

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengelola data kependudukan dan memberikan layanan publik terkait administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta berbagai dokumen resmi lainnya. Dalam operasionalnya, Ditjen Dukcapil tidak hanya melayani masyarakat, tetapi juga menghadapi berbagai pengaduan atau permasalahan internal yang dihadapi oleh staf dan pegawai yang terlibat dalam proses pelayanan publik tersebut.

Selama ini, pengaduan terkait permasalahan internal, baik yang berasal dari staf dan pegawai maupun pejabat yang bertugas di lingkungan Ditjen Dukcapil, disampaikan melalui grup WhatsApp atau aplikasi pesan singkat lainnya. Penggunaan media informal ini memang memudahkan komunikasi, namun di sisi lain menyebabkan berbagai kendala dalam pengelolaan pengaduan. Proses pencatatan pengaduan tidak terstruktur dengan baik, sulit untuk melacak status pengaduan, dan sering kali pengaduan yang mendesak bisa saja terabaikan atau tenggelam di tengah percakapan lainnya.

Masalah lain yang dihadapi adalah sulitnya memprioritaskan pengaduan berdasarkan urgensi, serta kurangnya dokumentasi yang teratur dan terdokumentasi dengan baik untuk keperluan evaluasi atau tindak lanjut.

Selain itu, sistem berbasis pesan singkat ini juga tidak menyediakan mekanisme formal untuk membagi tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing pihak yang bertanggung jawab atas penyelesaian pengaduan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sebuah sistem yang mampu mendigitalkan dan menata ulang proses pengaduan internal agar lebih terorganisir dan efisien. Salah satu solusi yang relevan adalah penerapan sistem ticketing pengaduan berbasis web yang ditujukan untuk internal Ditjen Dukcapil. Sistem ini dirancang khusus untuk digunakan oleh pihak internal, seperti ADB Daerah, Helpdesk, Staff Subdit SIAK, Tim SIAK Developer, dan Pejabat Dukcapil yang bertugas, sehingga proses pelaporan, pendataan, dan penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan lebih profesional dan terstruktur (Wiharko & Setiawan, 2018).

Setiap pengaduan yang masuk akan dicatat secara otomatis dalam sistem dengan nomor tiket unik, yang memudahkan pelacakan status dari setiap pengaduan tersebut. Sistem ini juga akan memfasilitasi pembagian tugas berdasarkan jenis dan tingkat urgensi pengaduan kepada pihak yang berwenang. Dengan demikian, staf yang bertugas dapat lebih fokus dalam menangani pengaduan, sementara pimpinan dapat memantau perkembangan dan tindak lanjut dari setiap permasalahan yang diadakan.

Framework Laravel dipilih sebagai platform pengembangan sistem ticketing ini karena keunggulannya dalam membangun aplikasi web yang cepat, aman, dan terukur (Bin Tahir, T dkk., 2019). Laravel menawarkan berbagai fitur, seperti autentikasi pengguna, pengelolaan database, serta integrasi dengan layanan pihak ketiga yang mendukung pengembangan sistem yang responsif dan sesuai dengan

kebutuhan internal organisasi. Dengan Laravel, pengembangan sistem ini dapat dilakukan secara efisien dan mudah dikembangkan sesuai dengan kebutuhan Ditjen Dukcapil ke depan.

Dengan adanya sistem ticketing pengaduan berbasis web ini, diharapkan proses penanganan pengaduan internal dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Setiap petugas dapat memantau perkembangan pengaduan yang terkait dengan tugasnya, dan pimpinan dapat melakukan evaluasi berdasarkan data pengaduan yang terdokumentasi dengan baik.

