

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan juga berdampak bagi kehidupan masyarakat dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini , banyaknya fasilitas dan pelayanan publik mengalami perubahan juga dampak kepada kegiatan masyarakat umum maupun pemerintah. Peran teknologi informasi juga dapat mempermudah pengaturan sistem informasi aplikasi pengaduan dan pelayanan masyarakat, agar diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Memberikan pelayanan pengaduan yang lebih baik kepada masyarakat akan memberikan nilai positif dan menciptakan kepercayaan kinerja pemerintah.

Desa merupakan salah satu bagian dari pemerintah yang berperan penting untuk kemajuan pembangunan dari sebuah daerah, dan desa juga adalah bagian pemerintahan yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat, terutama dalam hal menerima keluhan dan pengaduan dari masyarakat (Rozi et al., 2017). Banyaknya keluhan dan tuntutan dari masyarakat pada pemerintahan, menjadikan pemerintahan harus bisa menangani keluhan dan tuntutan dari masyarakat secara cepat dan tepat, agar terwujudnya pelayanan yang cepat dan tepat maka pemerintah harus mengutamakan sektor pelayanan publik data keluhan dari masyarakat yang dapat dikelola dengan baik (Mursalim, 2018). Pengaduan ataupun penyampaian aspirasi serta keluhan masyarakat merupakan perihal penting pada sebuah lembaga. Sebab dengan terdapatnya penyampaian aspirasi lembaga bisa dengan mudah memperbaiki, meningkatkan kualitas dan dapat mengetahui apa yang masyarakat butuhkan (Naomi et al., 2019)

Desa Pengasinan saat ini masih menggunakan tatap muka untuk melakukan atau menyampaikan pengaduan dari masyarakat sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung ke kantor desa. Akan tetapi, terdapat kendala di dalamnya yaitu terbatasnya jam kerja dan ketidaktahuan masyarakat akan birokrasi desa untuk

menyampaikan pengaduan, sehingga pemerintah desa tidak bisa melayani serta menampung semua pengaduan atau laporan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh dari aparat desa setempat bahwa rata-rata pengaduan yang diterima desa pengasinan oleh pihak desa 5 bulan terakhir sejumlah 10 laporan. Selain itu untuk menyampaikan informasi desa Pengasinan masih menggunakan cara yang manual, dengan cara memberikan informasi kepada kepala RW/RT. Hal ini menyebabkan penyampaian informasi yang disampaikan kepada masyarakat tidak bisa didapatkan secara cepat, lengkap dan menyeluruh karena jangkauan informasi yang sangat terbatas

Pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat di kantor Desa Pengasinan dalam melakukan pengaduan kepada pemerintah setempat. Aplikasi dan website ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui aplikasi maupun website yang langsung terhubung ke pemerintah Desa Pengasinan. Pengaduan bisa disampaikan kapan saja dan dimana saja sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Desa Pengasinan. Sehingga nantinya diharapkan pemerintah Desa Pengasinan dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal dalam melayani masyarakat dengan menindaklanjuti pengaduan ataupun meneruskan pengaduan tersebut

Pemanfaatan teknologi mobile menggunakan smartphone android merupakan salah satu solusi permasalahan karena pada saat ini sebagian besar masyarakat menggunakan smartphone android dalam kehidupan sehari-hari.

Permasalahan yang perlu ditangani kantor Desa Pengasinan dalam mengelola pengaduan masyarakat yaitu pengolahan data pengaduan masyarakat masih melakukan manual, sehingga sering sekali kehilangan data-data pengaduan masyarakat yang harus ditindaklanjuti hilang karena belum adanya sistem mumpuni. Melihat akar permasalahan diatas maka harus ditemukan penyelesaian masalah nya, yaitu menerapkan aplikasi layanan pengaduan agar pengolahan data dapat tertampung dengan baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan sebelumnya, masalah utama yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana membangun dan merancang aplikasi pengaduan dan pelayanan masyarakat pada Desa Pengasinan berbasis *Mobile* dan *Website*
- Bagaimana menerapkan aplikasi pengaduan dan pelayanan pada masyarakat berbasis *Mobile* dan *Website* yang memberikan informasi detail dari keluhan masyarakat

