BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Desa Banget merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus, memiliki luas wilayah sebesar 3.059,98 Hektar dengan jumlah penduduk sebanyak 6.039 jiwa yang terbagi menjadi 15 Rukun Tetangga dan 4 Rukun Warga. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat, masih dilakukan dengan cara-cara konvensional menggunakan media papan informasi yang ditempatkan pada lingkungan kantor desa (Ibrahim and Maita 2017). Selain itu, untuk melayani pengaduan dari masyarakat, Desa Banget menyiapkan loket pengaduan dengan menyampaikan secara langsung melalui petugas desa.

Kantor desa tentunya harus tanggap menjalin komunikasi dengan masyarakat desa, informasi seperti info program, agenda, serta rencana pembangunan desa sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk kepentingan atau keperluannya (Masya, Elvina, and Simanjuntak 2012). Dengan menggunakan cara-cara di atas, penyampaian semua informasi ini menjadi tantangan tersendiri bagi petugas desa sehingga banyak informasi yang tidak tersampaikan tepat waktu, tidak merata, serta tidak efektif.

Setiap pelayanan yang diterima oleh masyarakat apabila kurang memuaskan dapat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan. Pengaduan masyarakat muncul sebagai wujud pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap suatu layanan, baik secara lisan maupun tertulis kepada penyelenggaraan pelayanan dalam hal ini yang diberikan oleh pihak desa

Pelayanan pengaduan masyarakat yang telah diterapkan belum maksimal karena masyarakat Desa Banget Kaliwungu Kudus harus datang langsung ke kantor. Sedangkan pengelolaan pengaduan salah satunya pembuatan laporan pengaduan oleh petugas administrasi di kantor Desa Banget masih belum maksimal karena setelah menerima pengaduan akan dilakukan pendataan sebagai dokumentasi kemudian akan dibuatkan laporan pengaduan yang akan diserahkan ke kepala desa, yang dituju untuk ditinjaklanjuti pengaduan tersebut. Dengan

sistem tersebut dapat memakan banyak waktu dan terjadinya kesalahan petugas (*Human Error*) administrasi karena kelalaiannya yang menyebabkan pengaduan tersebut tidak dapat diproses atau di tindaklanjuti.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diperlukannya sebuah sistem berbasis Android yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan tentunya lebih praktis digunakan oleh masyarakat Desa Banget Kecamatan Kaliwungu maupun adanya sistem pengoelolaan dan pembuatan laporan pengaduan masyarakat secara otomatis yang ditujukan oleh petugas kantor desa. Sehingga sistem ini diharapkan mampu memberikan informasi layanan dan penyampaian pengaduan tanpa harus datang ke kantor desa sedangkan petugas administrasi dalan proses pembuatan laporan pengaduan dari masyarakat menjadi lebih mudah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis merumuskan persalahan yaitu, bagaimana merancang suatu sistem aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android di Desa Banget yang dapat menampung, menyajikan, dan menindak lanjuti laporan masyarakat pada pihak kantor desa dan bagaimana rancangan sistem pengaduan ini dapat membantu masyarakat dalam melihat proses pengaduan yang diajukan sudah ditindak lanjuti.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah. Supaya permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan tidak juga mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya digunakan untuk pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Banget Kaliwungu Kudus.
2. Sistem ini hanya digunakan untuk pengaduan pelayanan masyarakat di Desa Banget, pengaduan didalam aplikasi meliputi (pengaduan masyarakat tentang infrastruktur, pelayanan masyarakat, dan sosial dalam lingkup masyarakat Desa Banget).

3. Sistem yang akan dibuat digunakan untuk informasi desa.
4. Data-data yang proses antara lain : data kategori pengaduan, data pengaduan dan data warga.
5. Pengguna aplikasi terdiri dari tiga level yaitu : warga, admin desa, dan kepala desa
6. Sistem akan memberikan peringatan berupa pemberitahuan apabila pengaduan masyarakat ditindak lanjuti.
7. Pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP, Dart dan kelola database MySql
8. Informasi yang dihasilkan adalah laporan berupa penindak lajutan pengaduan masyarakat.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah menghasilkan sebuah *software* yang dapat memudahkan proses pelayanan pengaduan masyarakat kepada kepala desa di Desa Banget. Sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan lagi dalam melakukan pengaduan kepada kepala desa.

1.5. Manfaat

Manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagi Individu

a. Merupakan salah satu syarat untuk emmeproleh gelar sarjana strata-1 pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknik di Universitas Muria Kudus
b. Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan atau diluar perkuliahan
c. dapat melakukan perbandingan antara ilmu teori yang didapatkan selama dibangku perkuliahan dengan dunia pekerjaan yang sesungguhnya.
d. Menambah pengetahuan, pengalaman serta wawasan bagi penulis.

2. Bagi Akademis

a. Mengetahui seberapa jauh pemahaman mahasiswa menguasai ilmu yang telah diberikan.

b. Mengetahui seberapa jauh penerapan ilmu yang didapatkan mahasiswa, baik yang bersifat teori maupun praktek sebagai evaluasi tahap akhir.

c. Diharapakan dapat memperkaya dan memperbanyak studi-studi tentang teknik informasi di Program Studi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus.

3. Bagi Instansi

a. Meningkatkan hubungan kerjasama di Program Studi Teknik Infromatika dengan pihak lain.

b. Memudahkan proses masyarakat dalam melakukan pegaduan kepada kepala desa.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS