

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era modern telah membawa perubahan besar. Masyarakat kini menuntut sarana yang cepat [1]. Di sisi lain, lembaga sosial dan instansi pemerintah dituntut untuk semakin responsif. Masyarakat semakin membutuhkan sarana yang cepat, tepat, dan transparan untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun kebutuhan kepada pihak terkait [2]. Di sisi lain, lembaga sosial maupun instansi pemerintah juga dituntut untuk lebih responsif dan terbuka dalam menanggapi berbagai laporan dari masyarakat. Sistem pelaporan masyarakat yang masih bersifat manual menyulitkan proses dokumentasi, pelacakan, dan tindak lanjut laporan secara efisien. Hal ini menjadi semakin kompleks di wilayah terpencil seperti Pulau Sumba yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses komunikasi. Pelaporan yang mengandalkan pertemuan langsung atau pengisian formulir fisik tidak hanya memakan waktu, tetapi juga berisiko hilangnya data dan rendahnya transparansi dalam penanganan laporan.

Yayasan Satu Visi merupakan sebuah organisasi sosial yang bergerak dalam bidang pelayanan dan pendampingan masyarakat di wilayah Pulau Sumba. Yayasan ini didirikan pada 28 April 2005 dengan tujuan utama membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, terutama dalam menyampaikan keluhan. Masyarakat dapat melaporkan permasalahan kepada Yayasan Satu Visi terlebih dahulu. Jika permasalahan tersebut tidak dapat ditangani langsung oleh yayasan, maka akan diteruskan kepada pihak pemerintah yang berwenang. Salah satu bentuk pelayanan Yayasan Satu Visi adalah menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan keluhan. Namun, hingga saat ini, proses pelaporan masih dilakukan secara manual yaitu bertemu langsung, dan masyarakat membuat laporan sesuai dengan form surat.

Proses ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup besar, serta memiliki keterbatasan dalam dokumentasi dan transparansi. Akibatnya, penyampaian informasi menjadi kurang efektif. Di era perkembangan teknologi informasi seperti

saat ini, penggunaan sistem manual dalam pelaporan masyarakat sudah mulai ditinggalkan di berbagai daerah. Saat ini, banyak instansi pemerintah dan lembaga sosial mulai menggunakan sistem digital sebagai upaya untuk mempercepat pelayanan, memastikan data yang disampaikan benar, dan membuka akses informasi secara lebih terbuka kepada masyarakat. Sistem pelaporan berbasis website merupakan solusi digital yang tidak hanya memfasilitasi penyampaian laporan masyarakat, tetapi juga menghadirkan sistem yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah dikelola secara berkelanjutan [3].

Melalui website ini, setiap laporan dapat dicatat secara otomatis, dipantau perkembangannya, serta disimpan sebagai arsip yang dapat digunakan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, informasi yang diterima dapat lebih valid dan tidak hilang dalam proses komunikasi. Selain itu, penggunaan sistem digital juga dapat mempermudah pihak yayasan untuk merekap data laporan, membuat laporan berkala. Penggunaan sistem digital juga menjawab tantangan geografis dan keterbatasan akses di daerah terpencil seperti Sumba. Masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan atau kantor yayasan tidak perlu lagi datang secara langsung untuk menyampaikan keluhan. Cukup melalui perangkat yang terhubung ke internet, masyarakat bisa menyampaikan laporan dengan lebih mudah.

Hal ini tentu menjadi keuntungan besar, terutama dalam kondisi darurat atau ketika akses transportasi terbatas. Sistem berbasis website juga dapat dikembangkan lebih lanjut untuk mendukung pengunggahan bukti laporan, seperti foto atau dokumen, yang akan memperkuat data dan mempercepat proses validasi oleh pihak terkait. Lebih dari itu, sistem ini juga membuka peluang bagi pihak yayasan untuk menganalisis permasalahan yang sering dilaporkan oleh masyarakat. Dengan adanya data yang terdokumentasi secara rapi, pihak yayasan dapat menyusun prioritas penanganan yang lebih tepat sasaran. Di sisi lain, masyarakat juga bisa mendapatkan informasi yang lebih jelas terkait proses dan tahapan penanganan laporan mereka. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelaporan dan lembaga yang menampungnya.

Oleh karena itu, penggunaan website dinilai lebih tepat sebagai media pelaporan masyarakat karena dapat menghadirkan sistem yang resmi, terstruktur, dan mudah dipantau, sehingga setiap laporan yang masuk dapat dikelola dengan lebih efektif dan bertanggung jawab. Sistem digital ini juga mampu menekan biaya operasional dalam jangka panjang dan mengurangi potensi kesalahan manusia yang sering terjadi dalam pencatatan manual. Melihat kondisi tersebut, diperlukan suatu sistem yang dapat memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan laporan secara cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini dirancang sebuah website laporan keluhan dan aspirasi masyarakat berbasis digital menggunakan framework CodeIgniter, yang diharapkan dapat membantu Yayasan Satu Visi dalam menampung dan menyampaikan laporan masyarakat secara lebih efisien dan terstruktur.

