



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan suatu hal yang penting bagi setiap individu maupun instansi pemerintahan di dalam pengambilan keputusan. Arus informasi yang semakin cepat membuat setiap instansi pemerintahan diharapkan dapat memberikan dan menyampaikan sebuah informasi yang ada dengan cepat dan tepat serta dapat menjadi solusi atas permasalahan yang muncul ditengah masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk keikutsertaan masyarakat berperan dalam membangun lingkungannya dan juga sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Suatu laporan atau aspirasi yang diberikan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk menilai dan mempertimbangkan kebijakan atau peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah dan telah dilaksanakan oleh masyarakat serta membantu masyarakat dalam memberikan solusi dan jalan keluar atas permasalahan yang terjadi di lingkungannya.

Satpol PP menjadi salah satu perangkat Pemerintah Daerah dalam membantu dan melindungi masyarakat sesuai dengan tugasnya. Satuan Polisi Pamong Praja yang selanjutnya disingkat Satpol PP adalah bagian dari perangkat daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penegakan Peraturan Daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Satpol PP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Selatan.

Pada kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Selatan disediakan sebuah layanan bagi masyarakat untuk memberikan pengaduan terkait pelanggaran atau permasalahan yang terjadi di lingkungannya atau di suatu tempat. Setiap individu



atau masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dapat mengirimkan atau mengantarkan langsung pengaduan tersebut ke kantor Satpol PP. Pengaduan masyarakat akan diterima dan diproses di Bagian Tata Usaha. Pengaduan yang diberikan sesuai atau terkait dengan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur yang berlaku serta dilengkapi dengan berkas penting agar dapat dijadikan sebagai penunjang atas pengaduan yang diberikan dan juga sebagai arsip untuk pihak Satpol PP. Bagian Tata Usaha akan meneruskan pengaduan ke Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat setelah pengaduan masyarakat disetujui oleh Kepala Satpol PP untuk diproses dan diselesaikan. Sistem pengaduan tersebut masih belum menggunakan aplikasi khusus dan dinilai tidak efisien serta memerlukan waktu yang tidak singkat. Hal ini membuat sebagian masyarakat merasa keberatan untuk memberikan pengaduan walaupun telah terjadi suatu permasalahan atau pelanggaran.

Maka dari itu penulis ingin membangun sebuah aplikasi yang terkomputerisasi dimana masyarakat dapat memberikan pengaduan melalui sebuah web yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja serta dapat melampirkan berkas pendamping terkait pengaduan yang diberikan pada sebuah menu yang telah disediakan. Melalui web ini juga Bagian Tata Usaha sebagai Admin dapat menentukan nilai prioritas pengaduan sesuai dengan pengaduan yang diberikan oleh masyarakat. Web tersebut lebih efektif, efisien dan cepat karena masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor Satpol PP untuk memberikan pengaduan serta membawa berkas yang diperlukan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul **“Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Menggunakan Metode eXtreme Programming (XP) Berbasis Web”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang dirumuskan adalah “Bagaimana membuat sebuah Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Satuan Polisi Pamong



Praja (Satpol PP) Menggunakan Metode eXtreme Programming (XP) Berbasis Web?''.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka permasalahan yang dibatasi hanya pada hal-hal dibawah ini:

1. Aplikasi ini dibuat sebagai media masyarakat dalam memberikan pengaduan mengenai pelanggaran yang terjadi sesuai dengan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur yang berlaku di Satpol PP Provinsi Sumatera Selatan.
2. Aplikasi ini digunakan oleh Masyarakat, Bagian Tata Usaha sebagai Admin dan Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat. Bagian Tata Usaha sebagai Admin berhak untuk menentukan nilai prioritas pengaduan yang telah diberikan oleh masyarakat.
3. Pengaduan yang diajukan oleh masyarakat akan diproses kurang lebih 2x24 jam setelah masyarakat mengajukan pengaduan melalui halaman di web yang telah disediakan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu aplikasi layanan pengaduan berbasis web di kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Selatan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan pengaduan.
2. Mengetahui peran Satpol PP dalam membantu dan melindungi masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat yang ada di kantor Satpol PP Provinsi Sumatera Selatan.
3. Menerapkan metode eXtreme Programming (XP) dalam membangun aplikasi layanan pengaduan berbasis web di kantor Satpol PP dan metode



Simple Additive Weighting (SAW) dalam menentukan nilai prioritas pengaduan yang diberikan oleh masyarakat.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengefisiensi waktu masyarakat dalam memberikan pengaduan atau keluhan terhadap pelanggaran yang terjadi.
2. Memudahkan Bagian Tata Usaha dan Bidang Ketertiban Umum & Ketentraman Masyarakat dalam mengelola pengaduan yang masuk untuk selanjutnya dapat diselesaikan.
3. Memperbaiki dan meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat terkait pelanggaran secara cepat dan tepat.

1.5 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Sumatera Selatan yang berlokasi di jalan Kapten Tendean No. 04, Kota Palembang, Sumatera Selatan pada bulan April sampai dengan Juli 2020.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan maka penulis membuat sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, lokasi pengumpulan data serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus dan teori



program dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum instansi, metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistem yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil dari sistem yang akan dibuat serta hasil pengujian yang telah dilaksanakan terhadap sistem yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.