

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Era reformasi dan keterbukaan informasi publik menuntut setiap instansi pemerintah memberikan pelayanan. tak terkecuali di balai desa larikrejo. Di era 4.0 hampir semua kegiatan berkaitan dengan teknologi. Teknologi merupakan bidang yang berkembang cukup pesat. Artinya bidang lainnya sangat berkaitan dengan teknologi, terutama bidang layanan publik. Pelayanan publik untuk itu di butuhkan sebuah media berupa situs web sebagai sistem manajemen informasi untuk mengelola data sehingga dapat mempermudah penerimaan laporan pengaduan.

Metode penelitian yang digunakan adalah teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara, studi pustaka, sedangkan model pengembangan sistem yang digunakan adalah model waterfall yang terdiri dari empat tahapan yaitu tahapan analisa, tahap perancangan, tahap pengujian dan tahap implementasi. Hasilnya Sistem Informasi Manajemen berbasis web ini dapat digunakan sebagai sumber informasi yang mempermudah instansi dalam mengelola informasi laporan pengaduan. Dengan masalah yang sedang dihadapi tersebut, balai desa larikrejo belum mempunyai Sistem untuk mengelola manajemen informasi laporan pengaduan Untuk mengatasi permasalahan itu, pihak instansi memutuskan untuk membuat Sistem Informasi laporan pengaduan yang sesuai kriteria. Pengerjaan sistem laporan pengaduan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis membangun aplikasi yang dapat mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat . Untuk itu penulis mengangkat judul “Sistem Informasi pengaduan masyarakat berbasis web di balai desa larikrejo”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, selanjutnya rumusan masalah ini yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana masyarakat desa larikrejo dapat menyampaikan pengaduan kepada pemerintah desa larikrejo dengan cepat dan efisien.
2. Bagaimana masyarakat desa larikrejo dapat melakukan pengaduan dengan mudah
3. Bagaimana merancang sistem informasi pengaduan masyarakat yang bisa mengolah data pengaduan.
4. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat desa larikrejo yang dapat membantu masyarakat desa larikrejo dalam melakukan pengaduan.

## **1.3. Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah diatas, terdapat Batasan masalah pada penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat yang bisa mengolah data laporan.
2. Pengolahan sistem informasi pengaduan masyarakat pengurus desa(kasi pelayanan)sebagai admin dan user adalah masyarakat setempat.
3. Pengguna disajikan data sistem informasi tentang pengaduan desa.
4. Tidak adanya fitur uploade video hanya foto dan notifikasi balasan.
5. Laporan yang dilaporkan adalah jalan rusak,banjir,pohon tumbang

#### **1.4. Tujuan**

Dari rumusan masalah diatas, terdapat tujuan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Membuat dan merancang sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web dibalai desa larikrejo
2. Menghasilkan sebuah website yang dapat membantu masyarakat untuk melakukan pengaduan

#### **1.5. Sistematika penulisan**

Laporan skripsi yang berjudul “ Sistem Informasi pengaduan masyarakat berbasis web dibalai desa larikrejo“ akan di uraikan pada lima bab yang mempunyai beberapa sub-bab didalamnya.

Uraian dari 5 bab tersebut yaitu :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan dari penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

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

Bab ini membahas mengenai beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam membangun sebuah sistem akademik, kemudian terdapat beberapa penjelasan dari teori-teori yang mendukung penelitian dan juga kerangka Pikir yang membantu peneliti dalam memilih konsep-konsep yang nantinya digunakan sebagai dasar penelitian.

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

Bab ini mengulas tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu meliputi metode pengumpulan data dan pengembangan sistem.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilaksanakan meliputi tahap perancangan, implementasi, serta pengujian terhadap sistem yang selesai dibuat.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah bab terakhir yang menyampaikan kesimpulan dan saran dari apa yang telah diterangkan dan di uraikan dari bab-bab sebelumnya guna untuk pengembangan sistem lebih lanjut

