

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet telah menjadi bagian penting dalam aktifitas sehari-hari, banyak pihak yang memanfaatkan internet untuk berbagai tujuan salah satunya adalah sektor pemerintah merupakan salah satu pihak yang telah mencoba memanfaatkan internet dengan membuat sebuah situs untuk berkomunikasi secara dua arah dengan masyarakat. dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2014 Tentang Desa. Kantor desa merupakan pusat pelayanan masyarakat sebagai lembaga pemerintahan desa, pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di Pusat, maupun Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga baik barang maupun jasa pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

Desa Pantai Harapan Jaya merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Muaragembong Kabupaten Bekasi. Sampai saat ini desa tersebut belum mempunyai media penyampaian informasi atau pengaduan dengan menggunakan sistem secara *online* yang dapat membantu masyarakat mendapatkan dan menyampaikan informasi dimanapun berada dalam waktu singkat. Kantor Desa tentunya harus tanggap menjalin komunikasi dengan masyarakat desa, informasi seperti info program, agenda, serta rencana pembangunan desa sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk kepentingan atau keperluannya.

Kantor Desa Pantai Harapan Jaya saat ini masih menggunakan cara manual, yaitu penyampaian informasinya masih melalui kepala Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga(RW) dan melalui papan pengumuman yang ada di Kantor Desa. Hal tersebut menyebabkan penyampaian informasi

yang disampaikan oleh kepala Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW) tidak tersampaikan secara cepat, lengkap, teratur dan tidak semua informasi tersampaikan kepada masyarakat karena jangkauan informasi yang terbatas. Selain itu masyarakat datang secara langsung ke Kantor Desa untuk menyampaikan keluhan, pengaduan dan pertanyaan. Namun terdapat kendala yaitu terbatasnya jam kerja sehingga Pemerintah Desa tidak dapat melayani satu persatu serta menampung semua laporan permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Pemerintah Desa juga tidak dapat merespon secara cepat serta mengorganisir permasalahan yang disampaikan.

Pada penelitian jurnal sebelumnya oleh Topohudoyono dan Budiyo pada tahun (2017), dengan berjudul Membangun Layanan Informasi Publik Melalui Fitur-Fitur *Website* Desa, website desa ini sebagai media layanan informasi publik terkait dengan layanan pemerintahan desa secara *online*, menunjukkan terjadinya dinamika komunikasi dan informasi di tingkat masyarakat khususnya di Desa Madukara, Banjarnegara, Jawa Tengah. Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita pada tahun (2017), dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar, membantu pegawai pelayanan publik dalam pengelolaan laporan pengaduan, perbaikan, dan pembangunan jalan dan jembatan, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan Dinas Bina Marga peneliti ini menggunakan metode Prototype sebagai metode pengembangan sistemnya. Herpendi (2017), dengan judul Sistem Informasi Desa di Kecamatan Takisung, perkembangan informasi seputar desa dan kecamatannya. Dengan adanya sistem informasi ini juga mampu mendukung adanya transparansi para pimpinan desa terhadap desa yang dibinanya.

Maka dengan dibuatnya suatu sistem informasi *Website* di Desa Pantai Harapan Jaya diharapkan dapat membangun dan memfasilitasi penyampaian dalam mengelola laporan yang disampaikan oleh masyarakat untuk mengetahui informasi yang *up to date* serta dapat menyampaikan keluhan, pengaduan, serta pertanyaan secara *online* kepada Pemerintah Desa. Dengan ini peneliti tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INTERAKSI PENGADUAN MASYARAKAT DESA BERBASIS WEBSITE.**



1.2. Identifikasi Masalah

Dari judul dan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada diantaranya :

- a. Pada saat ini pengaduan masyarakat dengan pemerintah desa masih secara manual, sehingga kesulitan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- b. Belum adanya media informasi yang berbasis *online*.
- c. Informasi yang disampaikan membutuhkan waktu lama dan kurang efektif.
- d. Di perlukan suatu sistem penyampaian data desa yang aman dengan dibuatnya *login* admin memasukan *username* dan *password*.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah utama penelitian yaitu :

“Bagaimana caranya agar aspirasi dan/atau pengaduan masyarakat dapat diterima pemerintah daerah dengan cepat dan akurat ?”

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

- a. Media interaksi ini bersifat memberikan informasi serta pengaduan keluhan masyarakat, ruang lingkup Desa Pantai Harapan Jaya.
- b. *Website* ini bersifat *onlin*.
- c. *Website* desa ini memiliki situs yang bisa memiliki fungsi-fungsi olah data dan informasi positif yang berguna untuk menunjang aspek pelayanan publik di tingkat desa.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini :

- a. Untuk lebih mempermudah hubungan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam menyampaikan pengaduan.

- b. Dibuatnya suatu *Website* ini, agar masyarakat lebih tau dalam mencari informasi desa.
- c. Informasi yang yang disampaikan lebih cepat, efektif serta akurat.
- d. Sistem informasi pengaduan masyarakat desa hanya dapat diakses oleh masyarakat desa pantai harapan jaya dan hanya admin desa yang bisa *login*.

1.6. Manfaat Penelitian

Dibuatnya sistem ini untuk memudahkan masyarakat dan pemerintah daerah untuk mendukung perencanaan program desa, sehingga kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan di desa. lewat Aplikasi *online* ini, serta informasi yang disampaikan lebih cepat diharapkan berbagai permasalahan yang ada di desa bisa diselesaikan dengan mudah.

1.7. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini di lakukan pada :

Tempat : Desa Pantai Harapan Jaya

Waktu : Juli – Oktober 2018

1.8. Metodologi Penelitian dan Metode Perancangan Software

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut :

1.8.1 Metode Penelitian

Agar mendapatkan data yang akurat dalam melakukan perancangan, serta mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian, sebagai berikut:

1. Studi Pustaka.

Pada metode kepustakaan dilakukan pengumpulan data dan informasi yang diperoleh, dengan membaca dan mempelajari beberapa buku-buku, jurnal, teori- teori, temuan dan bahan beberapa hasil penelitian sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam kegiatan penelitian yaitu

dengan melakukan studi terhadap literatur-literatur berupa buku, jurnal dan informasi dari internet dan lain-lain.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan dalam perusahaan tersebut yang di gunakan saat itu.

3. Kuesioner / angket

Dalam proses pengumpulan data tersebut penulis memberikan kuesioner dengan daftar pertanyaan kepada pengguna terkait dengan masalah penelitian untuk memperoleh data yang benar dan akurat.

1.8.2 Metode Perancangan Software

Dalam perancangan sistem yang akan dibuat penulis menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* agar sistem yang dibuat dapat dikembangkan sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metodologi penelitian dan perancangan software, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem informasi, interaksi, pengaduan, masyarakat, desa, analisis sistem, *Unified Modeling Language* (MUL), perancangan, website dan peralatan pendukung lainnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang analisis kebutuhan sistem serta pengolahan data, mulai dari objek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis sistem usulan, analisis kebutuhan sistem, teknik pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini berisi tentang perancangan, perancangan sistem usulan, perancangan proses sistem, perancangan antarmuka, tampilan *interpace*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.