

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, menjadikan teknologi menjadi bagian hidup dari masyarakat. Pada kalangan masyarakat saat ini teknologi internet menjadi salah satu teknologi yang diminati. Teknologi internet sangat bermanfaat disemua kalangan, bahkan dalam kehidupan sehari-hari internet sangat erat hubungannya. Salah satu kegunaan dari teknologi internet adalah dalam mengakses informasi. Sehingga dengan adanya teknologi internet masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi terbaru. Informasi yang diperoleh bukan hanya dari lingkup desa bahkan luar negara dapat diakses informasinya. Dengan adanya manfaat dari internet tersebut menjadikan masyarakat menjadi lebih kritis sehingga dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

Pengaduan sering terjadi dimana saja dan kapan saja. Pengaduan yaitu suatu aktifitas menyampaikan keluhan, masalah, atau kendala dari suatu pihak baik perorangan atau kelompok kepada pengelola layanan pengaduan. Sedangkan masyarakat adalah suatu kumpulan individu atau kelompok yang berinteraksi karena adanya persamaan tradisi, budaya, sikap, perasaan sehingga terjalin komunikasi satu sama lain. Jadi pengaduan masyarakat adalah suatu aktifitas menyampaikan keluhan, masalah, atau kendala dari suatu individu atau kelompok kepada suatu pelayanan pengaduan. Pada tingkat desa Lembaga pelayanan yang dapat mengelola pengaduan masyarakat adalah Kantor Pemerintah Desa atau biasa disebut Balaidesa.

Ada beberapa faktor yang biasanya menjadi kendala atau hambatan saat ingin menyampaikan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat. Faktor tersebut seperti, masih minimnya wadah atau pelayanan dalam menyampaikan pengaduan dari masyarakat yang kurang diperhatikan. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat untuk meningkatkan kualitas desa yang baik dibutuhkannya pengaduan atau masukan dari masyarakat untuk membantu membangun atau memperbaiki pelayanan yang baik oleh pemerintah desa. Suatu layanan pengaduan publik seharusnya mempunyai akses yang memudahkan masyarakat untuk

menyampaikan aspirasi yaitu dengan memanfaatkan media teknologi internet, sehingga masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus mendatangi kantor pemerintah tersebut. Wujud dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat adalah memberikan pelayanan publik dari aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, sebab menjadi tolak ukur pemerintah dalam menjalankan perannya sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dengan adanya aspirasi dan laporan pengaduan dari masyarakat menjadikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan pelayanan.

Untuk menangani masalah tersebut, teknologi internet merupakan solusi yang tepat untuk mengatasinya yaitu salah satunya dengan memanfaatkan *website*. *Website* dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi. Masalah atau kendala yang biasanya muncul pada lingkungan desa seperti sampah, jalan rusak, kriminalitas, dan masih banyak lagi. Dengan adanya wadah untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, masalah, atau kendala masyarakat dapat menghubungi atau menyampaikannya kepada pihak pemerintah desa untuk menyelesaikan masalah tersebut agar terlaksana dengan efektif dan efisien.

Desa Tenggeles adalah sebuah desa yang letaknya berada di daerah Pantura. Desa Tenggeles memiliki 7 dukuh yaitu Dukuh Pikon, Dukuh Badong, Dukuh Tenggeles, Dukuh Ngemplak, Dukuh Gili, Dukuh Rau, Dukuh Kalangan. Desa Tenggeles merupakan desa yang berada di dataran rendah, akibatnya daerah tersebut sangat rawan terjadi bencana alam seperti banjir saat musim penghujan. Hal tersebut juga menjadi salah satu penyebab kerusakan fasilitas umum pada desa, oleh karena itu, pengaduan masyarakat sangat diperlukan untuk membantu pihak pemerintah desa untuk menampung keluhan masalah dari masyarakat. Pada proses pengaduan untuk saat ini masih dilakukan secara lisan dan tulisan sehingga sering terjadi pengaduan yang tidak tersampaikan dengan baik kepada pihak pemerintah desa. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dibangun “Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* di Desa Tenggeles”. Sistem pengaduan masyarakat ini, memiliki tiga user yaitu masyarakat, admin, dan layanan publik. Masyarakat hanya dapat menginput data pengaduan yang akan

dikirim kepada admin. Lalu admin dapat mengolah data pengaduan yang kemudian akan diteruskan kepada pihak layanan publik yang sesuai dengan masalah yang dihadapi. Setelah itu pihak layanan publik memberikan respon terhadap pengaduan yang telah dikirim oleh pihak admin. Sistem pengaduan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pemerintah desa terkait pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga terjalin hubungan komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah desa.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari Latar Belakang di atas, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah tujuan dari perancangan aplikasi tersebut?
2. Bagaimana merancang suatu sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* di Desa Tenggeles?
3. Bagaimana proses pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas, maka terdapat batasan masalah yang akan dilakukan yaitu :

1. Sistem pelayanan yang dibangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan dan keluhan dari masyarakat Desa Tenggeles.
2. Sistem pelayanan yang dibangun hanya sebatas data dikirim, diterima server lalu diproses, dan ditanggapi oleh Pemerintah Desa Tenggeles.
3. Sistem pelayanan yang dibangun menghasilkan profil, tulis pengaduan, data pengaduan diterima, data pengaduan diproses, data pengaduan ditolak, data pengaduan selesai, dan data laporan pengaduan.

## **1.4 Tujuan**

Penulis tentunya mempunyai tujuan dibangunnya aplikasi Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Tenggeles. Tujuan tersebut antara lain :

1. Tujuan dari perancangan aplikasi sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web yaitu untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan kepada pemerintah pada tingkat desa.
2. Sistem pengaduan ini dirancang dengan menggunakan metode *Waterfall* dalam tahap pengembangan sistem perangkat lunak.
3. Proses pengumpulan data yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi di Desa Tenggeles.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Laporan skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus Desa Tenggeles)” akan diuraikan dalam lima bab yang memiliki beberapa sub-bab didalamnya. Uraian dari 5 bab tersebut yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Penulis akan memaparkan tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan pada bab pertama.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Literatur yang mendukung penelitian, penelitian terkait dan landasan teori akan dibahas pada bab kedua.

### **BAB III METODOLOGI**

Bab ketiga yang meliputi metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem akan menjelaskan bagaimana penulis mengolah sistem.

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

Perancangan sistem, implementasi sistem, dan pengujian sistem disajikan pada bab keempat.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini sebagai bab terakhir dalam skripsi ini dan mencakup temuan serta saran yang bermanfaat agar meningkatkan sistem.