

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Desa Kalipucang merupakan salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas hidup dan pelayanan publik bagi warganya. Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menyediakan platform yang efektif untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan mengenai fasilitas desa. Pengelolaan pengaduan yang baik dapat membantu pihak desa dalam mengidentifikasi masalah, merespon dengan cepat, dan memberikan solusi yang tepat, sehingga fasilitas desa dapat terjaga dengan baik dan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Selama ini, proses pengaduan di Desa Kalipucang masih dilakukan secara manual, yang seringkali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan dan kurangnya transparansi. Sistem manual ini melibatkan penulisan keluhan di buku pengaduan atau melalui laporan lisan kepada perangkat desa. Metode ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan kehilangan informasi penting. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah solusi yang lebih modern dan efisien.

Aplikasi Pengaduan Fasilitas Desa Kalipucang Berbasis Web hadir sebagai jawaban atas kebutuhan tersebut. Fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai baik dalam hubungan lingkungan dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan[1]. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan mengenai fasilitas desa secara efektif dan efisien. Dengan aplikasi ini[2], masyarakat dapat menulis pengaduan, mengunggah gambar terkait, dan melacak status pengaduan mereka. Di sisi lain, petugas dan admin dapat dengan mudah mengelola pengaduan, memberikan balasan, dan mengambil tindakan yang diperlukan.

Implementasi aplikasi pengaduan berbasis web ini diharapkan dapat menciptakan komunikasi yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah desa, serta meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam penanganan pengaduan. Dengan adanya platform ini, pemerintah desa dapat lebih proaktif dalam menjaga

fasilitas umum dan menangani masalah yang dilaporkan oleh warga. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat Desa Kalipucang.

Lebih jauh lagi, aplikasi ini dapat menjadi model bagi desa-desa lain dalam mengembangkan sistem informasi pengaduan yang berbasis teknologi. Ini akan membawa dampak positif dalam peningkatan efisiensi pemerintahan desa dan pemberdayaan masyarakat melalui teknologi informasi[3]. Dengan demikian, pembangunan desa yang berkelanjutan dan partisipatif dapat terwujud.

Berdasarkan beberapa jurnal diatas banyak solusi yang berbeda, maka dari itu penulis mengatasi masalah diatas membuat Perancangan dan Implementasi Sistem Pengaduan Masyarakat berbasis Web di Desa Kalipucang untuk penampungan data aduan masyarakat desa yang sudah support menggunakan device handphone maupun komputer secara online.

Penelitian ini bertujuan memudahkan Desa Kalipucang dalam hal pengaduan masyarakat yang menggunakan sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang mudah digunakan sehingga dapat diakses secara online dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Sehingga penulis membuat perancangan sistem pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Kalipucang berfokus pada pengelolaan rekap data sehingga akan lebih terorganisir dan terstruktur dengan baik untuk perkembangan sebuah instansi, Maka dari itu penulis membuat sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang akan direlasikan dalam Tugas Akhir (TA) dengan judul **“SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS DESA KALIPUCANG BERBASIS WEB”**

## **1.2 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan masalah dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang optimal. Batasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya akan berbasis *website*, karena *website* merupakan sebuah sistem yang proses pengembangan keberlanjutannya tidak banyak perubahan.
2. Pengguna sistem terbagi menjadi tiga kategori utama: masyarakat Desa Kalipucang, petugas dan admin.

3. Sistem ini hanya mencakup pengaduan terkait fasilitas umum desa seperti jalan, jembatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, penerangan jalan, dan kebersihan lingkungan.
4. Hanya warga yang terdaftar dan memiliki identitas valid yang dapat mengajukan pengaduan melalui sistem.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan**

Tujuan dikembangkannya sistem informasi pengaduan fasilitas desa kalipucang berbasis *website* ini adalah:

1. Merancang dan mengimplementasikan sistem pengaduan berbasis web  
Mengembangkan sebuah aplikasi web yang memungkinkan masyarakat Desa Kalipucang untuk mengajukan pengaduan terkait fasilitas umum desa secara mudah dan efisien. Memastikan sistem ini memiliki antarmuka yang user-friendly sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pengaduan  
mengotomatiskan proses penerimaan, pencatatan, dan pemrosesan pengaduan untuk mengurangi kesalahan manusia dan mempercepat waktu respon menyediakan fitur pelacakan status pengaduan yang memungkinkan warga untuk memonitor perkembangan pengaduan mereka secara real-time.

#### **1.3.2 Manfaat**

Manfaat dikembangkannya sistem informasi pengaduan fasilitas desa kalipucang berbasis *website* ini adalah:

1. Bagi Penulis
  - a. Meningkatkan daya kreatifitas dan inovasi serta kemampuan mahasiswa sehingga nantinya siap dalam menghadapi persaingan di dunia kerja.
  - b. Menambah pengalaman dan pengetahuan tentang proses perancangan suatu karya khususnya aplikasi berbasis *website*.

