

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan kebutuhan utama dalam menunjang kinerja sebuah instansi dalam melaksanakan tugas-tugas utama. Kebutuhan akan sistem informasi semakin banyak dan bertambah dalam dunia bisnis, organisasi dan instansi-instansi pemerintahan pada umumnya sudah banyak memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat menunjang kinerja perusahaan, organisasi, atau instansi menggunakan kecanggihan sistem informasi. Sementara itu komputer dan *smartphone* Android sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang untuk membantu manusia itu sendiri dalam proses atau kegiatan di dalam maupun di luar organisasi, karena kegiatan komputerisasi merupakan sebuah kegiatan pengolahan data dalam rangka menghasilkan informasi-informasi penting dengan tingkat keakuratan yang lebih tinggi dan meminimalisir waktu.

Salah satu instansi pemerintahan yang sudah memiliki sistem webprofile yang tidak berjalan dengan baik atau memiliki banyak masalah pada sistem yang ada dan belum memiliki sistem penanganan pengaduan adalah Dinas Sosil Kabupaten Situbondo. Dinas Sosil Kabupaten Situbondo adalah suatu instansi pemerintahan yang berada di Provinsi Jawa Timur. Dinas Sosil Kabupaten Situbondo memiliki layanan penanganan pengaduan yang di pergunakan untuk kepentingan Lembaga Formal maupun Non Formal.

Berdasarkan uraian diatas diharapkan dengan adanya sistem informasi tersebut dapat memudahkan pihak instansi Dinas Sosial Kabupaten Situbondo dalam melakukan penginputan, pengeditan dan pencarian data pengaduan dan webprofile yang dibutuhkan, pembuatan laporan pengaduan yang lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dan *Content Management System* (CMS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Situbondo Berbasis Website Dan Android Menggunakan Framework Codeigniter Dan Android Kotlin yang dapat membantu petugas layanan pengaduan dan Operator webprofile untuk menginput data pengaduan dan webprofile dengan mudah.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk membuat Aplikasi Layanan Penanganan Pengaduan dan CMS Webprofile Instansi Dinas Sosial Kabupaten Situbondo yang dapat membantu petugas layanan penanganan pengaduan dan operator webprofile untuk mengelola data dan melaporkan kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Situbondo.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian mempunyai manfaat bagi peneliti, objek, dan juga terhadap perkembangan ilmu dan pengetahuan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi bagi petugas layanan penanganan pengaduan dan operator webprofile dalam penginputan data pengaduan dan webprofile.
2. Meningkatkan efisiensi bagi petugas layanan penanganan pengaduan dan operator webprofile dalam penginputan data pengaduan dan webprofile agar tidak ada lagi kesalahan data.
3. Meminimalisir terjadinya kerusakan atau kehilangan data pengaduan dan webprofile.
4. Memudahkan pencarian data pengaduan dan webprofile agar mudah di temukan.

1.5 Batasan Masalah

Dari beberapa rumusan masalah diatas hanya akan membatasi pembahasan ini pada:

1. Aplikasi layanan pengaduan dan CMS webprofile ini di buat hanya untuk mengelolah data pengduan dan webprofile di Instansi Pemerintahan Dinas Sosial Kabupaten Situbondo.
2. Data yang dikelolah hanya hasil dari layanan penanganan pengaduan dari pihak formal dan non formal dan data webprofile.
3. Orang yang terlibat untuk menggunakan aplikasi ini adalah masyarakat, petugas layanan penanganan pengaduan dan opertaor webprofile.
4. Petugas layanan penanganan pengaduan dan operator webprofile yang akan mengakses aplikasi ini harus login terlebih dahulu, sehingga terjamin keamanannya.

