

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian informasi, baik berupa laporan, pertanyaan, saran, masukan, dan/ atau keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Instansi Vertikal yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran prosedur oleh penyelenggara. Hal itu tertuang pada Peraturan Bupati Kudus Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Sistem Pengaduan Interaktif Lintas Sektoral di Kabupaten Kudus. Peraturan yang diundangkan dalam Berita Daerah Kabupaten Kudus pada 4 Agustus 2020 tersebut dimaksudkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 45 Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik dan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mendorong masyarakat lebih mudah dan cepat untuk memperoleh informasi dan menyampaikan aspirasi, masukan, atau aduan atas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan pertimbangan semakin banyaknya berbagai layanan publik yang diselenggarakan oleh para penyelenggara pemerintahan di Kabupaten Kudus, maka diperlukan adanya fasilitas pengaduan atas layanan publik yang terpusat dan terkoordinasi.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Sabeni dan Setiamandani (2020), yang membahas seputar pengelolaan pengaduan masyarakat dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan peningkatan pelayanan pengaduan adalah belum adanya sarana teknologi untuk pengaduan, hanya sebagian masyarakat yang mengetahui adanya layanan pengaduan melalui kotak saran dan formulir, serta lambatnya respon petugas terhadap setiap pengaduan. Penelitian lain juga mendukung data tersebut karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arzak dkk (2021), faktor penyelesaian pengaduan, kotak saran, dan kontribusi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan mempunyai skor sangat rendah dan tergolong kurang baik. Masyarakat menilai 56,6% diantara mereka belum mengetahui keberadaan layanan tersebut, bahkan mengira belum adanya sistem layanan pengaduan, saran, dan kontribusi layanan pengaduan apapun di desa mereka. Selain itu, sebanyak 2,6% berpendapat ada namun belum berjalan dengan benar,

sedangkan 26,3% berpendapat bahwa sistem tersebut berfungsi namun belum maksimal, dan hanya 14,5% yang menilai penanganan pengaduan, komentar, dan saran tertangani dengan benar.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Akib dan Sapruni (2022), hal yang menjadi isi pengaduan atau permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang sering dikeluhkan adalah mengenai dokumen (hak milik), data (valid atau tidak) dan pelayanan yang diberikan (memerlukan banyak waktu, harus mengikuti prosedural, dan terdapat pungutan tambahan). Untuk pencatatan kependudukan, permasalahan yang sering muncul adalah nomor induk kependudukan tidak sama antara kode di surat keterangan dengan kode yang dimasukkan ke dalam sistem.

Sebagai salah satu langkah peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dari unit pemerintah paling dasar yaitu pemerintah desa. Desa Pedawang merupakan salah satu desa di Kabupaten Kudus yang memiliki 4548 jiwa. Namun, untuk mengelola pengaduan masyarakat masih menerapkan proses yang mengikuti prosedural dengan cara masyarakat harus mendatangi kantor balai desa untuk melaporkan aduannya melalui petugas pelayannya. Cara tersebut kurang efektif karena membutuhkan banyak waktu dan terdapat risiko kehilangan data karena petugas tidak membuat laporan dan mengarsipkan dokumen terkait pengaduan dan penanganan pengaduan yang telah selesai sehingga tidak ada backup lain untuk data tersebut. Selain itu, pemerintah desa menyediakan website yang hanya bisa menerima aduan melalui form input tanpa memberikan keterbukaan informasi pelayanan pengaduan kepada publik.

