

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Sistem informasi dalam praktek pemerintahan merupakan sistem informasi manajemen dimana didalamnya terdapat proses pengolahan suatu informasi yang diperuntukkan untuk keperluan pengambilan keputusan dari suatu lembaga pemerintahan, dan peran pemerintahan berkaitan dengan kepentingan publik maka segala sistem informasi diharapkan dapat menyampaikan setiap informasi yang dimiliki dengan cepat dan tepat serta solusi atas permasalahan yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

Pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan membangun lingkungan serta sebagai pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Laporan maupun aspirasi dari masyarakat dapat digunakan sebagai masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan untuk mengetahui masalah yang sedang terjadi di desa atau didalam masyarakat secara baik. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, maka harus dapat memberikan kenyamanan kepada warganya dan dapat memberikan solusi berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat yang terdapat di wilayah kerjanya secara baik.

Pada saat ini di Desa Rejosari, Kecamatan Dawe, Kabupaten Kudus masih belum ada rancangan sistem pengaduan masyarakat dan belum tersedianya sarana untuk pengaduan masyarakat berbasis *web* sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengelola pengaduan masyarakat. Maksud dan tujuan dibuat dibuat sistem pengaduan masyarakat adalah untuk membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis *web* sehingga dapat mempermudah pengguna mengelola pengaduan masyarakat, menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat, dan memberdayakan masyarakat untuk berperan aktif dalam membantu meningkatkan pelayanan publik.

Alur pengaduan yang akan dibuat yaitu masyarakat dapat mengunjungi *web* yang akan dibuat, setelah itu masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan bahasa yang santun, petugas mencatat pengaduan dan memprosesnya, petugas pengaduan memverifikasi pengaduan, setelah petugas memverifikasi

pengaduan, dan yang terakhir pengaduan akan mendapat tindak lanjut petugas. Jenis-jenis pengaduan yang dapat dilaporkan oleh masyarakat meliputi permasalahan pelayanan, pemerintahan dan kesejahteraan rakyat.

Dengan demikian dibutuhkan rancangan sebuah sistem baru yang terbuka dan terhubung langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat di Desa Rejosari bisa langsung menyampaikan pengaduan melalui *web* tanpa harus datang langsung ke Balai Desa Rejosari.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dibuat rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana masyarakat dapat mengadukan permasalahan yang ada didesa kepada pihak terkait melalui *website*?
- b. Bagaimana membangun sistem pengaduan masyarakat sehingga pengaduan permasalahan masyarakat bisa tersampaikan ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam pembuatan laporan ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah agar lebih terarah, permasalahan yang dibahas dibatasi meliputi :

- a. Sistem yang dibuat yaitu untuk proses pelayanan pengaduan masyarakat.
- b. Studi kasus pengaduan masyarakat hanya untuk Desa Rejosari.
- c. Pengguna sistem ini adalah Masyarakat, Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Pelayanan, Kepala Desa dan Admin Desa.
- d. Sistem yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MYSQL sebagai *database* penyimpanan.

### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah:

- a. Mampu menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik pada Desa Rejosari.
- b. Menyediakan sarana untuk masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait tentang masalah yang terjadi diDesa.

### **1.5. Sistematika penulisan**

Laporan Skripsi yang berjudul “Sistem Pengaduan Masyarakat berbasis *web* (Studi kasus: Desa Rejosari, Kecamatan Dawe, Kabupten Kudus)” ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab. Dalam setiap bab memiliki keterkaitan dan menjelaskan tentang aplikasi yang dibuat.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan tercantum antara lain latar belakang, ruang lingkup, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

#### **BAB III METODOLOGI**

Dalam bab ini berisi objek penelitian, alat dan bahan, metode pengumpulan data, prosedur penelitian, pengukuran variabel dan metode analisis (metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang dipakai dan metode analisis data).

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini disajikan hasil, implementasi, analisis dan pembahasan penelitian. Hasil dan implementasi dapat berupa gambar alat/program dan aplikasinya.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah rangkuman dari seluruh hasil pembahasan masalah, sedangkan saran berisikan tentang pengembangan yang sebaiknya dilakukan agar aplikasi yang telah dibuat menjadi lebih baik.