



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan Pengaduan yaitu sebuah penyampaian keluhan masyarakat atau warga kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan berlaku. Berdasarkan penelitian (Nugroho, 2022). Dalam entitas pemerintah, khususnya desa, keluhan atau masalah dalam keluhan masyarakat adalah hal yang signifikan. Karena sebuah institusi dapat dengan mudah mengembangkan dan meningkatkan kualitasnya dengan mudah bila ada sistem yang mampu mengelola atau menampung keluhan tersebut. Maka dari itu penulis berkeinginan untuk membangun sebuah sistem yang mampu menangani pengaduan di desa Tanggalrejo kecamatan Mojoagung Kab. Jombang, dengan harapan bisa mempercepat proses penanganan pengaduan dan mempermudah petugas dalam mengklasifikasikan jenis pengaduan dan mempermudah pencatatan laporan aduan.

Dan desa Tanggalrejo sendiri adalah sebuah desa di wilayah Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. memiliki Dusun yaitu, Kalibening, Mojoranu, Semen, Jonggrong, Sonokerep dan Tanggalrejo. Luas desa tanggalrejo sekitar 8,31 KM2 Dengan jumlah penduduk 7.368 Jiwa. (bps, 2022) Di desa Tanggalrejo ada beberapa permasalahan mengenai pengaduan layanan warga

seperti contohnya tentang sarana dan prasarana, layanan kesehatan, bansos, jalan dan lain sebagainya, selain itu apabila warga ingin menyampaikan kritik dan pengaduan masih dilakukan secara manual karena belum ada wadah untuk menyerap aspirasi atau pengaduan dari warga desa.

Apalagi sekarang teknologi praktis sudah merasuk ke segala aspek kehidupan, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi lebih mudah seperti melewati *computer* dan *gadget*. Dan Seiring dengan meluasnya penggunaan teknologi internet, terjadi peningkatan ketergantungan manusia terhadap ketersediaan informasi. Komputer dapat digunakan untuk menangani data dan informasi untuk organisasi komersial dan pemerintah. Desa harus mampu mengikuti kemajuan teknologi dan terus meningkatkan kemampuan mengelola data. Banyak masyarakat yang terus menggunakan sistem pelayanan saat ini, dan pengaduan masih ditangani secara manual baik untuk pelayanan maupun kepentingan warga (Putri, 2020). Terlebih lagi tidak adanya wadah pengaduan bagi masyarakat membuat kebanyakan orang memposting di media sosial mengenai permasalahan yang ada pada desanya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengambil judul Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (Silaga) Berbasis Web Dengan Metode *Rapid Application Development*, yang nantinya akan diimplementasikan di desa Tanggareljo. Sistem ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dalam menanangani layanan pengaduan warga dan memakai metode *Rapid Application*



Development, diharapkan sistem akan mampu berjalan baik, bisa menjadi solusi bagi warga yang ingin melakukan pengaduan dan dikemudian hari nanti sistem bisa dikembangkan mengikuti perkembangan zaman jika diperlukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana merancang aplikasi web yang dapat menerima pengaduan atau keluhan dari masyarakat dengan mudah dan efisien.
- 2) Bagaimana membangun sebuah website yang mampu untuk menangani pelayanan pengaduan warga, sehingga warga tidak perlu lagi repot-repot ke kantor desa untuk melakukan pengaduan atau mengantarkan surat pengaduan.

1.3 Batasan Masalah

Berikut beberapa permasalahan dalam pembangunan SILAGA (Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga berbasis web) akan diuraikan dibawah ini :

- 1) Sistem ini dibangun berbasis web.
- 2) Sistem yang akan dibuat semata-mata untuk menangani pengaduan .



- 3) Sistem informasi yang dibangun sementara ini di implementasikan untuk pengelolaan pengaduan dan keluhan masyarakat desa Tanggalrejo.
- 4) Form isian dan fitur pengaduan dibuat tetap berdasarkan putusan dan persetujuan pemerintah desa Tanggalrejo.
- 5) Pengelolaan laporan dilakukan pada web admin.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari perancangan dan pembangunan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga Berbasis Web di Desa Tanggarejo ini adalah untuk membangun sistem yang mampu menampung pengaduan dari masyarakat. Dan adanya sistem informasi berbasis web ini, diharapkan penulis dapat merancang sistem informasi yang efektif dan user friendly yang akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan diantaranya adalah :

1. Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan ke pihak pemerintah desa setempat secara mudah dan cepat.
2. Memudahkan pemerintah desa setempat untuk mendapatkan informasi permasalahan secara cepat dan tepat sasaran.
3. Untuk memudahkan mendapatkan informasi berdasarkan keluhan dan keresahan dari masyarakat secara langsung, cepat dan efisien.