Selain itu, pemerintah desa Pedawang memiliki website yang menjadi kanal untuk menyampaikan pengaduan, namun hanya bersifat satu arah. Maka dari itu, peneliti memberikan sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan di atas yaitu dengan menggunakan sebuah sistem pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat dan pihak pemerintah desa melalui aplikasi android. Solusi tersebut tercantum pada tugas akhir peneliti dalam menyelesaikan studi sarjana strata 1 yang berjudul “Sistem Informasi Monitoring Pengaduan Masyarakat Desa Pedawang Melalui Aplikasi Android”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, inti permasalahan yang terjadi adalah pengelolaan pengaduan masyarakat di Desa Pedawang masih menerapkan proses yang mengikuti prosedural serta tidak memiliki backup data untuk pengarsipan dokumen pengaduan. Selain itu, pemerintah desa menyediakan website yang hanya bisa menerima aduan melalui form input tanpa memberikan keterbukaan informasi pelayanan pengaduan kepada publik. Maka dari itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem pengaduan yang dapat langsung diproses oleh pemerintah desa tanpa masyarakat datang ke kantor balai desa terlebih dahulu.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang akan dibangun berbasis aplikasi android dengan bahasa pemrograman dart, framework flutter, dan database yang digunakan adalah My SQL.
2. Ruang lingkup penelitian adalah instansi pemerintah Desa Pedawang, Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus.
3. Proses di dalam sistem informasi monitoring pengaduan masyarakat meliputi pengaduan bencana alam, pelanggaran hukum, administrasi kependudukan, infrastruktur, dan sarana prasarana. Menu di dalam aplikasi android berisi fitur daftar, login, buat pengaduan, layanan darurat, notifikasi, report, dan profile. Dalam layanan darurat, pelapor langsung terhubung kepada pihak terkait. Sedangkan pada menu di dalam website terdapat fitur mengelola data user dan data pengaduan, mengelola laporan, dan menanggapi pengaduan.
4. Dalam menentukan prioritas pelayanan pengaduan, digunakan metode SPK (Sistem Pendukung Keputusan) yaitu metode SAW (*Simple Additive Weighting*) dengan kriteria jumlah keluhan masyarakat dan urgenitas.

Alternatif yang tersedia yaitu jenis/kategori pengaduan sebagai berikut :

1. Bencana Alam
 2. Pelanggaran Hukum
 3. Administrasi Kependudukan
 4. Infrastruktur
 5. Sarana dan Prasarana
5. Output yang dihasilkan adalah laporan data pelapor, laporan pengaduan, laporan hasil pelayanan pengaduan.

1.4. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi monitoring pengaduan masyarakat Desa Pedawang berbasis aplikasi android sehingga pengaduan dapat langsung diproses oleh pemerintah desa tanpa masyarakat datang ke kantor balai desa terlebih dahulu.

1.5. Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Balai Desa Pedawang : aplikasi yang dihasilkan dapat mempermudah kinerja pegawai pemerintah Desa Pedawang dalam mengelola data dan membuat laporan terkait pengaduan dari masyarakat.
2. Bagi Pengguna : aplikasi yang dihasilkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada pihak pemerintah Desa Pedawang.
3. Bagi Pemangku Kepentingan: aplikasi yang dihasilkan dapat meningkatkan pelayanan publik sehingga pemerintah Desa Pedawang dapat lebih cepat dalam menangani pengaduan dari masyarakat.
4. Bagi Ilmu Pengetahuan : Penelitian dan laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi tambahan baru untuk memperkaya ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Metode Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan informasi yang akurat sesuai kondisi sebenarnya dan dapat digunakan selama penelitian ini, maka peneliti melaksanakan metode pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang bersumber dari pihak pertama atau diperoleh langsung dari instansi terkait dengan melakukan pengamatan di lapangan. Dalam penelitian ini pihak pertama yang dimaksud adalah pemerintah Desa Pedawang. Teknik pengumpulan data primer yang akan peneliti gunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan di lokasi penelitian dengan pihak yang berhubungan dengan topik penelitian yang diangkat yaitu pihak Kepala Desa Pedawang, Sofian Alfianto, dan perangkat desa yang bertugas pada bidang pelayanan publik khususnya pelayanan pengaduan masyarakat. Dari hasil wawancara didapatkan gambaran umum kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengamati permasalahan yang ada pada objek penelitian. Peneliti melakukan observasi berupa pengamatan terhadap tata cara atau sistem pelayanan pengaduan masyarakat yaitu cara kerja petugas dan proses pengaduan yang dimulai dari langkah mengisi formulir kemudian dimasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di kantor balai desa.

