

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Sistem informasi merupakan suatu konsep yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sehari-hari. Di era digital yang kita jalani saat ini, sistem informasi sangat penting bagi banyak sektor, mulai dari dunia usaha hingga pemerintahan. satu perubahan lingkungan penting yang memberikan dampak besar pada sektor pendidikan adalah perkembangan teknologi informasi. Sistem informasi memungkinkan tugas diselesaikan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan berbagai metode dan prosedur formal untuk melakukan aktivitas seperti pengumpulan, pengelolaan, pemrosesan, penyimpanan, dan manipulasi data. Sistem sangat penting bagi organisasi dan institusi lainnya.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di seluruh dunia, institusi dituntut untuk melaksanakan pekerjaannya dengan cepat, akurat, dan tingkat ketelitian yang tinggi. Ini berarti bisnis dan lembaga dapat bertahan dan berkembang dalam dunia teknologi yang kompetitif. Salah satu teknologi yang terbukti membantu kelancaran bisnis dan institusi adalah teknologi informasi [1].

Sistem penanganan pengaduan merupakan metode terstruktur untuk merespon, mendokumentasikan, melaporkan, dan memanfaatkan pengaduan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Ini juga mencakup prosedur

bagi masyarakat untuk mengajukan keluhan dan petunjuk bagi staf untuk menangani timbulnya ketidak puasan.

Pengaduan masyarakat adalah suatu bentuk pelayanan publik yang memperhatikan dan memperbaiki segala macam aduan masyarakat, yang bertujuan memperbaiki kinerja atau kekurangan dari kegiatan suatu instansi pemerintah [2].

Saat ini Kantor Desa Tanjung Lebar Telah memberikan suatu layanan dalam menampung suatu pengaduan dari masyarakat, tetapi masih bersifat manual, yang mana setiap masyarakat yang ingin menyampaikan suatu pengaduan harus datang langsung ke kantor desa tetapi tidak semua masyarakat mempunyai waktu luang untuk datang langsung sehingga pengaduan tidak bisa secara cepat tersampaikan dan pengaduan tersebut harus dicatat secara manual di buku agenda, yang mana ada beberapa faktor kemungkinan terjadinya keterlambatan proses pengaduan yaitu hilangnya lembar catatan pengaduan, kerusakan fisik seperti sobek, dan luntur sehingga dapat membuat tulisan tidak dapat terbaca dengan baik. Tentu dengan adanya permasalahan ini muncul gagasan untuk memberikan solusi bagaimana pengaduan masyarakat ini bisa secara cepat tersampaikan, sehingga dengan adanya sistem informasi Pengaduan Online Rakyat ini diharapkan dapat memberikan sebuah solusi bagi masyarakat yang ingin lebih cepat dalam memberikan pengaduan. Pengaduan yang diberikan tidak hanya dalam bentuk teks, tetapi juga dapat memberikan gambar bukti untuk pengaduan yang diberikan.

Dengan penerapan fasilitas Pengaduan Online Rakyat untuk menyampaikan pengaduan, dapat memecahkan sebuah permasalahan yang terjadi pada Kantor

Desa Tanjung Lebar yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan suatu pengaduan secara cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa Tanjung Lebar.

Atas dasar permasalahan yang tertera di atas, untuk saat ini penulis sangat tertarik untuk membuat suatu penelitian yang dituangkan dalam penulisan tugas akhir yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT (STUDI KASUS : KANTOR DESA TANJUNG LEBAR)”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Atas dasar permasalahan yang tertara di atas, maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat Desa Tanjung Lebar Berbasis Web.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak meyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Pemodelan yang digunakan yaitu *UML (Unified Modeling Language)* yaitu *use case diagram, activity diagram, class diagram*, dan untuk pengembangan sistem menggunakan *waterfall*.
2. Sistem ini dirancang menggunakan *framework* Laravel bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan *DBMS MySQL*.

3. Sistem yang dirancang bertujuan untuk menangani proses penginputan data, mencakup data masyarakat seperti nama lengkap, alamat, dan kontak, serta data pengaduan yang meliputi jenis pengaduan, waktu pengaduan, dan bukti pendukung berupa gambar atau dokumen lainnya.
4. Halaman Babinsa/Bhabinkam, Kasi, Kepala Desa, Dan Admin untuk merespon pengaduan dari masyarakat di dalam website.
5. Sistem ini menerima input dari masyarakat, termasuk data pelapor (nama, alamat, dan kontak), detail pengaduan (jenis, deskripsi, dan bukti berupa gambar), serta status pengaduan yang dikelola oleh admin/operator. Output sistem mencakup konfirmasi penerimaan pengaduan dan status pengaduan secara real-time, yang menunjukkan apakah pengaduan baru, sedang diproses, atau telah selesai.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sistem informasi pengaduan berbasis website dengan memanfaatkan bahasa pemrograman *PHP* dan *MSQL* sebagai database yang digunakan.
2. Merancang/Menghasilkan sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat Kantor Desa Tanjung Lebar Berbasis web.
3. Memudahkan masyarakat melakukan pengaduan secara online pada Kantor Desa Tanjung Lebar.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa:

1. Bagi Peneliti, penelitian ini di harapkan dapat menjadi tolak ukur pembelajaran untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya penelitian yang sedang di lakukan saat ini.
2. Manfaat yang didapatkan bagi masyarakat dengan adanya media informasi ini dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Tanpa harus datang langsung ke kantor desa sehingga pengaduan bisa secara cepat tersampaikan. Dan diharapkan dengan adanya fasilitas ini dapat membuat masyarakat lebih tampil/responsif memberikan suatu pengaduan atas permasalahan yang sedang terjadi di lapangan atau lingkungan hidup desa Tanjung Lebar.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian dapat dijadikan acuan atau referensi dalam bidang yang sama.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan. Sistematika penulisan meliputi:

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

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun *internet* yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

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

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik *software* maupun *hardware*.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap gambaran umum objek penelitian, sistem yang sedang berjalan, kebutuhan perangkat lunak atau *system*, *output*, *input*, kebutuhan data serta melakukan perancangan terhadap *output*, *input*, struktur data yang digunakan, struktur program dan rancangan algoritma program.

### **BAB V : PENGUJIAN SISTEM**

Pada bab ini akan menguraikan tentang implementasi sistem yang telah dirancang dan uji coba terhadap sistem informasi

yang dirancang, cara menjalankannya, evaluasi hasil pengujian yang telah diimplementasikan, serta analisis hasil yang dicapai.

## **BAB V I : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.