

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi informasi semakin cepat seperti badai. Salah satu teknologi yang berkembang di masyarakat adalah internet. Teknologi internet kini menjadi bagian dari kehidupan setiap orang, tanpa memandang pengguna internet, baik setiap orang berhak menggunakannya atau tidak. Perkembangan Internet semakin cepat dan semua bentuk bisnis, termasuk pendidikan, pemerintah dan pengusaha, telah memanfaatkan Internet.

Di Desa Jatibaru Kecamatan Ciasem Subang, wilayah Jatibaru meliputi 5 dusun yaitu : Jatiroke, Kalihurip, Labansari, Parigi, Hambaro yang terbagi dalam 7 RW dan 24 RT. Pada saat ini Desa Jatibaru dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang bernama Jaya (2019-2025). Warganya mayoritas petani, buruh pabrik, dan pengrajin kasur busa. Banyaknya dusun disini sudah pasti ingin diperhatikan oleh Pemerintah Desanya, adanya kritik dan saran dari masyarakat untuk desa itu satu hal yang penting karena untuk mengevaluasi kinerja dan membangun desa tersebut. Bentuk saran dan masukan pada saat ini belum terwadahi dengan baik, karena pihak desa belum mempunyai wadah aspirasi bagi masyarakatnya.

Sehingga kritik dan saran yang disampaikan masyarakat masih secara tegur sapa dengan aparatur desa, hal tersebut menjadi masalah bagi elemen masyarakat yang ingin menyampaikan saran dan kritiknya, karena masyarakat enggan untuk bertemu dengan aparatur desa karena jarak yang begitu jauh dari dusun ke kantor desa hal ini juga kurang efektif untuk dilakukan. Pemerintah Desa memiliki kewajiban melayani pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, menanggapi dari setiap pengaduan yang disampaikan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Sebuah pemerintah diharapkan memiliki media pelayanan yang dapat diakses melalui internet untuk mewadahi masukan dari masyarakatnya, penulis mengusulkan membuat layanan Pengaduan Masyarakat Desa Jatibaru Berbasis Web. Memudahkan masyarakat dalam memberikan atau mengadukan saran dan kritikan dalam permasalahan yang ada Desa Jatibaru, karena permasalahan tersebut dapat menjadi kendala majunya suatu Desa.

Sistem pengaduan bisa diakses oleh semua masyarakat Desa Jatibaru untuk memberikan saran dan kritik untuk pemerintah desa supaya lebih maju dan baik lagi kedepannya, aspirasi yang berupa saran dan kritik adalah bentuk perhatian dari masyarakat kepada pemerintah desa.

Jika masyarakat ingin menyampaikan aspirasinya masyarakat cukup membuka website Desa Jatibaru kemudian masukan username dan password yang telah dimiliki oleh masyarakat, setelah masuk ke dalam sistem nanti akan ada beberapa menu didalamnya, salah satunya adalah menu pengaduan atau aspirasi masyarakat kepada desa, masyarakat tinggal mengisi form pengaduan dan bisa memberikan pengaduan lebih dari satu. Form pengaduan yang disampaikan akan tersimpan dan direkap oleh pihak desa. Persetiap minggunya pihak desa mengadakan rapat minggon yang diadakan pada hari rabu untuk membahas pengaduan yang disampaikan masyarakat untuk meminimalisir hal-hal negatif yang muncul di masyarakat. Kepala desa juga sekaligus mengevaluasi bagi para RT atau Kadus yang kurang aktif dalam mengikuti rapat minggon yang diadakan di Aula Desa Jatibaru. Maka dengan ini penulis membuatkan usulan sistem untuk mawadahi aspirasi yang diajukan masyarakat kepada desa yang berjudul SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil suatu rumusan masalah yaitu :

- a) Bagaimana cara merancang sistem pengaduan berbasis website bagi Desa Jatibaru?
- b) Bagaimana meningkatkan kinerja para pegawai desa?

## **1.3 Batasan Masalah**

Website pengaduan Desa Jatibaru memiliki batasan masalah sebagai berikut:

- a) Yang bisa login *website* hanya penduduk desa jatibaru.
- b) Metode pengembangan sistem ini menggunakan model waterfall.
- c) Sistem ini mempunyai 3 user yaitu Masyarakat, Admin, Kepala Desa.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian disini adalah :

- a) Untuk membuat sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di desa jatibaru untuk memudahkan dan membantu masalah, saran dan kritik yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah desa.
- b) Untuk memaksimalkan kinerja pegawai melalui sistem informasi berbasis web sehingga penanganan pengaduan lebih efektif.

#### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian disini adalah :

- a) Terbuatnya website bagi Desa Jatibaru.
- b) Memberikan pelayanan pengaduan berbasis web bagi masyarakat Desa Jatibaru.
- c) Membantu memanfaatkan teknologi secara optimal bagi desa dan masyarakat