3. Kuesioner

Arti dari kuesioner adalah teknik pengumpulan data/informasi dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada responden. Intinya adalah mengumpulkan data yang dipandang penting. Berbeda dengan wawancara, data yang diperoleh adalah jawaban yang lugas mengenai pendapat, pilihan, dan *feedback*, baik singkat maupun panjang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara implisit dengan memberikan informasi kepada pihak pencari informasi. Data sekunder bersifat mendukung fakta yang terdapat dalam data primer. Informasi tersebut terdapat pada buku, dokumentasi, dan pustaka yang masih dalam topik pembahasan serupa. Metode pengumpulan data sekunder yang peneliti gunakan yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Strategi penulisan studi kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan informasi dengan cara mencari data pada buku-buku, misalnya buku *mobile programming*, laporan-laporan terkait yang dapat dijadikan landasan hipotetis dan dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian yang akan diselesaikan dengan melihat jurnal-jurnal yang sudah ada sebelumnya.

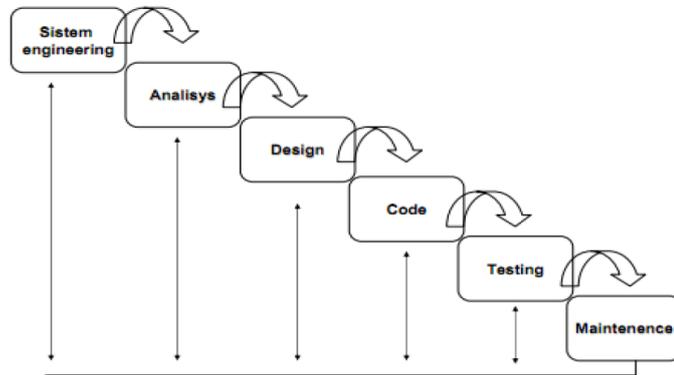
2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah mengumpulkan informasi dari tulisan dan dokumen dari web, buku atau sumber data lainnya. Dalam penelitian ini, ragam informasi yang digunakan adalah informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, misalnya informasi tentang persiapan pemberkasan bukti pengaduan, contoh kasus pengaduan sebelumnya, dan lainnya sehingga informasi yang didapat benar-benar sah.

1.6.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode pengembangan *Waterfall* yang termasuk salah satu metode SDLC yang sering digunakan dalam pembuatan perangkat lunak. Disebut air terjun karena tahapan yang dilalui harus menunggu selesainya tahapan sebelumnya dan dijalankan secara berurutan. Model pengembangan ini bersifat linier dari tahap awal pengembangan sistem yaitu tahap perencanaan, hingga tahap akhir pengembangan sistem yaitu tahap

pemeliharaan. Tahap selanjutnya tidak akan dilaksanakan sebelum tahap tersebut selesai.



Gambar 1. Metode Waterfall

Sumber : (Hartono, 2021)

Dalam jurnalnya, Shraavan Pargaonkar (2023), menjelaskan bahwa terdapat beberapa keuntungan menggunakan metode *Waterfall* untuk pengembangan sistem, yaitu :

1. Metodologi Air Terjun mengikuti pendekatan berurutan dan linier. Sifat terstruktur inilah yang menjadikan terjadinya proses pembangunan dapat diprediksi, memungkinkan perencanaan yang jelas, pencapaian yang jelas, dan garis waktu proyek yang jelas.
2. Manajer proyek merasa relatif lebih mudah untuk mengelola proyek Waterfall, karena persyaratan dan fase yang terdefinisi dengan baik memungkinkan alokasi sumber daya yang efisien, penetapan tugas, dan pelacakan kemajuan.
3. Metodologi Air Terjun menekankan hasil kerja yang jelas pada akhir setiap fase. Hal ini memungkinkan adanya transparansi dan komunikasi yang efektif.
4. Cocok untuk Proyek Kecil: Air Terjun sangat cocok untuk proyek kecil yang dipahami dengan baik dan stabil persyaratan. Pendekatannya yang lugas dapat bermanfaat ketika perubahan kecil kemungkinannya terjadi selama masa tersebut proses pengembangan.