1.3 Tujuan

Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan terbagi dalam tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum yang dicapai dengan diadakannya penelitian yaitu membuat Implementasi Sistem Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Pada Desa Pengasinan Aplikasi Mobile. Adapun tujuan khusus yang ingin diraih peneliti dengan melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mendesain dan mengembangkan Sistem Pengaduan dan Pelayanan Desa Pengasinan yang dapat menunjang aktivitas masyarakat untuk melakukan pengaduan, pelacakan pengaduan, pengelolaan pengaduan yang masuk, serta pengurangan penggunaan kertas
2. Mempermudah proses pengaduan di Kantor Desa Pengasinan berbasis android dan website dengan menawarkan sistem yang dapat dilacak sehingga selesai

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapat dan diharapkan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan masyarakat untuk menyampaikan saran atau pengaduan terhadap pelayanan di Desa Pengasinan
2. Mempermudah akses informasi pengaduan dan pelayanan untuk masyarakat

1.5 Batas Masalah

Adapun Batas-batasan masalah di atas tujuan penulisan tugas akhir yang diberikan sesuai dengan dengan permasalahan yang telah dijelaskan di atas sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan dan digunakan untuk pengaduan dan pelayanan masyarakat yang hanya dalam lingkup wilayah kantor Desa Pengasinan
2. Sistem memiliki ruang lingkup pembahasan yang meliputi proses pengaduan masyarakat, proses tracking pengaduan dan proses data tindak lanjut.
3. Sistem informasi yang dibangun digunakan untuk mengelola pengaduan dan pelayanan di Desa Pengasinan

1.6 State Of The Art

Penyusunan tugas akhir ini mengadopsi beberapa referensi penelitian sebelumnya dan juga beberapa jurnal yang berhubungan dengan tugas akhir ini sebagai berikut :

Judul Jurnal	Pembahasan
<p>Aplikasi Layanan pengaduan siswa di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik</p> <p>Peneliti Dedi Darwis, Ade Surahman, Muhammad Khotimul Anwar</p> <p>Lokasi Universitas Teknokrat Indonesia</p> <p>Tahun 2020</p> <p>Nama Jurnal Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Tabikpun</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u> Jurnal ini melakukan penelitian dan mengembangkan aplikasi yang dikembangkan dibuat untuk mempermudah pelayanan pengaduan pada di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik. Pengabdian bawa kepada masyarakat untuk menerapkan aplikasi layanan pengaduan siswa berbasis web untuk meningkatkan pelayanan sekolah kepada siswa orang tua/wali murid dan masyarakat.</p> <p><u>Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian:</u> Jurnal ini digunakan sebagai pengetahuan tentang banyak aplikasi pengaduan kepada masyarakat dengan</p>

	menggunakan berbasis web atau dengan <i>mobile</i>
<p>Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website</p> <p>Peneliti Yudha Sansena</p> <p>Lokasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara</p> <p>Tahun 2021</p> <p>Nama Jurnal Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u> Jurnal ini melakukan hasil yang implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat kecamatan Medan Amplas berbasis web dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat untuk memberi pengaduan dan mengolah data menjadi lebih fleksibel. Pengaduan</p> <p><u>Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian:</u> Jurnal ini memiliki objek penelitian yang dalam implementasi sistem layanan pengaduan kepada masyarakat serta melakukan metode berbasis website</p>
<p>Sistem informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase</p> <p>Peneliti Ritnawati, Rinto Suppa, Muhlis - Muhallim</p> <p>Lokasi Universitas Andi Djema</p> <p>Tahun 2020</p> <p>Nama Jurnal Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Teknologi dan Aplikasi</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u> Jurnal ini membahas pelayanan masyarakat berbasis android pada kantor desa Kaliba mamase dengan adanya sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis android memberikan dampak yang baik serta efektif bagi masyarakat dalam pengurusannya dan memudahkan aparat desa untuk pengolahan data informasi guna memberikan pelayanan maksimal pada warga. Metode yang digunakan waterfall, dapat memudahkan dalam pengolahan data serta informasi yang akan disampaikan</p> <p><u>Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian:</u></p>

