

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (KPKNL) adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah dan mempunyai tugas di bidang pelayanan kekayaan negara, piutang negara, penilaian, dan lelang. KPKNL Bandung mulai melakukan digitalisasi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. KPKNL Bandung juga ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu pengaduan *online* dibutuhkan untuk menerima keluhan dari masyarakat agar pelayanan yang baik bisa dicapai.

Berdasarkan *user requirement* dari Kantor Wilayah DJKN Jawa Barat dibutuhkan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara *online* ke KPKNL Bandung perihal layanan yang diberikan. Juga memfasilitasi unit pelayanan yang akan menanggapi pengaduan yang diterima, yang sebelumnya dilakukan secara tradisional.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, KPKNL Bandung membutuhkan modul pengaduan *online* pada *Landing Page* KPKNL Bandung. Modul pengaduan *online* merupakan modul yang akan menerima dan mengelola pengaduan dari masyarakat secara *online* oleh unit pelayanan. Dengan adanya modul pengaduan *online* ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan KPKNL Bandung.

### 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara *online*?
2. Bagaimana memfasilitasi KPKNL Bandung dalam menanggapi pengaduan yang diterima dari masyarakat?

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek ini adalah membangun aplikasi *Landing Page* KPKNL Bandung modul pengaduan *online* yang memiliki fitur:

1. Mengajukan pengaduan ke KPKNL Bandung melalui aplikasi secara *online*.
2. Pengelolaan pengaduan yang terdiri dari tanggapan, eskalasi, dan rekapitulasi melalui aplikasi yang akan dibuat, untuk memudahkan unit pelayanan KPKNL Bandung.

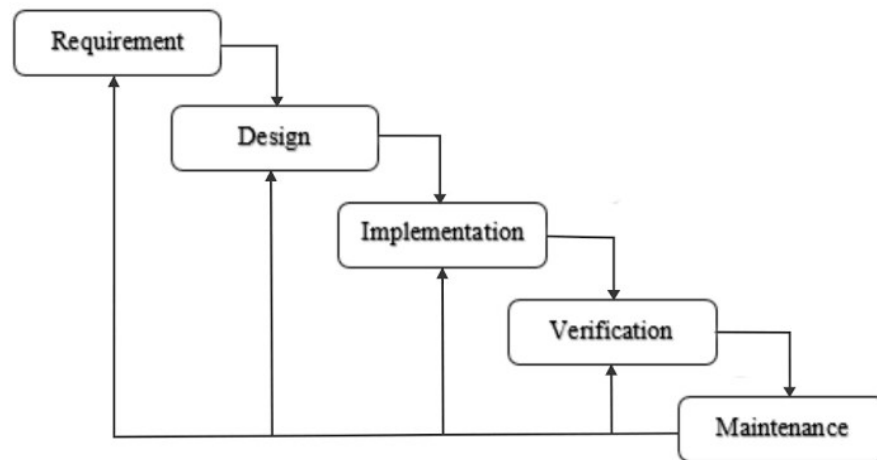
### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dapat berisi:

1. Hanya keluhan yang berkaitan dengan pelayanan KPKNL Bandung meliputi: Pengelolaan Kekayaan Negara, Pelayanan Penilaian, Pelayanan Lelang, dan Piutang Negara.
2. Pengaduan hanya bisa dilakukan oleh pengguna yang sudah diverifikasi.

### 1.5 Metode Pengerjaan

Pengerjaan modul pengaduan *online* pada *Landing Page* KPKNL Bandung ini menggunakan metodologi *Software Development Life Cycle (SDLC)* model *Waterfall*. *Waterfall* adalah sebuah metode pengembangan perangkat lunak yang memungkinkan pembuatan sistem secara berurutan. Dalam pengerjaan menggunakan metode ini pengembang diharuskan menyelesaikan tahapan yang sedang dikerjakan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya [1]. Tahapan-tahapan yang ada di model *Waterfall* bisa dilihat pada.



**Gambar 1-1**  
**Model Waterfall**

### 1. *Requirement*

Dalam tahap ini didapat *user requirement* yang diberikan pihak DJKN sebagai acuan analisa kebutuhan calon pengguna dan berdiskusi dengan penanggung jawab *Landing Page* KPKNL Bandung.

### 2. *Design*

Setelah semua kebutuhan terkumpul, pengerjaan dilanjutkan ke tahap *Design*. Tahap ini berfokus pada mendesain *database*, tampilan antarmuka pengguna dan *Use Case Diagram*. Adapun *tools* yang digunakan untuk mendesain komponen tersebut antara lain, perancangan *database* menggunakan pemodelan *Entity Relation Diagram* (ERD), desain tampilan antarmuka pengguna menggunakan aplikasi Figma untuk membuat rancangan tampilan antarmuka pengguna dan membuat *Use Case Diagram* menggunakan pemodelan *Unified Modeling Language* (UML).

### 3. *Implementation*

Tahap ini adalah tahapan pembuatan aplikasi berdasarkan hasil analisis dan desain yang sudah dibuat sebelumnya. menulis program menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML.

#### 4. *Verification*

Dalam tahapan ini semua modul yang dikerjakan akan digabungkan dan diuji sejauh mana kelayakannya. Tahap ini dilakukan untuk memeriksa ulang aplikasi apakah ada *error* ataupun *bug* dalam tiap fungsionalitas yang ada di dalam aplikasi.

#### 5. *Maintenance*

Tahapan ini umumnya meliputi tahapan instalasi dan pemeliharaan perangkat lunak, namun tahapan ini tidak dilakukan dalam pengerjaan proyek.

### 1.6 Jadwal Pengerjaan

Berikut adalah tabel jadwal pengerjaan dari aplikasi *Landing Page* KPKNL Bandung Modul Pengaduan *Online* pada tahun 2022.

**Tabel 1-1**  
Jadwal Pengerjaan

Jenis Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Requirement</i>	■	■	■	■																				
<i>Design</i>					■	■	■	■																
<i>Implementation</i>													■	■	■	■	■	■	■	■				
<i>Verification</i>																					■	■	■	■
Dokumentasi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■