

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website merupakan hal penting pada suatu pemerintah desa, karena dengan adanya layanan penanganan keluhan maka warga Desa Gunung Jati akan lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dengan melalui website tersebut. Dalam suatu pemerintahan desa sistem informasi merupakan suatu bentuk aspirasi bagi semua pemerintah desa, agar pemerintah desa dapat menampung keluhan dari semua masyarakat khususnya warga Desa Gunung Jati. Hal ini bertujuan agar pengelola desa dapat memperhatikan kebutuhan masyarakat dan melayani mereka dengan lebih baik.

Desa Gunung Jati adalah sebuah desa di kawasan Cempaka Kabupaten Ogan Kommering Ulu Timur. Desa yang berpenduduk ±4300 jiwa ini tersebar di empat permukiman. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pemerintah desa Gunung Jati bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk mencapai kepuasan masyarakat yang maksimal. Untuk memaksimalkan kepuasan sosial, saya sebagai mahasiswa Universitas Bina Darma ingin membuat pemerintah desa saya lebih maju dengan adanya pengaduan masyarakat tentunya dapat menangani pengaduan masyarakat Desa Gunung Jati terhadap pelayanan pemerintah desa. Keluhan yang dapat anda laporkan melalui webiste, misalnya keluhan mengenai pencurian, pembegalan, lamanya pengurusan surat keterangan.

Keluhan warga desa Gunung Jati untuk saat ini adalah pencurian. Sudah banyak warga melaporkan aksi pencurian itu ke Kepala Desa (Kades) setempat namun hingga kini pelaku pencurian belum juga diketahui. Merespon atas laporan warga, Kades Desa Gunung Jati beserta perangkat

desa akhirnya turun ke lapangan menjumpai korban yang mengalami pencurian. Kades meminta agar masyarakat, khususnya warga desa Gunung Jati bekerja sama dengan pemerintah setempat untuk memantau kasus pencurian ini.

Pengaduan dari masyarakat desa dapat ditanggapi secara langsung untuk menghilangkan kesalahpahaman. Kepala desa segera mengetahui masalah penduduk desa. Namun, masalah ini memiliki keterbatasan.:

1. Tempat dan jarak, sehingga kemungkinan besar masyarakat desa susah untuk melaporkan atau menyampaikan suatu keluhan dari kejadian tersebut.
2. Handphone, salah satu masalah warga desa susah untuk menyampaikan keluhan, terutama warga desa yang kurang mampu ketika mempunyai keluhan yang mereka ingin sampaikan.
3. Ketika warga desa ingin melaporkan suatu keluhan belum tentu juga hari itu keluhan tersebut bisa langsung direspon dikarenakan jarak dan waktu, belum lagi ketika kita ingin datang kerumah dan ingin menyampaikan keluhan ke pihak pemerintahan desa belum tentu aparat desa itu ada didalam rumah.

Solusi yang dapat saya ambil dari masalah di atas yaitu saya ingin membuat suatu sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website dengan menggunakan metode web engineering, agar ketika masyarakat mempunyai keluhan misal pencurian masyarakat bisa langsung membuka akses website dimana website tersebut sudah bekerja sama antara Kepala Desa dan Polisi, semisal nanti ada pencurian Kepala Desa dan Polisi langsung datang ke tempat lokasi terjadinya pencurian tanpa harus Warga Deesa susah payah untuk datang melaporkan kejadian tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat permasalahan tersebut sebagai peneliti untuk skripsi. Adapun judul yang

dipilih yaitu “**SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN WARGA DESA BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS PEMERINTAHAN DESA GUNUNG JATI)**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana membangun sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati) ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar peneliti lebih terarah peneliti perlu lebih fokus dan mempersempit masalah agar tidak melenceng dari masalah utama. Batasan masalah penelitian ini adalah fokus pada pengembangan sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan membuat dan menguji suatu sistem informasi penanganan keluhan warga desa berbasis website (Studi Kasus Pemerintahan Desa Gunung Jati). Dengan adanya sistem ini, semisal nanti ada pencurian Kepala Desa dan Polisi langsung datang ke tempat lokasi terjadinya pencurian tanpa harus warga deesa susah payah untuk datang melaporkan kejadian tersebut.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat desa Gunung Jati maupun bagi penulis, antara lain :

- 1) Bagi Pemerintah desa Gunung Jati, hasil penelitian ini diharapkan bisa memudahkan masyarakat desa dalam menyampaikan keluhan.

- 2) Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan bisa mendorong mahasiswa atau peneliti lain untuk melakukan penelitian sebagai referensi utama dalam menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.
- 3) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran masyarakat desa mengenai sejauh mana hasil sistem informasi penanganan keluhan warga desa ketika menggunakan layanan website sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas maupun kinerja dari website yang sudah berjalan.
- 4) Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip dokumen ilmiah yang bermanfaat bagi universitas sebagai landasan utama untuk melakukan penelitian lebih lanjut. .

