

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Efisiensi tercapai dengan mengurangi proses manual yang memakan waktu, seperti pencatatan berulang dan pengolahan data secara tradisional. Sementara itu, efektivitas terlihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, sehingga waktu dan tenaga yang diperlukan untuk mendapatkan layanan menjadi lebih sedikit. Buchari (2016) menekankan bahwa teknologi informasi tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga membuat pemerintah lebih transparan dan bertanggung jawab. Kantor Kelurahan sebagai pusat pelayanan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi dan menangani berbagai masalah yang dihadapi oleh warga. Namun, tidak jarang proses pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan secara manual menimbulkan berbagai kendala, seperti lambatnya respons, kesalahan pencatatan, dan kurangnya dokumentasi yang terorganisir.

Kantor Kelurahan Penambongan adalah pusat kegiatan pemerintahan desa yang terletak di Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga. Sebagai lembaga yang berfungsi menjalankan roda pemerintahan dan melayani masyarakat, kantor kelurahan ini menjadi tempat utama untuk berbagai aktivitas administratif, musyawarah, serta layanan publik. Kelurahan Penambongan juga memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dan menyediakan sarana untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan terkait kehidupan desa. Dengan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan yang lebih modern,

kelurahan ini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan demi mendukung kesejahteraan masyarakat setempat.

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu layanan penting di Kelurahan Penambongan. Layanan ini berfungsi sebagai sarana bagi warga untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, atau saran terkait permasalahan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari. Melalui pengaduan, pemerintah desa dapat mengetahui kondisi yang memerlukan perhatian dan mengambil langkah untuk menyelesaikannya. Namun, mekanisme pelayanan yang ada saat ini masih dilakukan secara manual, sehingga memerlukan pembaruan agar dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan meningkatkan kemudahan kerja perangkat desa. Upaya ini menjadi penting untuk memastikan bahwa pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan cepat, terpantau, dan bertanggung jawab.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut, penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis web dipandang sebagai solusi yang tepat. Sistem ini memungkinkan warga untuk mengajukan pengaduan secara daring, sehingga perangkat desa dapat merespons secara cepat dan terpantau. Sistem berbasis web ini tidak hanya memudahkan pengelolaan data pengaduan, tetapi juga memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk memantau status pengaduan mereka. Dalam membangun sistem ini, metode pengembangan yang digunakan adalah metode *Waterfall*. Metode *Waterfall* adalah salah satu model pengembangan perangkat lunak yang bersifat sistematis dan berurutan, di mana setiap tahap harus diselesaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya (Sommerville, 2011). Model ini cocok digunakan dalam proyek dengan kebutuhan yang telah terdefinisi dengan baik sejak awal. Royce (1970) pertama kali memperkenalkan konsep *Waterfall* sebagai model pengembangan perangkat lunak yang mengutamakan pendekatan berurutan, meliputi tahapan analisis kebutuhan, desain, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan guna memastikan bahwa setiap tahap berjalan sesuai perencanaan sebelum beralih ke tahap berikutnya. Menurut

Pressman (2015), keunggulan utama dari metode *Waterfall* terletak pada struktur tahapan yang jelas, sehingga dokumentasi dapat dilakukan dengan baik dan memudahkan proses pengembangan sistem yang kompleks.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web, namun studi tersebut dilakukan di lokasi berbeda dan metode pengumpulan data yang lebih spesifik. Pada penelitian yang berada di Desa Penggung mengembangkan sistem serupa dengan *PHP* dan *MySQL* dan memanfaatkan diagram aktivitas untuk menggambarkan alur pengaduan masyarakat pada jurnal yang ditulis Fatkurrahman dan Priyawati (2022). Walaupun kedua penelitian memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan, penelitian ini lebih spesifik dalam metode pengumpulan data, jurnal penelitian terdahulu menggunakan metode wawancara, observasi manual, dan studi literatur, sedangkan penelitian ini lebih terperinci dengan tambahan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Sehingga peneliti menambahkan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data, yang dimana dokumen ini akan di analisis untuk memahami format data yang perlu diakomodasi oleh sistem baru.

Dengan merancang dan mengembangkan sistem pengaduan berbasis web ini diharapkan masyarakat Kelurahan Penambongan dapat merasakan kemudahan dalam menyampaikan keluhan mereka, dan perangkat desa dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan terpantau. Sehingga permasalahan pengelolaan pengaduan yang kurang efisien dapat diatasi. Untuk itulah penulis mengangkat judul skripsi **“Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Desa Penambongan”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu Bagaimana merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat mempermudah proses penyampaian dan pengelolaan pengaduan di Kelurahan Penambongan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dirancang dan dibangun adalah sistem pengaduan masyarakat berbasis web.
2. Penelitian ini tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile dan hanya berfokus pada perangkat berbasis web yang dapat diakses melalui browser.
3. Penelitian ini hanya mencakup lingkup Kelurahan Penambongan, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga. Dengan hanya fokus pada pelayanan pengaduan di kelurahan tersebut.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring tanpa harus datang langsung ke Kelurahan Penambongan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Instansi (Kelurahan Penambongan)
  1. Mendapatkan solusi teknologi yang dapat membantu mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat secara mudah dan tepat.
  2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal transparansi dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat (Kelurahan Penambongan)
  - 1. Masyarakat Desa Penambongan dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau aspirasi melalui sistem berbasis web tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, menghemat waktu dan tenaga.
  - 2. Masyarakat dapat berkontribusi secara aktif dalam pembangunan desa melalui penyampaian pengaduan atau saran, sehingga kebijakan desa dapat lebih sesuai dengan kebutuhan warga.
- c. Bagi Perguruan Tinggi Universitas Perwira Purbalingga
  - 1. Meningkatkan reputasi universitas dalam bidang teknologi informasi melalui aplikasi praktis hasil penelitian yang bermanfaat bagi masyarakat.
  - 2. Mendorong kolaborasi antara universitas dan instansi pemerintah daerah dalam rangka pengabdian kepada masyarakat
- d. Bagi Peneliti
  - 1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam merancang dan membangun sistem informasi berbasis web menggunakan metode *Waterfall*.
  - 2. Memberikan pengalaman langsung dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna, merancang solusi berbasis teknologi, dan mengimplementasikannya dalam konteks nyata.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah penyusunan proposal ini, penulis membagi garis besar pembahasan menjadi lima bab yang tersusun sebagai berikut :

### **BAB 1        PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II      LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dari permasalahan, objek yang diteliti, alat beserta komponen pembangun yang digunakan dalam sebuah pengembangan sistem.

**BAB III     METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

**BAB IV     PEMBAHASAN**

Bab ini meliputi hasil yang dicapai dari perancangan sistem yang dikembangkan, yaitu sebuah sistem pengaduan masyarakat berbasis web pada Kelurahan Penambongan.

**BAB V      PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan keseluruhan pengembangan sistem yang telah dicapai, beserta saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang ingin mengembangkan penelitian ini lebih lanjut.