

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik telah menjadi elemen vital di mana pemerintah sebagai perwakilan negara berhubungan dengan masyarakat. Pencapaian dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan wadah dimana prinsip-prinsip pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diterapkan dengan lebih mudah. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”[1].

PPID, singkatan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, adalah individu yang bertanggung jawab atas pengumpulan, pelaporan, penyimpanan, pemeliharaan, penyediaan, penyaluran, dan administrasi data, informasi, dan dokumen di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan lembaga legislatif yang terkait. PPID terdiri dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi serta otoritas pemerintah di lingkungan tersebut. Pimpinan PPID mengacu pada otoritas utama yang bertanggung jawab atas Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Peran PPID sangat penting dalam administrasi pemerintahan karena mereka bertugas mengawasi dan mengamankan data. Selain itu, PPID berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum, baik melalui layanan langsung, komunikasi personal, maupun melalui *platform online* seperti website[2].

PPID Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan tugasnya yaitu menangani permasalahan tentang pelayanan informasi publik seperti pengajuan permohonan informasi dan keberatan

informasi. Meskipun telah menangani banyak permasalahan terkait pelayanan informasi publik, PPID Provinsi Jawa Tengah masih menghadapi sejumlah masalah terkait tentang pelayanan informasi publik terkhusus pada permohonan informasi dan keberatan informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Anggy Ayu Meidamara, S.Kom selaku admin PPID Provinsi Jawa Tengah saat ini sistem yang sudah berjalan bersifat semi-manual, karena menggunakan *Cognito Form* dari pihak ketiga. Tantangan utama dari penggunaan layanan pihak ketiga ini adalah kurangnya kontrol terhadap validasi dan keamanan data. Karena menggunakan layanan pihak ketiga, validasi terhadap keamanan data menjadi sulit dilakukan. Data pribadi seperti KTP yang digunakan dalam proses permohonan informasi memerlukan perlindungan ekstra. Selain itu, ada kekhawatiran jika server dari pihak ketiga mengalami gangguan atau *down*, terutama karena saat ini PPID Provinsi Jawa Tengah masih menggunakan layanan *free trial*. Hal ini dapat mengganggu kestabilan kinerja PPID Provinsi Jawa Tengah dalam memproses permohonan informasi. Sistem saat ini belum *multiuser* sehingga informasi publik terkait instansi harus melewati beberapa proses manual yang cukup panjang agar informasi publik tersebut diproses, Proses manual tersebut meliputi pengajuan formulir permohonan informasi oleh pemohon kemudian admin PPID akan melakukan verifikasi formulir permohonan setelah valid maka admin PPID akan membuat formulir permohonan dalam bentuk PDF secara manual, setelah itu admin PPID akan meneruskan formulir permohonan beserta melampirkan kartu KTP pemohon kepada OPD yang dituju melalui whatsapp. Di sisi admin, admin masih kesulitan dalam merekap data permohonan dan meneruskan permohonan informasi kepada SKPD yang masih menggunakan *whatsapp*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, PPID Provinsi Jawa Tengah membutuhkan pengembangan sebuah sistem informasi berbasis *website* agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga dapat membantu proses bisnis PPID Provinsi Jawa Tengah

seperti memudahkan pengguna untuk menggunakan sistem informasi dalam hal permohonan informasi publik, pengajuan keberatan dan lain sebagainya. Metode *Waterfall* dipilih sebagai pendekatan pengembangan yang tepat untuk memastikan kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan fitur-fitur yang disediakan oleh sistem baru.

### **1.2. Batasan Masalah Penelitian**

1. Masalah utama yang akan diselesaikan adalah permasalahan terkait pelayanan informasi publik di PPID Provinsi Jawa Tengah, termasuk proses pengajuan permohonan informasi, konfirmasi oleh petugas, dan pengajuan keberatan informasi oleh pemohon.
2. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode *Waterfall*, mencakup tahapan analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian, namun tidak sampai pada tahap pemeliharaan (*maintenance*).
3. Proses yang panjang dan kendala administratif, seperti verifikasi manual oleh admin PPID, pembuatan formulir permohonan informasi secara manual dalam bentuk PDF, serta penggunaan komunikasi *via WhatsApp* untuk pengiriman formulir dan jawaban dari dan ke (SKPD). Selain itu, kesulitan admin PPID dalam merekap data permohonan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah:

1. Bagaimana mengembangkan aplikasi permohonan informasi publik berbasis web dengan integrasi SMTP pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Jawa Tengah menggunakan metode *Waterfall*?

2. Bagaimana melakukan pengujian *System Usability Scale (SUS)*, *black box*, dan keamanan sehingga mendapatkan sistem yang sesuai dengan prosedur dan layak digunakan oleh PPID Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan penelitian, diidentifikasi tujuan penelitian yaitu:

1. Menghasilkan aplikasi permohonan informasi publik berbasis web dengan integrasi SMTP yang dapat digunakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Provinsi Jawa Tengah dalam mengelola permohonan informasi publik secara efektif dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan PPID dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Menghasilkan sistem yang layak dan sesuai dengan kebutuhan dan prosedur yang ada di PPID Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian yang didapat adalah:

1. Pengembangan sistem akan mengotomatisasi proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hal ini akan mengatasi keterbatasan pada sistem saat ini yang menggunakan pihak ketiga, serta meminimalkan kendala administratif seperti verifikasi manual oleh admin PPID dan pembuatan formulir permohonan informasi secara manual dalam bentuk PDF.
2. Sistem yang dikembangkan akan mempercepat proses permohonan informasi publik, sehingga masyarakat dapat menerima informasi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat dan mudah. Ini akan mengurangi panjangnya proses dan kendala administratif yang ada, serta mengurangi kesulitan admin PPID dalam merekap data permohonan.

3. Dengan sistem baru, penggunaan komunikasi *via WhatsApp* untuk pengiriman formulir dan jawaban ke SKPD akan berkurang, digantikan oleh *platform* yang lebih terstruktur dan efisien, sehingga konfirmasi oleh petugas dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.