

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kalurahan Sindumartani, sebagai wilayah administratif dengan dinamika penduduk yang kompleks, menghadapi berbagai tantangan pelayanan, mulai dari isu infrastruktur hingga administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, pemerintah kalurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel. Pelayanan yang responsif menjadi indikator kunci keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena melalui pelayanan yang optimal, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat terbangun dengan lebih kuat [1]. Namun, realitas yang terjadi menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan masyarakat yang ada masih dilakukan secara konvensional dan manual. Pengaduan yang disampaikan secara langsung ke kantor desa, meskipun memberikan komunikasi tatap muka, sering kali membutuhkan waktu, tenaga, serta biaya, sehingga tidak praktis bagi sebagian besar masyarakat.

Metode konvensional ditambah dengan kebiasaan menggunakan media komunikasi pribadi seperti pesan instan, menciptakan masalah mendasar sehingga laporan tidak terdokumentasi secara sistematis, rawan terabaikan, dan sulit digunakan sebagai data untuk kepentingan evaluasi maupun perencanaan kebijakan. Selain itu, studi kasus menunjukkan bahwa warga kesulitan memberikan pengaduan laporan karena harus mendatangi Kantor Kelurahan terlebih dahulu, memakan waktu di tengah kesibukan harian [2]. Permasalahan krusial lainnya adalah minimnya transparansi terhadap tindak lanjut aduan masyarakat. Warga seringkali tidak mendapatkan pembaruan mengenai status penanganannya, yang pada akhirnya menimbulkan persepsi negatif, seolah-olah laporan mereka tidak direspons dengan baik. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mekanisme pengaduan yang tersedia. Selain itu, tidak adanya sistem arsip maupun data statistik pengaduan

menjadi kendala serius bagi pemerintah kalurahan dalam menyusun laporan dan mengambil keputusan strategis.

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemanfaatan teknologi informasi, khususnya sistem informasi berbasis *website*, menjadi solusi yang mendesak. Seperti pada studi kasus di pemerintahan lokal lainnya, perancangan sistem ini memungkinkan penyampaian aduan secara cepat, terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dipantau perkembangannya secara transparan [3]. Semua laporan akan tersimpan secara terpusat, dan tim pelaksana di lapangan dapat memperbarui status penanganan secara *real-time*, sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan aduan mereka melalui *dashboard* yang tersedia. Dengan demikian, implementasi sistem ini berfungsi sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi, dan mempercepat alur kerja, sekaligus menjadi wujud nyata modernisasi pelayanan publik di tingkat desa.

Sistem ini juga memberikan manfaat strategis berupa tersedianya arsip digital dan laporan otomatis yang sangat penting sebagai dasar evaluasi kinerja dan pertimbangan pengambilan keputusan [4]. Data statistik mengenai kategori aduan terbanyak, akan membantu pemerintah Kalurahan Sindumartani menyusun strategi penyelesaian masalah secara lebih tepat sasaran. Dengan adanya bukti digital yang terdokumentasi, kehadiran sistem ini diharapkan dapat memperkuat aspek akuntabilitas dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga Kalurahan Sindumartani semakin mampu mewujudkan visi tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan warganya.

1.2 Rumusan Masalah

Sistem pengaduan masyarakat di Kalurahan Sindumartani masih manual, kurang terdokumentasi, minim transparansi, dan tidak terintegrasi secara digital, sehingga menyulitkan masyarakat untuk memantau aduannya dan menghambat pemerintah desa dalam evaluasi serta pengambilan keputusan strategis. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Kalurahan Sindumartani?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disusun untuk memberikan arah yang jelas dalam proses pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis website di Kalurahan Sindumartani. Tujuan utama adalah memastikan bahwa sistem yang dibangun mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan pemerintah desa dalam mewujudkan layanan pengaduan yang lebih cepat, efisien, dan terstruktur. Dengan tujuan yang terdefinisi, penelitian ini dapat berjalan lebih fokus dan menghasilkan sistem yang bermanfaat secara langsung.

Berikut untuk tujuan penelitiannya:

1. Merancang sistem pengaduan masyarakat berbasis website di Kalurahan Sindumartani.
2. Mengimplementasikan sistem pengaduan masyarakat yang mampu memfasilitasi komunikasi antara masyarakat, admin, dan tim pelaksana.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah ditetapkan agar penelitian tetap berada dalam ruang lingkup yang jelas dan dapat diselesaikan secara efektif dalam waktu pelaksanaan yang tersedia. Batasan ini berfungsi untuk menghindari pengembangan sistem yang terlalu luas dan memastikan fokus penelitian berada pada aspek utama yang relevan dengan kebutuhan Kalurahan Sindumartani. Dengan adanya batasan ini, pengembangan sistem dapat dilakukan secara terarah dan efisien.

Berikut untuk batasan masalahnya:

1. Sistem yang dibangun berbasis website dengan teknologi framework Laravel 11 dan database MySQL.
2. Sistem hanya mencakup tiga peran pengguna: masyarakat (pelapor), admin, dan tim pelaksana.
3. Fitur utama yang dikembangkan meliputi pengajuan aduan, distribusi tugas, pemantauan status, dan pembuatan laporan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini menggambarkan kontribusi nyata yang diharapkan, baik bagi perangkat desa, masyarakat, maupun dunia akademik. Dengan adanya sistem pengaduan masyarakat berbasis website, diharapkan proses penyampaian dan penanganan aduan dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini juga memberikan manfaat ilmiah sebagai referensi dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik.

Berikut manfaat dari penelitian ini:

1. Membantu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan masyarakat.
2. Memberikan kemudahan dalam menyampaikan aduan serta memantau proses tindak lanjut secara transparan.
3. Menjadi referensi penelitian tentang pengembangan sistem informasi pelayanan publik berbasis web.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian penelitian ini terdapat urutan masing-masing bab yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan ulasan mendalam tentang studi literatur dan teori yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendefinisikan masalah yang dihadapi, menganalisis kebutuhan dari sistem dan Rancangan sistem;

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil implementasi dari sistem yang telah dibangun dan hasil pengujian dari sistem.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi Kesimpulan dari hasil kerja yang sudah dilaksanakan dan saran-saran yang diperlukan untuk kedepannya.