	<p>Jurnal ini memiliki kesamaan yaitu menggunakan metode <i>waterfall</i>. Penelitian memberikan informasi tentang alur kerja metode <i>waterfall</i> dalam kinerja dalam pengolahan data serta yang akan disampaikan perangkat lunak dan pengujian sistem</p>
<p>Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD</p> <p>Penelitian</p> <p>Ega Salsa Nugraha¹, Abdul Robi Padri², Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih², Saeful Anwar</p> <p>Lokasi</p> <p>STMIK Cirebon</p> <p>Tahun</p> <p>2021</p> <p>Nama Jurnal</p> <p>JURUKOM (Jurnal Riset Komputer)</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u></p> <p>Jurnal yang dibahas pada penelitian ini aplikasi pengaduan masyarakat penelitian ini membangun sebuah sistem pengaduan masyarakat secara online untuk bertujuan mempermudah interaksi masyarakat, dengan adanya aplikasi pengaduan pada masyarakat. Tingkat kemudahan interaksi masyarakat menggunakan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile android sebesar 80%</p> <p><u>Alasan Mejadi Tinjauan Penelitian:</u></p> <p>Jurnal ini memiliki objek penelitian yang sama yaitu melakukan pembuatan sebuah aplikasi websit</p>
<p>Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web Di Kecamatan Tarutung</p> <p>Penelitian</p> <p>M. Alfin Mu'tashim, Hengky Anra, Heri Priyanto</p> <p>Lokasi</p> <p>Universitas Methodist Indonesia</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u></p> <p>Jurnal ini membahas aplikasi pengaduan masyarakat berbasis mobile web di Kecamatan Tarutung. Sistem informasi dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dengan efektif dan efisien. Sistem informasi pengaduan masyarakat dapat membantu kinerja pemerintah kecamatan dalam pengurusan daerah</p>

<p>Tahun 2019</p> <p>Nama Jurnal Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi</p>	<p>dalam pengaduan masyarakat</p> <p><u>Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian:</u> Jurnal ini memiliki kesamaan yang penelitian pengaduan masyarakat menggunakan aplikasi berbasis web</p>
<p>Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android</p> <p>Penelitian Parmonangan Rotua Togatorop, Nita Sirait, Evi Fany Sidabutar, Rommel Gultom</p> <p>Lokasi Institut Teknologi Del</p> <p>Tahun 2021</p> <p>Nama Jurnal Jurnal Ilmiah Simantek</p>	<p><u>Hasil Penelitian</u> Jurnal ini ini melakukan penelitian aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android telah menghasilkan berapa fitur-fitur yang dapat diakses oleh masyarakat dan mempermudah masyarakat</p> <p><u>Alasan Menjadi Tinjauan Penelitian:</u> Jurnal ini melakukan penelitian yang dilakukan ada kesamaan pada pembahasan tentang pengaduan masyarakat aplikasi berbasis android dengan teknologi dan informasi yang terus semakin canggih untuk memudahkan masyarakat</p>

1.7 Sisematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini diuraikan dalam berapa pokok masalah yang terbagi dalam beberapa bab agar dapat memberikan gambaran secara umum mengenai permasalahan dan pemecahannya. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini memuat pendahuluan penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumus masalah, tujuan dan manfaat penelitian , batasan masalah , *state of the art*, serta sistematika penulisan

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini membahas tentang landasan teori pengertian yang diperoleh melalui berbagai literatur berkaitan dengan masalah tugas akhir ini yang akan dijelaskan dan ada beberapa teori yang mendukung dalam perancangan sistem pengaduan dan pelayanan pada Desa Pengasinan

Bab III Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini berisi tentang gambaran penelitian, analisis permasalahan. Analisis kebutuhan analisis sistem, diagram konteks, dan rancangan aplikasi, desain, database. Perancangan menu. Perancangan menu, gambaran umum pembuatan program sistem Pengaduan dan Pelayanan pada Desa Pengasinan

Bab IV Implementasi dan Pengujian

Bab ini akan membahas mengenai deskripsi pembuatan dan hasil implementasi Sistem Pengaduan dan Pelayanan pada Desa Pengasinan yang sesuai dengan perancangan serta evaluasi dari aplikasi dan tahap pengujian sistem

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat menjadi perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Referensi**Lampiran**