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu dan tempat penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Desa yang beralamat di Jl. Desa Gunung Jati Kecamatan Cempaka Kabupaten Oku Timur, Palembang Sumatera Selatan Kodepos: 30164 dari bulan maret 2022 sampai bulan juli 2022.

### **1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian**

Adapun alat-alat yang digunakan dalam menunjang penelitian ini meliputi *hardware* dan *software*, yaitu :

#### **1) Hardware**

Spesifikasi hardware yang digunakan penulis untuk membantu dalam pengembangan sistem ini yaitu laptop dengan spesifikasi *processor* intel *core* i3 dan RAM 2 GB. Kemudian untuk kebutuhan mencetak dokumen untuk laporan menggunakan printer.

#### **2) Software**

*Software* yang digunakan untuk membantu perancangan dan pembuatan sistem dalam penelitian ini antara lain Sistem Operasi Windowa, Sublime / Notepad ++, *Microsoft Office* dan Visio, serta web server xampp.

Selanjutnya bahan yang diperlukan antara lain data umum Pemerintahan Desa Gunung Jati seperti data kartu keluarga Desa Gunung Jati , data Kepala desa beserta perangkat desa dan lain-lain yang menunjang tentang pemerintahan desa.

### **1.5.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *web engineering*. *Rekayasa web engineering* adalah model rekayasa perangkat lunak yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi berbasis web, *Rekayasa web* oleh Roger S. Pressman (2005) digunakan untuk membuat aplikasi web berkualitas tinggi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *web engineering* karena permasalahan yang sedang diteliti saat ini berdasarkan fakta-fakta yang ada, yaitu mengenai data pemerintahan di Desa Gunung Jati.

### **1.5.4 Metode Pengumpulan Data**

Tiga metode yang digunakan untuk melakukan penelitian dalam memperoleh data dan informasi dalam proses pengumpulan data ini::

1. Observasi

Observasi, yaitu dengan pengamatan langsung dari sistem saat ini dalam kaitannya dengan sistem data pemerintahan di Desa Gunung Jati .

2. Wawancara

Tanya jawab langsung dengan kepala desa pemerintah desa Gunung Jati dan sekretaris desa mengenai penulisan laporan ini.

3. Studi Pustaka

Melakukan literature review terhadap buku, majalah, dan website/blog dengan berbagai materi yang berhubungan dengan sistem informasi penanganan keluhan warga desa dan juga metode web engineering.

### **1.5.5 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem saat merancang dan membangun situs web ini adalah Metode *Web Engineering*. Menurut Pressman (2006:508) *Web Engineering* ini merupakan bagian dari *Software Engineering* yang dikhususkan dalam pembuatan suatu sistem yang berbasis web.

Metode yang digunakan di dalam pengembangan sistem ini yaitu metode web engineering. Adapun tahapannya sebagai berikut:

#### **1) Formulasi (formulation)**

Aktivitas yang mengembangkan tujuan dan sarana suatu aplikasi dan mendefinisikan batasan sistem.

#### **2) Perencanaan (planning)**

Tahapan ini meliputi perhitungan suatu perkiraan bahan atau waktu proyek untuk membangun aplikasi berbasis website, memperkirakan jumlah pengembang, memperkirakan waktu pengembangan, menilai risiko pengembangan proyek, dan menentukan rencana pengembangan untuk versi berikutnya (jika diperlukan).

#### **3) Analisis (analysis)**

Tahapan ini menentukan persyaratan teknis dan mengidentifikasi informasi yang akan ditampilkan dalam aplikasi berbasis web.

#### **4) Rekayasa (engineering)**

Selama fase ini, dua tugas dilakukan secara paralel: merancang konten informasi dan merancang arsitektur web.

#### **5) Implementasi (page generation) & pengujian (testing)**

Kegiatan menerjemahkan sebuah desain ke dalam sebuah website. Teknologi yang digunakan tergantung pada kebutuhan yang dirumuskan selama fase analisis.

#### **6) Pengujian**

Pada fase ini bertujuan untuk menguji masukan dan keluaran dari aplikasi ini.

#### **7) Evaluasi oleh konsumen (customer evaluation)**

Kegiatan terakhir dalam siklus proses rekayasa web adalah memutuskan apakah web yang sudah jadi adalah yang mereka inginkan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran, isi yang berupa susunan bab dari penelitian

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai objek penelitian yang terdiri dari sejarah tentang pemerintahan di desa Gunung Jati dan juga menjelaskan teori yang berkaitan dengan penelitian menggunakan metode web engineering.

#### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan tentang tahapan pengembangan sistem meliputi formulation, planning, analysis, rekayasa, implementasi, pengujian, evaluasi, serta penerapan hasil dari yang dibangun.

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL**

Bab ini membahas tentang hasil dari perancangan dan pembangunan beserta pembahasannya.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dan pembahasan yang telah diuraikan dan saran dari hasil penelitian ini.