

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat membantu banyak kegiatan masyarakat, termasuk dalam pelayanan publik. Pemerintah desa sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu mengikuti perkembangan tersebut agar pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat, mudah, dan jelas. Salah satu teknologi yang banyak digunakan adalah sistem berbasis web, karena dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor.

Salah satu pelayanan yang penting di desa adalah pengaduan masyarakat. Pengaduan menjadi tempat bagi warga untuk menyampaikan keluhan, kritik, saran, atau masalah yang mereka alami terkait pelayanan desa. Jika pengaduan tidak dikelola dengan baik, maka laporan dari masyarakat bisa terlambat ditangani, sulit dicari kembali, bahkan tidak jelas sampai di mana proses penyelesaiannya.

Pada kenyataannya, pengaduan masyarakat di tingkat desa masih banyak dilakukan secara manual. Masyarakat biasanya datang langsung ke kantor desa, menyampaikan keluhan secara lisan, menulis surat, atau memasukkan saran ke kotak pengaduan. Cara seperti ini masih memiliki beberapa kekurangan, misalnya data pengaduan bisa tercecer, pencatatan kurang rapi, tindak lanjut menjadi lambat, dan masyarakat tidak mengetahui perkembangan laporan yang sudah mereka sampaikan. Hal ini dapat membuat pelayanan desa menjadi kurang maksimal.

Permasalahan tersebut juga terjadi di Desa Bandar Kumbul, Labuhanbatu. Pengaduan masyarakat belum dikelola melalui sistem digital yang tersusun dengan baik. Selain itu, jarak beberapa dusun cukup jauh dari kantor desa dan sebagian wilayah juga memiliki akses jalan yang sulit dilalui. Kondisi ini membuat masyarakat tidak selalu mudah untuk datang langsung ke kantor desa hanya untuk menyampaikan keluhan. Di sisi lain, perangkat desa juga mengalami kesulitan dalam mencatat, mengelompokkan, memantau, dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat. Akibatnya, proses pengaduan belum berjalan dengan efisien dan masyarakat belum mendapatkan kemudahan untuk mengetahui perkembangan laporan yang diajukan.

Berdasarkan masalah tersebut, diperlukan sebuah sistem informasi pengaduan pelayanan masyarakat berbasis web. Sistem ini dibuat untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan registrasi, login, mengajukan pengaduan, melihat status pengaduan, dan membaca tanggapan dari pihak desa. Selain melalui sistem, apabila ada masalah yang penting atau membutuhkan penanganan cepat, masyarakat juga dapat menghubungi pihak desa melalui WhatsApp. Selain itu, kepala desa dapat memeriksa dan memberikan tanggapan terhadap pengaduan, sedangkan admin dapat mengelola data pengaduan serta mencetak laporan.

Dengan adanya sistem informasi pengaduan berbasis web, proses pengaduan di Desa Bandar Kumbul diharapkan menjadi lebih mudah, cepat, dan tertata. Sistem ini dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan serta

membantu pemerintah desa dalam menyimpan data, memantau laporan, dan menindaklanjuti pengaduan dengan lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih manual di Desa Bandar Kumbul, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi pengaduan berbasis web yang mudah digunakan dan terstruktur untuk warga Desa Bandar Kumbul?
2. Fitur-fitur yang dibutuhkan dalam merancang sistem informasi pengaduan?
3. Bagaimana implementasi dan pengujian sistem tersebut dapat meningkatkan efisiensi penanganan dan transparansi pengaduan?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem informasi pengaduan berbasis web yang dapat diakses oleh warga dan dikelola oleh perangkat desa.
2. Fitur-fitur ini meliputi: pendaftaran dan autentikasi pengguna, pengajuan pengaduan, pelacakan status pengaduan, verifikasi dan penugasan pengaduan, pemberian tanggapan, notifikasi, serta pelaporan pengaduan.
3. Proses perancangan, implementasi, dan pengujian sistem, serta evaluasi terhadap efisiensi penanganan pengaduan dan transparansi tindak lanjut.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem pengaduan berbasis web yang terstruktur, mudah diakses, dan menampilkan status pengaduan.
2. Mengembangkan sistem pengaduan yang mudah digunakan, aman, dan terstruktur berdasarkan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh pengguna seperti masyarakat, admin, dan perangkat desa.
3. Mengimplementasikan dan menguji sistem menggunakan pengujian fungsional dan usability sesuai kebutuhan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan oleh perangkat desa melalui pencatatan dan pelacakan data yang terstruktur dan terpusat.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui pemberian status pengaduan yang dapat dipantau oleh warga dan fitur notifikasi yang memberikan informasi langsung tentang proses pengaduan.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan, sehingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Desa Bandar Kumbul, yang terletak di Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara, memiliki masyarakat yang beragam, dengan mayoritas penduduknya bekerja di sektor pertanian, perdagangan kecil, dan usaha mikro. Keberagaman ini menuntut pemerintah desa untuk menyediakan layanan publik yang responsif, efisien, dan transparan, termasuk dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di desa ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam proses pengelolaan pengaduan yang masih dilakukan secara manual melalui kotak saran atau laporan langsung kepada perangkat desa. Sistem yang ada seringkali menghadapi kendala, seperti keterlambatan penanganan, hilangnya data pengaduan, serta kurangnya transparansi dalam proses tindak lanjut. Hal ini juga menyebabkan masyarakat sering tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status pengaduan mereka, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Proses pencatatan dan pelacakan pengaduan yang bergantung pada arsip fisik sering kali tidak terorganisir dengan baik, menghambat tindak lanjut dan mengurangi akuntabilitas publik. Selain itu, infrastruktur teknologi informasi yang terbatas menjadi hambatan dalam meningkatkan pelayanan, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu atau akses ke kantor desa. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Desa Bandar Kumbul. Sistem pengaduan berbasis web diharapkan dapat memudahkan warga dalam menyampaikan aspirasi dan kritik, serta meningkatkan

transparansi dengan memungkinkan pemantauan dan evaluasi pengaduan secara lebih cepat dan terstruktur. Dengan implementasi sistem ini, diharapkan efisiensi pelayanan meningkat, penanganan pengaduan menjadi lebih cepat, dan budaya transparansi serta akuntabilitas dapat tercipta di pemerintahan desa.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini disusun secara terstruktur untuk memudahkan pembaca memahami alur berpikir, proses penelitian, serta hasil yang diperoleh. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan umum objek penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran awal mengenai konteks penelitian, alasan dilakukannya penelitian, serta arah dan ruang lingkup kajian yang akan dibahas.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta konsep dasar yang menjadi landasan dalam pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web. Pembahasan dalam bab ini digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung kerangka berpikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk model pengembangan sistem, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data, serta alat bantu perancangan sistem UML (*Unified Modeling Language*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil perancangan, implementasi, serta pengujian sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Bandar Kumbul. Selain itu, bab ini juga membahas analisis hasil pengujian, kelebihan, keterbatasan sistem, serta kesesuaiannya dengan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan lebih lanjut. Kesimpulan mencakup pencapaian tujuan penelitian, sedangkan saran ditujukan untuk perbaikan dan pengembangan sistem di masa mendatang agar lebih optimal.