

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan pengaduan masyarakat suatu bentuk layanan pelaporan dari masyarakat Desa berupa masukan saran dan kritikan, yang mengandung informasi. Tujuannya untuk memajukan dan mengintegritaskan desa. Sehingga antar perangkat Desa dan masyarakat Desa, bisa hidup bergandengan, sejahtera, aman dan damai tanpa adanya kesalahpahaman ataupun keributan. Dengan adanya pelayanan pengaduan ini masyarakat diharapkan untuk aktif dan kreatif dalam memberi masukan-masukan untuk membuat desa mereka maju dan berkembang menjadi lebih baik.

Selama ini mungkin banyak dari masyarakat Desa Silip yang ingin melakukan pengaduan, baik itu saran ataupun kritikan untuk Desa mereka. Namun mereka malu dan takut untuk melakukannya. Karena jika mereka melakukannya, kemungkinan ada dan juga tidak masyarakat sekitar yang suka, serta mendukung gagasannya.

Karena hal itu pula, masyarakat jadi tidak peduli dengan integritas dan kemajuan untuk desa mereka. Padahal tanpa mereka sadari, dengan adanya suara berupa pengaduan saran dan kritik dari mereka sebagai masyarakat desa, mereka telah membantu perangkat desa untuk membuat desa mereka menjadi lebih maju, sejahtera, aman dan damai.

Salah satu pelayanan pengaduan di kantor desa silip saat ini tidak berjalan dengan baik dan juga belum terkomputerisasi secara *online*. Yang berarti pelayanannya masih manual. Sehingga untuk masyarakat yang ingin melakukan pengaduan, harus datang ke kantor Desa Silip untuk mengantri dan menunggu antrian hingga giliran mereka yang dipanggil oleh bagian admin. Lalu bagian admin akan bertanya, apa yang bisa mereka bantu. Barulah masyarakat akan melakukan pengaduan atas apa yang mereka rasakan dan resahkan. Sembari mendengarkan pengaduan dari masyarakat itu, admin akan mencatat pengaduan mereka dimedia berupa kertas untuk sebagai arsip, yang nantinya akan diserahkan kepada kepala

Desa untuk dilakukan diskusi agar mendapatkan solusi dan persetujuan mengenai pengaduan yang mereka ajukan. Setelah selesai menyampaikan pengaduan tersebut, pihak admin akan mempersilahkan masyarakat yang melakukan pengaduan tersebut untuk pulang. Jika diperhatikan, hal ini akan sedikit membuang-buang waktu masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, dan juga akan sedikit menyulitkan pihak admin yang bertugas mencatat segala pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat secara manual.

Terlebih di masa pandemi COVID-19 seperti sekarang. Semua masyarakat dihimbau untuk mematuhi peraturan protokol kesehatan yaitu memakai masker pada saat keluar rumah, mencuci tangan dengan sabun di air yang mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, membatasi *mobilitas* interaksi dengan orang lain dan *stay at home*. Dengan adanya kebijakan dari pemerintah ini, seluruh masyarakat di Indonesia dihimbau untuk mematuhi agar dapat mengurangi atau memutuskan rantai penyebaran dari virus ini. Sehingga tanpa disadari hal tersebut akan menimbulkan suatu kerumunan atau keramaian yang disebabkan oleh masyarakat yang melakukan antrian dalam rangka menyampaikan pengaduan mereka. Maka pihak kantor Desa akan mendapatkan pelanggaran protokol kesehatan dari pemerintahan karena menciptakan suatu kerumunan atau keramaian yang dapat menyebabkan paparan COVID-19.

Oleh karena itu diperlukannya sistem pelayanan pengaduan yang terkomputerisasi ini. Jika masyarakat menggunakan sistem ini, maka mereka tidak perlu lagi datang ke kantor Desa untuk melakukan antrian pengaduan mereka. Karena mereka bisa melakukannya secara *online* melalui *web* resmi dimanapun mereka sedang berada.