2. Bagi Politeknik Harapan Bersama
  - a. Menambah referensi Tugas Akhir di perpustakaan Politeknik Harapan Bersama.
3. Bagi Mitra Desa Kalipucang
  - a. Membantu dalam pengelolaan pengaduan dengan lebih efisien dan efektif, mengurangi beban kerja manual dan mempercepat waktu respons.
  - b. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam menangani pengaduan masyarakat.
  - c. Menyediakan data yang berguna untuk analisis tren masalah dan pengambilan keputusan yang lebih baik terkait perbaikan fasilitas desa.
4. Bagi Masyarakat Desa Kalipucang
  - a. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat yang terhubung ke internet.
  - b. Masyarakat dapat memantau status pengaduan mereka secara real-time, sehingga mereka tahu tindakan apa yang telah diambil dan sejauh mana proses penanganan berlangsung.

#### **1.4 Tinjauan Pustaka**

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem informasi pengaduan fasilitas desa Kalipucang berbasis website. Sistem ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pengaduan fasilitas desa serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggali beberapa informasi dari penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kelebihan maupun kekurangan yang ada. Selain itu, penulis juga menggali beberapa informasi dari jurnal terkait untuk mendapatkan informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk melakukan penelitian ini[4].

Mengacu pada penelitian sebelumnya dengan judul Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Desa Penggung Kabupaten Boyolali Berbasis Web, pada penelitian ini, perancangan *website* yang telah dibuat sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna melalui analisis kebutuhan fungsional. Website ini dibuat dengan menggunakan framework laravel[5] dan databasenya

menggunakan *MySQL*, aplikasi *web* ini sudah diuji dengan pengujian *black box testing*. Aplikasi *web* ini diharapkan dapat dikembangkan lagi dengan ditingkatkan performa dan nilai *usability* nya dengan melakukan evaluasi agar pengguna dapat menggunakan sistem informasi ini dengan maksimal.

Pada penelitian terdahulu yang berjudul Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari[6], diusulkan perbaikan program aplikasi ini bisa dikembangkan agar selanjutnya sistem dapat ditambahkan fitur live chat dan komen pada halaman berita dan aplikasi dapat digunakan pada sistem operasi selain android, sehingga masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan Masyarakat lain di *website*.

Penulisan pada penelitian sebelumnya ini berjudul Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus : Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan) memaparkan tentang aplikasi web yang dapat memamanajemen data terkait keluhan masyarakat. Dengan adanya aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web,[7] proses pengaduan menjadi lebih mudah karena masyarakat bisa mengakses nya kapan pun dan di mana pun tanpa harus ke kantor terlebih dahulu.

Pada penulisan penelitian terdahulu dengan judul Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web telah menggunakan inovasi dengan memunculkan fitur kolom komentar, form atau surat pengaduan, dan file Dokumen/Gambar yang memiliki performa yang memuaskan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Namun demikian, dapat diusulkan untuk tampilan home pada user/masyarakat dibuat lebih menarik lagi dan dapat menambahkan data desa lebih jelas lagi. Penampilan yang lebih menarik ini diharapkan dapat meningkatkan daya tarik masyarakat dalam melakukan proses pelaporan pengaduan[8].

Pada penelitian terdahulu yang terakhir dengan judul Sistem Informasi Pengaduan Perbaikan Jalan Desa (Program SIG) Berbasis Web[9], terdapat fitur pengaduan perbaikan jalan berbasis GIS dimana sistem akan memberikan titik kordinat dalam menentukan lokasi pengaduan jalan yang direkomendasikan untuk diperbaiki. Namun mengingat kelemahan bisa saja didapati, aplikasi dapat di update untuk menambahkan modul, fitur dan penggunaan metode prototype disesuaikan

kebutuhan yang berlaku dikemudian hari, untuk kebutuhan inventarisir data yang lebih kompleks pada wilayah lain.

Dengan demikian, penelitian mengenai aplikasi web sistem informasi pengaduan fasilitas dengan fitur penulisan pengaduan dan *history* pengaduan berbasis *website* di Desa Kalipucang ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang melibatkan berbagai studi kasus. Dalam tahap implementasi yang dilakukan dalam pembuatan sistem ini sesuai dengan perancangan fungsionalitas yang telah dirancang sebelumnya, memastikan bahwa semua fitur berfungsi sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melihat tabel penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.1. berikut:

**Tabel 1. 1** Penelitian Terdahulu

N o	Tahu n	Judul	Teknologi	Hasil	Kekuranga n	Kelebihan
1.	2023	Ranca ng Bangu n Aplik asi Web Pelaya nan Penga duan Masya rakat Berba sis Web ( Studi Kasus Lemb aga	<i>PHP</i> & <i>MySQL</i>	Website ini dibuat dengan menggunakan an bahasa pemrograma n dengan menggunakan <i>framework</i> laravel databasenya menggunakan an <i>MySQL</i> , kemudian untuk tampilannya menggunakan <i>framework</i>	Untuk tampilan dan pemilihan warna kurang masuk sehingga mengurangi daya Tarik pengguna	Data pengaduan tersimpan dengan baik di dalam database <i>server online</i>

