

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang memiliki satuan unit kerja struktural bernama Layanan Pengadaan Secara Elektronik atau disebut juga dengan LPSE beralamat di Jl. Bypass Aie Pacah, Komp. Balaikota Lt. II, Kota Padang, Sumatera Barat. LPSE memiliki tujuan untuk memfasilitasi Unit Kerja Pelayanan Barang dan Jasa (UKPBJ) / Pejabat Pengadaan pada Kementerian/ Lembaga/Perangkat Daerah dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik. Selain memfasilitasi UKPBJ/Pejabat Pengadaan, LPSE juga melayani registrasi penyedia barang dan jasa yang berdomisili di wilayah kerja LPSE yang bersangkutan (LPSE, 2020). Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, LPSE tidak hanya melayani pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, tetapi juga menangani keluhan ataupun pengaduan terkait dengan perangkat yang berada dibawah pengawasan pihak LPSE itu sendiri.

Untuk dapat melaporkan pengaduan, pelapor harus mengantre terlebih dahulu dengan mengisi buku tamu dimana setelah itu, pelapor baru bisa mendapatkan blanko isian pengaduan sehingga laporan tersebut dapat diproses oleh petugas administrasi. Dalam pengelolaan data pengaduan dan keluhan, pihak LPSE masih menggunakan cara konvensional yaitu dengan menggunakan buku tulis untuk mencatat pengaduan dan keluhan yang datang, dan merekap data pengaduan menggunakan *Microsoft Excel* sehingga antara data pengaduan dan keluhan tidak terkomputerisasi dengan baik yang mengakibatkan data yang ada tidak tertata dengan rapi sesuai urutan kronologisnya. Karena proses pengaduan dilakukan tanpa prosedur yang terkomputerisasi, sehingga sampai saat ini LPSE sering mengalami *kendala* dalam meneruskan isi pengaduan dan keluhan kepada pihak penanggungjawab. Dengan adanya beberapa kendala tersebut perlu adanya perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan di LPSE dengan membangun aplikasi yang memanfaatkan *framework* ITIL V.3.

Framework ITIL bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional IT instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan

efisiensi pemberian layanan. Dalam penelitian ini *framework* tata kelola TI yang dipilih adalah *framework* ITIL versi 3 dengan menggunakan komponen *service support* dan ITIL *service lifecycle* pada lapisan *service operation*. Dikarenakan penerapan *framework* ITIL dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT yang semakin baik, tidak hanya itu *framework* ITIL juga memberikan panduan kepada organisasi tentang bagaimana menggunakan IT sebagai alat untuk memfasilitasi perubahan bisnis, transformasi dan pertumbuhan, serta dapat membuat suatu organisasi bisa memegang kendali atau kontrol pada infrastruktur dan *service*, serta perubahan yang terjadi sehingga lebih mudah dalam pengelolaannya (Wardani, Murahartawaty, & ramadani, 2016).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tari Vandira pada tahun 2018 yang berjudul *Pembangunan Sistem Service Support Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi menggunakan Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda)*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi pengaduan pelanggan berbasis *web*. Aplikasi ini mampu memfasilitasi pengaduan dan penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI. Pada penelitian ini dihasilkan sebuah sistem *service support* yang nantinya dapat mempermudah dalam pengaduan dan penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI pada RSIA Mutiara Bunda (Vandira, 2018).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Lingga Priyadi dkk pada tahun 2019 yang berjudul *Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada PT. Albasia Nusa Karya dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3 pada Domain Service Design*. Pada penelitian ini dibuktikan bahwa dalam melakukan perancangan sebuah aplikasi manajemen layanan maka dibutuhkanlah sebuah rancangan kebijakan umum yang menjadi dasar dalam menangani segala pengaduan dan keluhan, dalam hal ini menggunakan *framework* ITIL V.3 sebagai acuan kerja. Hasil penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi unit tim kerja PT. Albasia Nusa Karya agar dapat mempertahankan kualitas perusahaan serta mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan (Priyadi, Rd., & Fauzi, 2019).

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pembangunan Aplikasi Layanan Pengaduan dan Keluhan Penggunaan Perangkat Teknologi Informasi Memanfaatkan *Framework*

ITIL V.3 Pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang”. Aplikasi ini dibangun dengan model aplikasi berbasis *web* dan menggunakan *framework* ITIL V.3 yang dapat memperjelas alur proses dan pengaduan pada LPSE Kota Padang. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan pihak LPSE dalam pengelolaan data pengaduan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun aplikasi pengaduan dan keluhan menggunakan *framework* ITIL V.3 pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian tugas akhir ini dibatasi pada hal berikut:

1. Aplikasi yang dibangun mencakup pengelolaan data pengaduan dan keluhan penggunaan perangkat IT.
2. Aplikasi yang dibangun hanya digunakan pada lingkungan LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.
3. Aplikasi yang dibangun menggunakan *framework* ITIL V.3 yang berfokus pada *service operation*.
4. Aplikasi yang di bangun berfungsi untuk mengelola keluhan dan pengaduan dari pengguna.
5. Pengujian aplikasi menggunakan metode *black box* yaitu menguji fungsional dan kebutuhan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan merancang aplikasi layanan pengaduan menggunakan *framework* ITIL V.3.
2. Membangun aplikasi layanan pengaduan menggunakan *framework* ITIL V.3 yang mampu mengoptimalkan proses yang berjalan pada LPSE Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

3. Melakukan pengujian terhadap aplikasi layanan pengaduan menggunakan *framework* ITIL V.3.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi enam bab yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem yang digunakan, *flowchart* penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pemodelan analisis sistem menggunakan *tools* seperti, *Business Process Model Notation* (BPMN), *use case diagram*, *scenario diagram*, *sequence diagram*, *class analysis*, perancangan basis data, struktur basis data dan tabel, *class diagram*, arsitektur aplikasi dan perancangan antarmuka.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pengimplementasian aplikasi ke dalam bahasa pemrograman berdasarkan analisis dan perancangan, serta pengujian terhadap hasil implementasi sistem.

BAB VI: PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

