

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang berkembang pesat, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu solusi utama untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Medan, seperti halnya pemerintah daerah lainnya di Indonesia, terus berupaya memanfaatkan teknologi informasi, khususnya pengembangan website, sebagai salah satu cara untuk memberikan informasi dan layanan kepada kotanya. Salah satu dinas yang memiliki peran penting dalam menyediakan bantuan sosial kepada masyarakat adalah Dinas Sosial Kota Medan.

Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas informasi dan efektivitas layanan, pengembangan sebuah website interaktif menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Menurut Jones dan Marsden (2019), situs web interaktif adalah platform yang memungkinkan interaksi dua arah antara pengguna dan konten yang disajikan, yang memungkinkan pengguna untuk secara aktif berpartisipasi dalam kekuasaan dan akses terhadap informasi atau layanan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, pembangunan website interaktif layanan informasi di Dinas Sosial Kota Medan akan memberikan manfaat yang besar dalam memudahkan masyarakat memperoleh informasi mengenai program-program bantuan sosial yang ada, serta meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, memiliki situs web saja tidak cukup. Keberhasilan sebuah website layanan publik juga sangat bergantung pada tingkat keramahan penggunaannya.

Menurut Norman (2013), kegunaan website mengacu pada kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan website untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, selain membuat website yang interaktif, menganalisis fitur-fitur website juga penting. Dengan melakukan evaluasi pemanfaatan pada Dinas Pendaftaran Program Bansos Dinas Sosial Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana website

memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Sebuah website layanan publik sangat bergantung pada kemudahan penggunaan. Kegunaan website sangat penting untuk memastikan bahwa orang dapat dengan mudah mencapai tujuan mereka tanpa kesulitan. Jika website tidak mudah digunakan, masyarakat mungkin merasa sulit untuk menggunakannya, yang pada akhirnya akan mengurangi kualitas layanan yang diberikan.

Dalam situasi ini, penelitian tentang kemudahan penggunaan situs web program bantuan sosial sangat penting. Untuk menemukan kelemahan dan potensi perbaikan yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, evaluasi fitur website Dinas Sosial harus dilakukan.

Sebelum pengembangan, website layanan informasi dan pendaftaran program bantuan sosial Dinas Sosial Kota Medan masih memiliki banyak keterbatasan. Tampilan web hanya berfokus pada fitur input data untuk pendaftaran beasiswa, meskipun tidak ada pengembangan fitur tambahan. Karena akses administrasi terbatas pada satu akun admin saja, sulit untuk bekerja sama dengan baik. Selain itu, antarmuka pengguna sangat sederhana karena hanya menampilkan formulir pendaftaran dan tidak memiliki elemen navigasi atau visual yang membuat pengalaman pengguna lebih menyenangkan. Situs web tidak memiliki warna atau logo yang menarik atau resmi dari sistem, sehingga tampak seperti situs web yang tidak profesional.

Setelah pengembangan, situs web menjadi lebih interaktif dengan menambahkan menu pilihan yang berbeda yang memungkinkan pengguna mengakses fitur baru. Sistem ini memiliki fitur keamanan tambahan, seperti kunci akses admin untuk pengelolaan data. Desain dashboard mengalami perubahan besar; sekarang memiliki warna-warna yang menarik dan logo resmi yang mencerminkan identitas institusi. Serta memungkinkan pengguna untuk melihat dan mengisi data yang terkait dengan bidang-bidang yang ada di Dinas Sosial, seperti DAYASOS, LINJAMSOS, dan REHABSOS.

Fitur ini memungkinkan karyawan untuk menambahkan data secara bersamaan, yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen data layanan sosial.

Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat bagaimana situs web program bantuan sosial Dinas Sosial Kota Medan memenuhi kebutuhan pengguna dan menawarkan solusi teknologi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di jabarkan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ketidakjelasan Informasi sistem pendaftaran *online* terkini tentang dana bantuan sosial yang tersedia.
2. Keterbatasan Akses dan Efisiensi mengharuskan orang untuk pergi ke kantor Dinas Sosial secara langsung, yang memakan waktu dan mahal, terutama bagi orang-orang yang tinggal jauh dari pusat kota.
3. Proses verifikasi dan validasi yang lambat dan rentan terhadap kesalahan, yang menyebabkan bantuan ditunda dan tidak efisien.
4. Resiko tumpang tindih dan duplikasi data meningkat ketika pendaftaran dilakukan secara manual.

1.3 Batasan Masalah

1. Sistem dibangun untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat untuk mendaftar bantuan sosial yang disediakan oleh pemerintah.
2. Sistem hanya dapat melakukan pendaftaran beasiswa dan SKTM, dan Memverifikasi Data
3. Dalam tampilan admin, dapat dilakukan penginputan data seperti bantuan masyarakat yang diterima.
4. Sistem juga dapat merekap data untuk lebih memudahkan penyusunan dan pencarian data

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana situs web Dinas Sosial Kota Medan memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menilai kemampuan website untuk menyediakan informasi dan layanan terkait bantuan sosial.
2. Menemukan kelemahan dan masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan website.
3. Memberikan saran untuk perbaikan yang dapat meningkatkan layanan yang diberikan melalui website.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas masyarakat terhadap informasi tentang bantuan sosial.
2. Meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kota Medan.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan teknik pengumpulan data hal yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1.5.1 Observasi

Sebagai bukti yang kuat untuk penelitian ini, penulis melakukan observasi di lapangan untuk mengumpulkan data yang akurat dan tidak bias. Fokus pengamatan adalah proses pendaftaran secara offline dan masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengelola dokumen penting seperti beasiswa dan SKTM. Peneliti mencatat masalah yang dihadapi selama observasi, termasuk masalah administratif, teknis, dan kekurangan informasi yang jelas.

1.5.2 Wawancara

Selain observasi, wawancara juga digunakan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dari responden. Wawancara dilakukan dengan petugas yang mengelola proses pendaftaran serta anggota masyarakat yang pernah atau saat ini melakukan pendaftaran. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman responden, tantangan, dan harapan mereka terkait layanan pendaftaran program bantuan sosial.