		Aliansi Indonesia Lampung Selatan)		<i>bootstrap 4.</i> Selanjutnya, melalui pengujian dengan metode black-box telah memenuhi kebutuhan dan telah layak untuk digunakan.		
2.	2020	Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus: Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara)	Entity Relations Diagram (ERD)	Dengan adanya sistem informasi Pengaduan Warga Kelurahan Siantan Tengah ini, diharapkan dapat membantu dalam proses pemecahan masalah yang sedang		

				<p>terjadi di Kantor Kelurahan Siantan Tengah. Serta dengan sistem informasi pengaduan ini diharapkan warga bisa memberikan laporan pengaduan tanpa perlu datang ke Kantor Kelurahan Siantan Tengah.</p>		
3.	2021	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Bebas is	<i>Waterfall</i>	<p>Pembuatan Aplikasi yang dibangun dapat menyalurka n aspirasi, keluhan dan pengaduan masyarakat yang dapat dilakukan</p>	<p>Tidak terdapat fitur history.</p>	<p>Terdapat fitur berita pada aplikasi. Yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi terkini</p>

		Andro id Pada Desa Sinda ngsari		dimana dan kapan saja dan Masyarakat dapat memperoleh informasi dari desa dengan cepat, jelas dan lengkap lewat fitur berita pada aplikasi.		
4.	2023	Ranca ng Bangu n Siste m Infor masi Layan an Penga duan Masya rakat Berba sis Web Pada Desa Karya sari	<i>Design Science Research Methodol ogy (DSRM)</i>	Dengan diterapkann ya sistem informasi layanan pengaduan masyarakat ini, dapat memudahka n pengolahan data pengaduan masyarakat pada Desa Karyasari	Hanya terdapat dua user	Terdapat informasi lengkap mengenai pembuatan activity diagram

5.	2023	Sistem Informasi Pengaduan Perbaikan Jalan Desa (Program SIG) Berbasis Web	<i>PHP dan MySql</i>	Membantu dan mempermudah masyarakat di wilayah tersebut untuk menyalurkan aspirasi pengaduan. Presentase yang diperoleh adalah 60% yang menyatakan indikasi sangat baik dan 40% yang menyatakan indikasi tersebut baik memanggil method simpan Transaksi pada class	Untuk tampilan home page terlalu simple	Terdapat fungsi peta untuk mendapatkan titik kordinat atau lokasi pengaduan perbaikan jalan tepat waktu.
----	------	--	----------------------	---	---	--

				<p>m_barang menghasilk a n nilai 100% valid. pengujian validasi, menghasilk a n nilai 100% valid. Dan untuk pengujian usability didapatkan nilai 79% (layak) dan nilai alpha cronbach 0,9 (sempurna)</p>		
--	--	--	--	--	--	--

## 1.5 Data Penelitian

### 1.5.1 Dataset

Dalam penelitian ini, Penulis mengumpulkan data dengan metode survey dimana pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan melakukan wawancara ke perwakilan masyarakat dan perangkat desa untuk mendapatkan informasi mengenai data fasilitas Desa Kalipucang dan NIK warga desa Kalipucang yang bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam pengelolaan pengaduan saat ini serta memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap sistem informasi yang akan dikembangkan.

### 1.5.2 Pengumpulan *Dataset*

Dalam proses pengumpulan data, langkah yang dilakukan pertama adalah melakukan studi literatur untuk mendapatkan informasi mengenai sistem

informasi pengaduan, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan publik. Penelitian ini merujuk pada berbagai artikel ilmiah dan jurnal yang membahas penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Selanjutnya, dilakukan wawancara mendalam dengan beberapa pihak terkait di Desa Kalipucang, termasuk perangkat desa dan perwakilan masyarakat. Wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam pengelolaan pengaduan saat ini serta memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap sistem informasi yang akan dikembangkan.

### 1.6 Alat Penelitian

Penelitian ini menggunakan berbagai peralatan utama dan peralatan pendukung saat melakukan perancangan sistem. Peralatan yang digunakan ketika merancang dan membangun sistem adalah:

1. Perangkat Keras:
  - a. Laptop Lenovo ThinkPad
  - b. SSD 128 GB
  - c. RAM 8GB
  - d. Intel Core i5
2. Perangkat Lunak Adapun perangkat lunak sebagai yang digunakan untuk merancang system pada tabel 1.2 Perangkat Lunak:

**Tabel 1. 2** Perangkat Lunak

No	Perangkat Lunak	Fungsi
1	Windows 10	Sistem Operasi
2	Visual Studio Code	<i>Tools</i> yang digunakan untuk melakukan text Editor
3	<i>Laravel</i>	<i>Framework</i> Sistem digunakan untuk membantu proses pengembangan aplikasi
4	<i>MySQL</i>	Database Server
5	<i>Figma</i>	Desain Elemen Aplikasi