Tujuan dari pembuatan sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis *web* ini, supaya bisa memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang mereka rasakan selama ini dan juga mengurangi tingkat penyebaran COVID-19. Karena seiringnya dari perkembangan zaman di era serba digital sekarang, bisa dikatakan sebagai kebutuhan penting bahkan sebagian masyarakat menyamakannya dengan kebutuhan primer.

Dengan adanya sistem informasi administrasi pembayaran pajak kendaraan berbasis *web* ini, masyarakat akan terbiasa menggunakan teknologi dan secara tidak langsung ikut berpartisipasi dalam memanfaatkan serta kemajuan teknologi yang ada. Dengan adanya permasalahan yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi judul jurnal penelitian dengan judul “SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEB* DI KANTOR DESA SILIP KABUPATEN BANGKA”. Sebuah model sistem informasi pengaduan yang dapat diakses dengan mudah melalui *web*. Sistem ini nantinya juga bertujuan untuk memajukan dan mengintegritaskan desa silip agar menjadi desa yang maju dan berkembang. Dengan mempunyai pemimpin yang peduli terhadap kesejahteraan semua masyarakat di desanya tanpa pandang apapun.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah penelitian yang telah di uraikan di latar belakang, maka berikut ini rumusan masalahnya :

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis *website* di Desa Silip ?
2. Bagaimana supaya masyarakat bisa menggunakan atau mengakses sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis *website* di Desa Silip ?
3. Bagaimana pihak perangkat Desa mendukung penggunaan sistem pelayanan pengaduan secara *online* pada masyarakat di Desa Silip ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berikut beberapa batasan masalah yang terdapat pada ruang lingkup penelitian ini :

1. Layanan pengaduan hanya bisa dilakukan pada jam dan batas yang sudah ditentukan.
2. Pelayanan pengaduan ini hanya bisa digunakan untuk masyarakat Desa Silip.
3. Laporan hasil input dan output hanya bisa diakses oleh pihak perangkat desa di Desa Silip.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan meliputi :

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini meliputi beberapa hal yakni :

1. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa harus mengantri dan menunggu.
2. Mengurangi tingkat kerumunan atau keramaian yang akan terjadi pada saat masyarakat melakukan antrian didalam ataupun luar kantor Desa .
3. Meminimalisir tingkat penyebaran dari virus COVID-19.
4. Sebagai syarat dalam menyelesaikan studi Program Studi Sistem Informasi Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur Pangkalpinang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berikut ini merupakan beberapa manfaat dari penelitian yakni :

1. Bagi Pihak Perangkat Desa Silip  
Mempermudah petugas admin dalam mengelola dan pengarsipan data.
2. Bagi Masyarakat  
Dengan adanya sistem pelayanan pengaduan berbasis *website*, masyarakat tidak perlu datang ke kantor Desa untuk melakukan pengaduan dan juga bisa lebih efisien dalam memanfaatkan waktu dan teknologi.
3. Bagi Peneliti  
Menambah wawasan dalam hal membuat rancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat Desa Silip berbasis *website* di kantor Desa Silip Kabupaten Bangka. Adapun penelitian ini dilakukan untuk persyaratan dalam mengikuti skripsi.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Dalam melakukan penelitian, diharapkan peneliti menggunakan penulisannya secara sistematis untuk menampilkan hasil laporan dari penelitian yang dilakukan agar mudah dipahami, bagus dan tertata rapih. Terdapat lima bab

bagian dari sistematika penulisan lapora, berikut penjelasan secara singkat mengenai sistematika per-babnya :

**BAB I                    PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tuujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II                    LANDASAN TEORI**

Menjelaskan tentang teori dasar yang mempunyai kaitan pada pembuatan aplikasi.

**BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Merancang pembangunan dan pengembangan pada aplikasi menggunakan metode-metode yang akan diperlukan.

**BAB IV                    PEMBAHASAN**

Membahas proses bisnis yang berjalan.

**BAB V                    PENUTUP**

Berisikan kesimpulan serta saran dari penelitian yang dilakukan.

