Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

#### **1.5.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli. Data primer dapat diperoleh dengan cara mengumpulkan data secara langsung. Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:



---

## 1. Wawancara

Fathoni (2011: 105), “Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai”. Pelaksanaan waawancara dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan. Wawancara tersebut menghasilkan sebuah permasalahan yang ada pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan yaitu sulitnya masyarakat dalam menyampaikan keluhan masyarakat.

## 2. Observasi

Fathoni (2011:104), “Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran”. Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah proses penyampaian keluhan masih dilakukan secara manual oleh masyarakat. Hal tersebut tentunya berpengaruh pada pelayanan yang kurang efektif bagi konsumen di era teknologi yang sudah berkembang ini karena adanya keharusan bagi konsumen untuk datang dan mengantri pada loket setiap pengiriman yang akan dilakukan.

### **1.5.2.2 Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.

---



---

Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

### **1.5.3 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori Umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut. Teori Judul yang berkaitan dengan judul, Teori Khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, Teori Program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai sejarah singkat, visi, misi, maksud dan tujuan perusahaan, struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab serta prosedur sistem yang sedang berjalan pada Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air Provinsi Sumatera Selatan.



---

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.