

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu misi Kabupaten Jepara adalah Meningkatkan Tatakelola Pemerintahan yang baik (*good governance*) dan Pelayanan Publik yang Profesional. Untuk mewujudkan misi tersebut pelayanan publik dipilih sebagai cara tepat untuk mewujudkan *good governance*, dikarenakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance* yaitu pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar, sehingga dianggap memiliki pengaruh besar terhadap aspek-aspek fungsi pemerintah lainnya.

Selain itu penerapan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakkannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial, serta adanya penegakan HAM dalam berbagai aspek kehidupan Negara, misalnya dengan menegakan prinsip *Rule Of Law* atau supremasi hukum dalam berbagai aspek kehidupan Negara [1].

Untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* dan Pelayanan Publik yang Profesional, Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah membangun layanan pengaduan masyarakat berbasis sms dan media sosial yang diberi nama *Lapor Bupati*.

Dibangunnya portal *Lapor Bupati* bertujuan untuk menciptakan komunikasi dua arah antara Pemerintah Kabupaten Jepara dengan masyarakatnya. Wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan memberikan kebebasan kepada seluruh masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduannya apabila terdapat kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah [2]. Seperti yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pemerintah wajib untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang baik seiring dengan harapan dan tuntutan

masyarakat. Pengaduan masyarakat ke portal Lapor Bupati bisa dilakukan melalui media sms, whatsapp, facebook dan twitter.

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Dilanjutkan lagi dalam BAB II Pengelolaan Pengaduan Bagian Kesatu Hak Pengadu dan Kewajiban Penyelenggara yaitu penyelenggara wajib : menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan, menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang, melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan, dan melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

Namun selama ini penyelenggara dalam hal ini Diskominfo Kabupaten Jepara belum melaksanakan kewajibannya sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Dan juga belum diintegrasikannya Lapor Bupati kedalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan, tidak dilakukannya pencatatan, pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan, serta ketiadaan informasi tentang prosedur penyampaian dan penyelesaian pengaduan, mengakibatkan masyarakat tidak mampu untuk mengawasi proses penanganan pengaduan.

Dari latar belakang tersebut pada penelitian ini akan dilakukan “Perancangan Aplikasi Lapor Bupati Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter”. Aplikasi ini diharapkan dapat menangani pengaduan dengan efektif dan efisien serta mampu memberikan kontribusi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dengan mengadopsi prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, responsive dan akuntabilitas. Sehingga salah satu misi Kabupaten Jepara yaitu Meningkatkan Tatakelola Pemerintahan yang baik (*good governance*) dan Pelayanan Publik yang Profesional bisa terwujud.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu :

1. Belum adanya aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang dikelola dengan baik dan transparan, sehingga dalam proses penanganan pengaduan masyarakat bisa ikut mengawasi.
2. Bagaimana merancang Aplikasi Lapori Bupati Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter sebagai sarana pengaduan masyarakat yang memenuhi *prinsip-prinsip good governance* serta mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013?

### **1.3. Batasan Masalah**

Aplikasi Lapori Bupati Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter memiliki cakupan yang sangat luas, sementara waktu yang diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian sangat terbatas. Karena itu peneliti melakukan pembatasan masalah dalam penelitian pada :

1. Perancangan Front end yang terdiri dari; formulir laporan, upload gambar dan tag lokasi gambar serta menampilkan laporan yang masuk.
2. Perancangan sistem notifikasi pada aplikasi dalam setiap proses penanganannya.
3. Perancangan Back end yang terdiri dari; Proses verifikasi setiap laporan yang masuk sebelum ditampilkan didalam aplikasi web lapori bupati dan disposisi laporan kepada opd terkait.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi Lapori Bupati Berbasis Web supaya dapat dikelola dengan baik dan memudahkan masyarakat untuk ikut mengawasi dalam proses penanganan pengaduan, dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* sehingga Tatakelola Pemerintahan yang baik dan Pelayanan Publik yang Profesional dapat terwujud.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

- a. Untuk pengembangan keilmuan dibidang pemrograman web.

- b. Untuk menambah khasanah kajian ilmiah dalam pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

- a. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat langsung oleh peneliti adalah meningkatnya kemampuan serta keahlian dalam merancang aplikasi berbasis web dengan menggunakan framework codeigniter dan database mysql.

- b. Manfaat Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

- c. Manfaat Bagi Pemerintah Daerah Jepara

Tentunya pemerintah daerah Jepara sangat terbantu karena dapat mengetahui beberapa kekurangan yang ada pada sistem pengaduan masyarakat berbasis sms dan media sosial.

- d. Manfaat Bagi Masyarakat

Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan segala permasalahan yang terjadi dilingkungannya. Serta memudahkan masyarakat dalam memantau penanganan pengaduannya.

### **1.1. Sistematika Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menjabarkan penelitian dalam 5 bab, sebagaimana diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I. Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

#### **BAB II. Landasan Teori**

Landasan teori memberikan uraian mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diambil peneliti dan teori-teori yang digunakan sebagai panduan dasar dalam pengembangan aplikasi ini. Teori-teori tersebut diambil dari literature-literature dokumentasi, serta informasi dari berbagai pihak.

### **BAB III. Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan metode-metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian dan dalam perancangan aplikasi.

### **BAB IV. Hasil dan Pembahasan**

Bab ini berisi pembahasan tentang hasil dari penelitian, perancangan aplikasi, serta pengujian oleh ahli media dan Black Box.

### **BAB V. Penutup**

Dalam bab penutup berisi kesimpulan dan saran.