Website ini tidak hanya bertujuan untuk memudahkan pelaporan, tetapi juga sebagai langkah digitalisasi pelayanan masyarakat yang mendorong partisipasi aktif warga dalam penyampaian aspirasi serta pengawasan pelayanan publik. Dengan sistem ini, setiap laporan dapat dicatat secara sistematis, mudah diakses, dan cepat ditindaklanjuti. Masyarakat juga dapat merasa lebih dihargai karena laporan tercatat dengan baik dan dapat dipantau tindak lanjutnya. Hal ini mendorong terciptanya rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang menampung suara mereka. Selain itu, keterlibatan masyarakat yang tinggi akan membantu yayasan dan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan.

Sebagai langkah awal, sistem ini diuji coba di Desa Baliloku, desa di Pulau Sumba, yang dipilih sebagai lokasi pengujian. Desa ini dipilih karena memiliki karakteristik umum yang mewakili kondisi desa-desa lain di Pulau Sumba, baik dari segi akses informasi, kesiapan infrastruktur, maupun budaya pelaporan masyarakat. Selain itu, Baliloku merupakan desa yang sudah menjalin komunikasi aktif dengan pihak yayasan, sehingga memudahkan proses pendampingan dan pengumpulan data awal selama pengujian berlangsung. Masyarakat di desa ini juga cukup terbuka dengan perubahan dan aktif ikut serta dalam berbagai kegiatan yang dijalankan atau dimulai oleh yayasan, sehingga mempermudah proses sosialisasi dan pelatihan

penggunaan sistem. Hasil dari pengujian tersebut diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan sistem yang lebih luas ke desa-desa lainnya di Pulau Sumba.

Pengujian ini juga menjadi tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menggunakan sistem digital sebagai media pelaporan. Apabila hasilnya positif, maka sistem ini dapat dijadikan sebagai model atau percontohan yang bisa diadaptasi dengan kebutuhan wilayah lain. Bahkan, jika sistem ini terbukti efektif, bukan tidak mungkin yayasan akan mengembangkan fitur-fitur tambahan seperti notifikasi status laporan, forum diskusi masyarakat, atau integrasi dengan platform pemerintah daerah agar proses tindak lanjut laporan dapat dilakukan lebih cepat dan transparan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis perlu untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi berupa website pelaporan masyarakat yang tidak hanya relevan dengan kebutuhan yayasan, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Pulau Sumba secara keseluruhan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan terjadi transformasi positif dalam cara masyarakat menyampaikan aspirasi, dan pada akhirnya, berkontribusi terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan warganya. Melalui penerapan teknologi ini, harapannya masyarakat tidak lagi merasa kesulitan untuk menyuarakan persoalan yang dihadapi, dan setiap laporan yang masuk bisa ditindaklanjuti dengan tepat sasaran dan waktu yang efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka diambilah perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana merancang dan membangun sistem pelaporan keluhan dan aspirasi masyarakat berbasis website yang terstruktur, terdokumentasi, dan mudah dikelola oleh Yayasan Satu Visi?”.

1.3 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. Sistem yang dikembangkan hanya digunakan oleh masyarakat dan admin Yayasan Satu Visi, tanpa melibatkan pemerintah secara langsung dalam sistem.
2. Data laporan yang digunakan dalam pengujian bersifat simulasi dan bukan laporan nyata dari masyarakat.
3. Pengujian sistem dilakukan dalam ruang lingkup terbatas oleh tim pengembang dan belum diuji secara luas ke masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun website pelaporan keluhan dan aspirasi masyarakat berbasis framework CodeIgniter.
2. Memberikan sarana pelaporan yang terstruktur, terdokumentasi, dan mudah diakses masyarakat Pulau Sumba.
3. Meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pelaporan oleh Yayasan Satu Visi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang dapat dirasakan secara teknis maupun non-teknis, baik bagi objek penelitian maupun pengguna. Manfaat tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi, khususnya terkait dengan implementasi sistem pelaporan masyarakat berbasis website. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem serupa dalam konteks lembaga sosial atau organisasi nirlaba.

2. Manfaat Praktis

Bagi Yayasan Satu Visi: Memberikan sarana digital yang mempermudah pengelolaan laporan keluhan dan aspirasi dari masyarakat secara lebih cepat, terdokumentasi, dan efisien.

Bagi Masyarakat Pulau Sumba: Menyediakan media pelaporan yang dapat diakses dengan mudah kapan saja, tanpa harus datang langsung ke kantor yayasan.

Bagi Pengembang Sistem: Sistem ini dapat dijadikan contoh implementasi penggunaan framework CodeIgniter dalam membangun aplikasi berbasis web yang bersifat sosial dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian, tinjauan pustaka dari berbagai referensi terkait, serta keaslian dan perbandingan penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk objek penelitian, alur penelitian, alat dan bahan, serta pendekatan yang digunakan dalam pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil perancangan dan implementasi website pelaporan, serta pembahasan mengenai fitur-fitur sistem, tampilan antarmuka, dan pengujian sistem sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut, baik untuk penelitian berikutnya maupun perbaikan sistem di masa depan.