1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk mempermudah masyarakat umum mengajukan pengaduan ke Kelurahan dan mempermudah Kelurahan untuk memberikan pelayanan kepada pihak pelapor adalah hasil yang diharapkan dari penelitian ini.

1) Penulis

Dalam rangka memfasilitasi dan mempercepat sistem informasi pelayanan pengaduan warga, penelitian ini merupakan area pembelajaran bagi penulis.

2) Warga Desa

Memudahkan dalam menyampaikan laporan dan pengaduan di Kelurahan.

3) Desa

Dapat membantu dan memfasilitasi kemampuan desa untuk memberikan informasi dan layanan kepada penduduk.

4) Unipdu

Perpustakaan universitas akan lebih berkembang sebagai hasil dari penelitian ini, dan penelitian selanjutnya dapat menggunakannya penelitian ini sebagai sumber informasi.

1.6 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis melakukannya secara bertahap, Adapun tahapan metode penelitian ini meliputi sebagai berikut :



1) Metode Pengumpulan Data

A. Observasi

Dengan memantau langsung proses penelitian dan pengelolaan data pengaduan masyarakat di kantor desa Tanggalrejo, pendekatan ini digunakan untuk mengumpulkan data. Kemudian ditarik kesimpulan dari semua tindakan yang berhubungan dengan item atau objek tersebut.

B. Wawancara

Ini adalah teknik pengumpulan informasi yang melibatkan percakapan langsung dengan orang-orang tertentu, termasuk Lurah, perangkat desa, dan beberapa penduduk Tanggalrejo.

C. Studi Literatur

Untuk melakukan studi literatur ini, jurnal penelitian yang ada sebelumnya tentang layanan pengaduan warga dicari, dibaca dan dipelajari.

2) Metode Rekayasa Perangkat Lunak

Pada penelitian ini penulis melakukan pembangunan sistem dengan metode *Rapid Application Development*. Adapun tahapan metode rekayasa perangkat lunak sebagai berikut :

a. Pemodelan Bisnis

Pemodelan bisnis adalah untuk mengetahui informasi apa saja yang harus dibuat, bagaimana alur informasi, dan proses apa saja yang terkait dengan informasi tersebut. Dan pada tahap ini penulis mengumpulkan data serta melakukan pengamatan



terhadap kebutuhan aplikasi berbasis web yang akan dibangun ini.

b. **Pemodelan Data**

Mengimplementasikan fungsi bisnis yang sudah diidentifikasi tadi, pada tahap ini penulis menggunakan *Use Case* sebagai identifikasi proses bisnis, *Activity Diagram* sebagai pemodelan proses bisnis, *Squence Diagram* digunakan untuk menunjukkan fungsionalitas yang ada pada *Use Case*, dan *Class Diagram*.

c. **Metode Pembangunan**

Metode pembangunan sistem informasi ini dengan bahasa pemrograman *PHP*, *HTML*, *CSS*, *MySQL* dan *framework Laravel*.

d. **Metode Uji Coba dan Pergantian**

Menguji fitur atau komponen yang telah dibuat. Jika sudah teruji maka tim pengembangan komponen dapat beranjak untuk mengembangkan komponen berikutnya. Tahap ini dilakukan dengan menggunakan metode *Black Box Testing*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang melatarbelakangi perlunya dilakukan penelitian sistem informasi layanan pengaduan warga, serta identifikasi,



batasan, dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori penelitian terdahulu, digunakan sebagai rujukan dalam pembuatan sistem, dan berisi kajian Pustaka yang memuat kepustakaan dan referensi yang digunakan dalam pembangunan sistem informasi layanan pengaduan warga berbasis web.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menganalisis persyaratan sistem yang harus dibuat, membandingkan sistem yang sudah ada, dan merinci desain yang akan diusulkan pada sistem.

BAB 4 TESTING DAN IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan tentang prosedur, proses pengujian, dan implementasi sistem informasi layanan pengaduan warga yang dibangun.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi rekomendasi kunci dan kesimpulan yang harus dikomunikasikan kepada orang-orang yang tertarik dengan temuan studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian. Sumber pustaka yang digunakan berasal dari buku, jurnal, website serta panduan kerja praktek prodi sistem informasi UNIPDU.