Metode *Waterfall* memiliki tahapan-tahapan yang digunakan selama proses pengembangan perangkat lunak, yaitu :

a. *Analisis*

Pada titik ini, informasi dapat dikumpulkan melalui penelitian, wawancara, atau tinjauan pustaka. Tahap ini akan menghasilkan dokumen kebutuhan pengguna yang intinya adalah data tentang apa yang diinginkan pengguna dari sistem. Analisis sistem akan menggunakan dokumen ini sebagai panduan ketika mereka mengubahnya menjadi bahasa pemrograman.

b. *Design*

Pada tahap ini, pengembang menghasilkan desain sistem yang membantu dalam menentukan arsitektur sistem secara umum serta spesifikasi sistem dan perangkat keras.

c. *Code*

Proses mengubah desain menjadi bahasa yang dapat dibaca komputer disebut coding. dilakukan oleh seorang programmer yang akan menafsirkan transaksi yang diminta pengguna.

d. *System Testing*

aplikasi atau sistem yang telah sesuai dengan kebutuhan klien dapat diluncurkan atau dipasarkan. Menemukan dan memperbaiki bug dalam sistem adalah tujuan dari tahap *testing*.

e. *Maintenance*

Metode *waterfall* diakhiri dengan langkah ini. Perangkat lunak yang telah selesai digunakan dan selalu diperbarui. Melakukan koreksi atas kesalahan yang terlewat pada tahap awal merupakan bagian dari tahap pemeliharaan atau *maintenance*.

1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Metode perancangan sistem menggunakan UML. UML adalah singkatan dari *Unified Modeling Language* yang merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan perancangan sistem perangkat lunak. Saat ini, UML

telah menjadi standar *de facto* dalam dunia perangkat lunak dan digunakan oleh banyak organisasi dan profesional di seluruh dunia.

Di dalam UML terdapat beberapa macam diagram yang digunakan untuk mewakili aspek tertentu dari sistem perangkat lunak. Diagram-diagram tersebut yaitu:

1. Usecase Diagram

Usecase diagram digunakan untuk menunjukkan tahapan pelaksanaan sistem yang dilakukan oleh pengguna pada kondisi tertentu. Usecase diagram dapat membantu tim pengembangan perangkat lunak dalam memahami kebutuhan dan persyaratan dari pengguna selama menggunakan sistem.

2. Activity Diagram

Activity diagram digunakan untuk menggambarkan alur kerja sistem seperti tindakan dan keadaan selama proses sistem berjalan. Activity diagram berguna untuk mengidentifikasi masalah atau kesalahan dalam alur sistem.

3. Sequence Diagram

Sequence diagram digunakan untuk mewakili interaksi antar objek dalam suatu sistem, termasuk pesan dan respons yang dikirim antar objek serta menampilkan urutan pesan yang diteruskan antara objek dan respons yang diberikan sehingga sistem dapat beroperasi dengan benar.

4. Class Diagram

Class diagram digunakan untuk menggambarkan struktur sistem termasuk kelas, atribut, dan metode yang digunakan sehingga dapat menunjukkan hubungan antar kelas seperti asosiasi.

5. Statechart Diagram

Statechart Diagram digunakan untuk menggambarkan perilaku sistem dalam bentuk urutan keadaan yang berbeda. Diagram ini menunjukkan bagaimana sistem merespons rangsangan eksternal atau perubahan kondisi internal dengan melakukan transisi dari satu keadaan ke keadaan lainnya.

1.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir yang diterapkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada diagram berikut :

