

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang menggabungkan aktivitas manusia dan teknologi untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional. Dalam hal ini manusia, data, informasi, teknologi, dan algoritma yang mengacu pada sebuah hubungan yang terbentuk dari interaksi tersebut[1]. Berbagai aspek kehidupan manusia telah diubah oleh teknologi saat ini. Salah satunya penggunaan perangkat komputer yang memiliki peran penting dalam membantu pekerjaan manusia serta penggunaan internet yang membantu dalam komunikasi virtual. Dengan perkembangan arus informasi yang semakin meningkat, kebutuhan akan teknologi informasi sebagai salah satu faktor daya saing juga sangat penting, dalam hal ini peran komputer sangat dibutuhkan untuk menunjang setiap pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya seperti pada pelayanan masyarakat di pemerintahan.

Dalam sistem pemerintahan, laporan pengaduan menjadi kebutuhan masyarakat. Adanya sistem pengaduan desa dapat meningkatkan tanggung jawab dan transparansi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Laporan pengaduan secara teknis dibuat untuk menjawab kritik sehingga dapat meningkatkan pelayanan, membentuk lingkungan masyarakat yang aman agar peningkatan mutu kualitas pelayanan masyarakat meningkat, Oleh karena itu,itu perlu dilakukan upaya pengembangan laporan pengaduan lama

agar diintegrasikan ke dalam sistem berbasis teknologi dan informasi yang sesuai dan akurat[2].

Kepadatan penduduk yang mencapai 3918 jiwa dengan jumlah penduduk mencapai 3624 jiwa di Desa Purbasana, maka diperlukan strategi yang jelas agar aspirasi masyarakat mudah terpenuhi. Sementara itu pada pemerintah Desa Purbasana pelayanan publik saat ini masih menerima pengaduan secara manual dengan cara bertemu langsung dengan pegawai di desa. Masyarakat yang tidak berani mengadukan pengaduan menggunakan kotak pengaduan maupun sebatas disampaikan dari masyarakat ke masyarakat yang lain dan tidak tertarik melalui kotak pengaduan, sehingga secara tidak langsung pengaduan tidak tersampaikan secara jelas dan akurat. Pengaduan yang masih berupa kotak aduan menjadikan masyarakat kurang tertarik dalam melakukan pengaduan. Selain itu keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan dapat membantu pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sementara itu pemerintah Desa Purbasana belum menggunakan sistem komputerisasi. Pencatatan yang masih berbasis kertas sangat beresiko hilang dan akan membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan berkas pengaduan ketika datanya dibutuhkan. Dalam hal ini juga masyarakat tidak memiliki akses lebih untuk mengetahui perkembangan dari pengelolaan laporan tersebut.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Della Kistyawati, Esi Wijayanti (2022) dengan judul penelitiannya Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus : Desa Karangworo) menyatakan

salah satu strategi utama balai desa untuk menarik masyarakat adalah meningkatkan kualitas pelayan publik. Perangkat adalah jenis sistem pendidikan masal berbasis web, dan dibutuhkan untuk membantu lembaga pemerintah mengelola data dan secara efektif untuk memperkuat dan memberi informasi wacana publik melalui media sosial. Dengan sistem yang dibuat melalui metode waterfall. Hasil akhirnya adalah sistem yang dirancang untuk instansi pemerintah. Proses pengumpulan data di kantor Balai Desa Krangrowo menjadi lebih mudah dengan pengembangan sistem[3].

Dari pemaparan diatas maka dibuatlah sistem pengaduan masyarakat berbasis web dengan mengambil judul “SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN DI DESA PURBASANA BERBASIS WEB”. Menggunakan perangkat lunak *visual studio code* dengan bahasa pemrograman PHP dalam membuat *website*. Metode yang digunakan adalah metode *agile*. Tahapan penelitian diantaranya *product backlog*, *sprint backlog*, *sprint planning*, *sprint* dan *review*. Dengan metode ini masyarakat dapat melakukan pengaduan secara online yang bisa dilakukan dimana saja dan tidak dibatasi waktunya. Memudahkan instansi pemerintah desa dalam menemukan, mengelola data, memproses data laporan pengaduan masyarakat Desa Purbasana dan secara efektif memperkuat dan memberikan informasi wacana publik melalui media *website*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibuat berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Desa Purbasana Berbasis Web ?.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah mencakup ruang lingkup masalah yang dibatasi agar penelitian lebih terarah dan tidak terlalu luas, maka batasan-batasan tersebut adalah :

1. sistem informasi pengaduan masyarakat digunakan hanya dalam lingkup masyarakat Desa Purbasana ke lembaga pemerintah desa terhadap pelayanan masyarakat.
2. sistem informasi meliputi proses pelaporan pengaduan, proses tindakan pelaporan dan proses manajemen data. Dengan laporan pengaduan layanan publik, sarana dan prasarana yang ada di Desa Purbasana.
3. sistem informasi menggunakan bahasa pemrograman PHP versi 8.1 dilengkapi *framework CodeIgniter* dan Visual Studio Code.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem informasi untuk layanan pengaduan masyarakat adalah untuk memudahkan masyarakat dalam

menyampaikan pengaduan atau aspirasi terkait dengan layanan atau permasalahan di lingkungan Desa Purbasana. Sistem ini juga bertujuan untuk menyediakan sarana pelaporan yang tepat dan terbuka, serta memungkinkan pemerintah desa untuk melakukan penindakan atau tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima. Selain itu, sistem ini dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam memantau dan memperbaiki pelayanan publik di Desa Purbasana.

#### **1.4.2 Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat desa Purbasana maupun bagi penulis, antara lain :

##### **1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Meningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam hal melakukan kegiatan sosialisasi untuk masyarakat umum.

##### **2. Manfaat Bagi Politeknik Harapan Bersama**

Menambah referensi projek tugas akhir di perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa.

##### **3. Manfaat Bagi Masyarakat dan Pemerintah**

1. Bagi masyarakat, Adanya layanan pengaduan masyarakat desa yang dapat diakses secara online sehingga dapat lebih mempermudah masyarakat desa dalam menyampaikan keluhan.

2. Bagi Pemerintah Desa Purbasana, hasil penelitian ini diharapkan bisa mempermudah hubungan masyarakat dengan pemerintah desa.

## **1.5 Sistematika Laporan**

Pada laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab dengan masing-masing bab berisi penjelasan singkat sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian, serta prosedur penelitian laporan yang terdapat pada bab ini..

### **BAB II : TINJAUAN PUSATAKA**

Pada bab ini dilakukan penelitian yang diuraikan dengan menganalisis teori yang bersangkutan, serta landasan teoritis yang diambil dari berbagai sumber jurnal yang berhubungan dengan topik.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Memberikan penjelasan tentang metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Membahas analisa masalah, analisis kebutuhan sistem, perancangan sistem, serta pembahasan untuk desain input dan output.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang implementasi sistem dan hasil pengujian yang diuraikan secara rinci di bab ini. Hasil penelitian dapat dideskripsikan dalam bentuk model teori, perangkat lunak, grafik atau bentuk representatif lainnya.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan pernyataan singkat dan tepat dari hasil penelitian, serta rekomendasi yang dibuat sesuai dengan pengalaman dan pertimbangan. Saran yang juga secara langsung berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan ini.