

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kalurahan Purwobinangun adalah salah satu unit pemerintahan yang berada di Kapanewon Pakem, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan umum, infrastruktur, kebersihan lingkungan, keamanan, dan isu sosial. Kalurahan Purwobinangun menghadapi tantangan untuk mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat seiring dengan kemajuan teknologi informasi. Oleh karena itu pada era revolusi industri 4.0, komunikasi yang berbasis teknologi telah menggantikan komunikasi interpersonal secara langsung di era digital saat ini. Kemajuan teknologi di bidang komunikasi telah memberikan banyak kemudahan, namun juga membuat masyarakat semakin bergantung pada teknologi tersebut. Sejalan dengan perkembangan ini, ilmu komunikasi pun turut berkembang dan memasuki fase baru[1]. Sebelumnya masyarakat menggunakan metode konvensional melalui aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*, tetapi ini dianggap tidak efisien karena masih mengulang pencatatan laporan menggunakan kertas, yang dapat hilang atau rusak, dan pesan yang masuk sering kali tidak tertangani dengan segera. Oleh karena itu, pencarian berkas pengaduan jika dibutuhkan menjadi lebih lama dan berdampak negatif pada efisiensi pelayanan.

Pentingnya peningkatan sistem pengaduan ini tidak hanya akan membuat pekerjaan perangkat kalurahan menjadi lebih efisien, tetapi juga memberikan

kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor kalurahan. Pemerintah pusat, khususnya melalui program dari Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS), terus mendorong penerapan layanan digital di tingkat desa dan kalurahan. Dorongan ini disambut baik oleh Kamituwo Kalurahan Purwobinangun sebagai pihak yang langsung berhadapan dengan masyarakat di tingkat padukuhan. Kamituwo menyadari perlunya sistem yang lebih terstruktur dan terintegrasi untuk menampung dan mengelola pengaduan masyarakat secara sistematis. Oleh karena itu, dibuatlah sistem pengaduan masyarakat berbasis website sebagai solusi digital yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan tersebut. Sistem ini juga diharapkan dapat menyimpan data secara otomatis dalam basis data sehingga risiko kehilangan data dapat diminimalkan dan informasi dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat.

Dalam pengembangan sistem ini, digunakan framework Laravel sebagai kerangka kerja utama. Laravel merupakan salah satu *framework* PHP yang bersifat open-source, modern, dan banyak digunakan dalam pengembangan aplikasi web. Laravel menawarkan berbagai fitur unggulan yang mendukung keamanan, efisiensi dalam proses pengembangan, serta struktur kode yang terorganisir dan mudah dipelihara. Pemilihan Laravel sebagai basis pengembangan dinilai tepat karena mampu mempercepat proses pembuatan aplikasi sekaligus menjaga kualitas perangkat lunak yang dihasilkan. Fokus penelitian ini adalah pada perancangan website pengaduan masyarakat, yang tidak hanya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan secara daring, tetapi juga memungkinkan akses layanan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor kalurahan. Studi kasus Kalurahan Purwobinangun dipilih karena adanya kebutuhan nyata untuk memperbaiki sistem pengaduan yang masih bersifat manual, sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Dengan penerapan framework Laravel, diharapkan sistem pengaduan ini dapat menjadi solusi yang efektif, efisien, dan berkelanjutan dalam mendukung pelayanan publik yang transparan dan responsif.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang sistem pengaduan masyarakat berbasis website yang efektif dan efisien untuk kalurahan purwobinangun?
2. Fitur apa saja yang dibutuhkan dalam website tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pemerintah kalurahan?
3. Bagaimana sistem tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Merancang sistem pengaduan masyarakat berbasis website untuk kalurahan purwobinangun.
2. Menyediakan fitur pelacakan status pengaduan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah kalurahan.
3. Menyediakan sistem dokumentasi dan pelaporan yang mudah diakses oleh pihak kalurahan.

1.4 Batasan Masalah

Berisi batasan-batasan yang membatasi lingkup penelitian seperti:

1. Website layanan pengaduan masyarakat dikembangkan menggunakan *framework laravel* (PHP) untuk *backend* dan *bootstrap* dan *Tailwind CSS* untuk tampilan antarmuka (*frontend*).
2. Lingkup pendekatan hanya mencakup fungsi pelaporan/pengaduan oleh masyarakat, verifikasi dan tindak lanjut oleh admin, serta status pelaporan yang bisa dipantau oleh pelapor.
3. Website yang dibangun dalam skala lokal (lingkup kalurahan purwobinangun) dan tidak mengintegrasikan dengan sistem pengaduan eksternal lainnya.
4. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan *Blackbox testing* untuk memastikan setiap fitur berjalan sesuai fungsi yang diharapkan.
5. Selain itu pengujian *usability* secara terbatas kepada perangkat kalurahan untuk menilai kemudahan penggunaan antarmuka sistem.

6. Sistem dibangun dengan pendekatan CRUD (*create, Read, Update, Delete*) sederhana dan bersifat prosedural.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk masyarakat adalah kemudahan akses dalam menyampaikan pengaduan dan memantau perkembangannya
2. Manfaat untuk pemerintah kalurahan adalah meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pengaduan, serta data yang terdokumentasi dengan baik untuk keperluan perancangan dan efisiensi

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk menyusun laporan Tugas Akhir ini penulisan menggunakan sistematika laporan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memaparkan Latar Belakang, Tujuan, Manfaat, Batasan magang, Identitas perusahaan, serta Sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menguraikan berbagai teori penunjang atau referensi berupa buku dan jurnal.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III Berisi tentang Pendefinisian masalah, tinjauan umum, deskripsi masalah, solusi yang diusulkan analisis kebutuhan, dan perancangan sistem.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV Berisi tentang implementasi dan pengujian

BAB V PENUTUP