## **1.2. Waktu Pelaksanaan**

Pengembangan aplikasi web ticketing pengaduan ini direncanakan melalui beberapa tahapan untuk memastikan hasil yang optimal. Setiap tahap penting untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan sesuai dengan kebutuhan dan fungsionalitas yang diharapkan. Pelaksanaan proyek ini diperkirakan memakan waktu sekitar 3-4 bulan, dengan pembagian waktu sebagai berikut:

1. Analisis dan Perancangan Sistem dilakukan dalam waktu 1 bulan untuk memahami kebutuhan sistem dan merancang solusi yang tepat.
2. Pengembangan Aplikasi membutuhkan waktu 1,5 bulan, di mana fungsi-fungsi utama dari sistem dibangun sesuai dengan desain yang sudah dirancang.
3. Pengujian Sistem dijadwalkan selama 2 minggu untuk memastikan bahwa aplikasi berfungsi dengan baik, bebas dari kesalahan, dan siap digunakan.

4. Implementasi dan Evaluasi akan dilakukan dalam 2 minggu, di mana aplikasi akan diimplementasikan di lingkungan Ditjen Dukcapil dan dievaluasi untuk penyempurnaan lebih lanjut.

### **1.3. Tujuan**

Tujuan utama dari pengembangan sistem ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mengelola pengaduan internal terkait layanan kependudukan di Ditjen Dukcapil. Pengaduan ini akan dikelola oleh berbagai pihak yang bertugas di internal Ditjen Dukcapil. Dengan adanya sistem ticketing pengaduan berbasis web, beberapa tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Mendigitalkan proses pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara manual melalui grup WhatsApp menjadi lebih terstruktur dan profesional melalui sistem ticketing yang formal dan terintegrasi.
2. Memudahkan petugas internal Ditjen Dukcapil seperti admin, helpdesk, koordinator, dan staf dalam mencatat, memantau, dan menindaklanjuti setiap pengaduan yang masuk dengan lebih cepat dan terorganisir.
3. Mengelola penomoran tiket yang jelas, sehingga setiap pengaduan dapat dilacak dengan mudah oleh petugas yang bertanggung jawab, meminimalisir risiko pengaduan yang terlewatkan, dan memprioritaskan pengaduan sesuai urgensi.
4. Meningkatkan akurasi dan transparansi dalam penanganan pengaduan dengan memfasilitasi pencatatan pengaduan yang lebih sistematis dan terstruktur, serta mendokumentasikan status dan hasil penyelesaiannya.

5. Mengoptimalkan komunikasi antar pihak internal, dengan sistem yang memfasilitasi kerja sama yang lebih baik antara admin, helpdesk, koordinator, dan staf terkait dalam menangani setiap pengaduan.

#### **1.4. Manfaat**

Dengan diimplementasikannya sistem ticketing pengaduan berbasis web ini, berbagai manfaat yang diharapkan dapat dirasakan oleh Ditjen Dukcapil dan seluruh pihak internal yang terlibat, antara lain:

1. Data pengaduan menjadi lebih akurat dan terstruktur dengan setiap pengaduan tercatat menggunakan nomor tiket unik. Hal ini memudahkan pencarian data dan pelacakan status pengaduan, serta menjaga konsistensi data pengaduan internal di seluruh jajaran Ditjen Dukcapil.
2. Efisiensi dalam penanganan pengaduan meningkat karena sistem memungkinkan petugas seperti admin, helpdesk, koordinator, dan staf untuk memprioritaskan pengaduan sesuai urgensi, serta menyederhanakan proses distribusi tugas kepada pihak terkait.
3. Transparansi dan akuntabilitas internal meningkat dengan setiap pengaduan yang masuk dapat dilacak dan dipantau oleh pejabat yang bertanggung jawab. Hal ini meminimalkan kesalahan dalam penanganan dan meningkatkan akuntabilitas antar-pihak di dalam organisasi.
4. Pencarian dan pengelolaan data historis lebih mudah karena semua pengaduan yang telah ditangani tersimpan dalam database yang terstruktur, memudahkan

analisis dan evaluasi kinerja, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

5. Waktu dan tenaga dihemat dengan menggantikan proses manual pencatatan dan pelaporan pengaduan dengan sistem yang lebih otomatis dan digital. Ini mempercepat alur kerja dan mengurangi risiko kesalahan.
6. Kolaborasi antar-staf internal ditingkatkan melalui sistem yang memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antar-divisi seperti admin, helpdesk, koordinator, developer, dan pejabat terkait. Pengaduan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien.