

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu visi adalah sebuah yayasan yang berkerja dalam bidang masyarakat yang mengalami kesulitan di beberapa daerah pulau sumba. Satu visi ini berdiri sejak 28 April 2005. Saat ini satu visi telah memberikan suatu layanan untuk masyarakat yaitu membantu dalam melaporkan keluhan masyarakat kepada yayasan satu visi dan pemerintah. Pelaporan keluhan masyarakat saat ini masih bersifat manual, yaitu dengan cara langsung ke yayasan satu visi yang diperantarai oleh pemimpin desa. Dengan sistem pengaduan keluhan masyarakat yang masih manual juga akan memakan waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, sistem yang masih manual juga menimbulkan sejumlah kendala, seperti dokumentasi laporan masyarakat, keterlambatan penindakan, dan tidak adanya mekanisme dalam melacak status penyelesaian laporan masyarakat.

Permasalahan serupa juga di temukan pada berbagai penelitian sebelumnya. Pada studi kasus pengaduan masyarakat di polsek sukrame, sistem yang masih manual mengharuskan masyarakat untuk datang langsung dan mengisi formulir pengaduan sehingga memakan banyak waktu [1]. Pada penelitian lain yang terjadi di suku dinas penanggulangan kebakaran dan penyelamatan jakarta utara, dimana belum adanya sistem berbasis website mengakibatkan kesalahan dalam pendataan dan keterlambatan tindak lanjut [2]. Di kelurahan cilodong kota depok, proses manual yang berjenjang dari RT, RW hingga kelurahan juga membuat proses aduan masyarakat menjadi tidak efisien [3]. Sementara itu di kecamatan medan amplas kota medan, minimnya fasilitas layanan berbasis website menyebabkan masyarakat kesulitan untuk menyampaikan keluhan dan cenderung menyebarkannya di tempat yang kurang tepat [4]. Penelitian lain menegaskan bahwa sistem manual sering menimbulkan keterlambatan dan kurang efektif sehingga dibutuhkan solusi digital berbasis website [5].

Berdasarkan permasalahan tersebut. Solusi yang dapat ditawarkan adalah membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis website. Sistem ini memungkinkan masyarakat dalam menyampaikan laporan secara langsung, cepat, dan mudah diakses dari mana saja. Data aduan masyarakat dapat terdokumentasi dengan baik, petugas dapat segera memberikan respon langsung, serta masyarakat dapat memantau status tindak lanjut secara langsung. Pada penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis web mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, dengan metodologi pengembangan waterfall dapat menjamin sistem dibangun secara terstruktur [3][4][5].

Pada Tugas Akhir ini dirancang sebuah website laporan keluhan dan aspirasi masyarakat untuk mempermudah masyarakat dan lebih responsif dalam menyampaikan permasalahan yang sedang terjadi di Pulau Sumba. Data yang digunakan dalam pengujian sistem berasal dari Desa Baliloku, sebuah desa di Pulau Sumba. Desa ini dipilih sebagai sampel untuk uji coba sistem sebelum penerapan website dilakukan secara menyeluruh di wilayah yang lebih luas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka diambil perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana cara untuk membuat masyarakat di pulau sumba dapat melaporkan keluhan maupun aspirasi dengan mudah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun website laporan satu visi sebagai media keluhan dan aspirasi kepada masyarakat di salah satu desa Pulau Sumba kepada pemerintah. Dengan membangun website laporan ini, yaitu sebagai sarana peningkatan layanan masyarakat.

1.4 Batasan Masalah

Untuk membatasi pembahasan yang terdapat pada pembuatan tugas akhir ini, maka penulis menetapkan batasan-batasan masalah dengan tujuan mempersempit pokok permasalahan sehingga sesuai apa yang sudah ditetapkan sebelumnya, batasan yang penulis tetapkan yaitu:

1. Website laporan ini dirancang untuk digunakan oleh seluruh masyarakat desa di Pulau Sumba sebagai media penyampaian laporan dan aspirasi kepada Yayasan Satu Visi serta pemerintah.
2. Bagi yayasan website laporan ini dibuat sebagai bentuk profesional yang dapat membantu masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat, mempermudah proses layanan laporan keluhan dan aspirasi masyarakat di Pulau Sumba.
2. Bagi Yayasan Satu Visi, membantu berjalannya program dalam membantu masyarakat.