

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Desa adalah sebagai penyelenggara pemerintahan yang dilaksanakan oleh kepala desa dan dibantu oleh Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Dengan adanya Pemerintahan Desa, semua wilayah dan batas-batasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat. (Sugiman, 2018)

Pemerintah secara umum adalah sekelompok orang atau organisasi yang memiliki kekuasaan untuk memerintah serta memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum/undang-undang di wilayah tertentu. Sedangkan pemerintahan, secara umum yaitu proses atau cara pemerintah untuk menjalankan wewenangnya pada suatu daerah di berbagai bidang (ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain) dengan tujuan untuk mengelola berbagai urusan Negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan arti secara umum pemerintah, terdapat juga fungsi utama dari pemerintah yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, dan fungsi pemberdayaan masyarakat. (Rasyid, 1996: 46)

Seiring dengan kemajuan ilmu teknologi di era 4.0 dan informasi yang begitu pesat menyebabkan perubahan kinerja dalam menyelesaikan masalah, baik

dalam masyarakat maupun dalam instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi yang dapat dirasakan saat ini adalah teknologi internet. Salah satu pemanfaatan teknologi internet ialah mengakses informasi yang tersebar di internet, dari perkembangan informasi masyarakat umum hingga perkembangan informasi orang-orang penting di dunia. Informasi memudahkan masyarakat untuk mencari ilmu dari lingkungan kecil hingga ke belahan dunia lainnya. (Rohmatun et al., 2017)

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Kinerja pemerintahan desa kualitasnya masih di memprihatinkan, karena penanganan kasus-kasus pengaduan masih dengan manual. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya pengaduan masyarakat kepada pelayanan public masih diajukan secara langsung kepada unit pelayanan public dan aparatnya (Endro Wibowo, 2018).

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting bagi instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. (Mursalim, 2018)

Desa O'o merupakan salah satu desa dari 15 desa yang ada di wilayah Kecamatan Dompu, yang merupakan desa yang cukup tua, sejak tahun 1963 terbentuklah Desa O'o hasil pemekaran desa induk Katua, sehingga regulasi pada saat itu mengharuskan satu persatu desa menetapkan daerah teritorialnya. Desa O'o terdiri dari 8 Dusun yaitu O'o Barat, Muhajirin, Wonto, O'o Timur, Lakeke, Kala Barat, Kala timur, dan Berkah, dengan letak Dusun yg berdekatan. O'o barat adalah

Pusat pemerintahan Desa, Penduduk Desanya banyak yg pendatang dari luar Dompu, etnis Donggo 99% dengan bermata pencaharian bertani dan pengusaha kecil lainnya. (Bkkbn, 2018)

Dari latar belakang diatas maka penelitian ini akan meneliti tentang pengembangan sistem pengaduan masyarakat di desa berbasis web menggunakan metode *waterfall*, sehingga sistem pengaduan masyarakat di desa akan lebih mudah dilakukan untuk memonitoring seperti; masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang pengaduan, pengaduan apa saja yang sudah ditindak lanjuti oleh pemerintah desa, pengaduan yang tidak bisa ditindak lanjuti beserta alasan pemerintah desa kenapa tidak bisa ditinjau lanjuti.

Penulis memilih model *waterfall* karena sistem yang akan di kembangkan sudah di analisa terlebih dahulu kebutuhannya sampai pada bagaimana perancangannya, sistem yang akan di kembangkan itu lebih efisien dan stabil dengan model *waterfall*. Pemilihan model pengembangan yang tepat tergantung pada kompleksitas sistem pengaduan yang akan dikembangkan, kebutuhan pengguna, serta kemampuan untuk menangani perubahan kebutuhan yang mungkin timbul selama pengembangan sistem

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan meneliti bagaimana membangun sistem pengaduan masyarakat di desa berbasis web menggunakan metode *waterfall*. Yang menangani:

1. Bagaimana mengimplementasikan metode *waterfall* dalam pengembangan sistem pengaduan masyarakat.
2. Bagaimana mengelola pengaduan masyarakat mulai dari pengaduan masuk, penanganan dan memberikan informasi tindak lanjut laporan.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup adalah sesuatu yang akan menjadi batasan masalah penelitian. Dan adapun yang menjadi ruang lingkup dari penelitian ini dilihat dari rumusan masalah diatas meliputi:

1. Penelitian dilakukan untuk menciptakan sebuah pengembangan sistem pengaduan masyarakat
2. Sistem dirancang dengan menggunakan metode *waterfall* menurut pressman yang diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan yaitu; communication, planning, modeling, dan construction.
3. Sistem akan mengelola masukan dari hasil pengaduan masyarakat
4. Sistem akan melakukan pengelolaan pada hak akses user
5. Sistem akan mengelola monitoring tindak lanjut dari pengaduan masyarakat
6. Sistem akan mengelola *feedback* dari masyarakat terhadap layanan sistem pengaduan masyarakat
7. Website dapat diakses secara mobile, karena menggunakan Responsive Design Web

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian bertujuan untuk digunakan masyarakat dalam melakukan pengaduan secara online tanpa harus datang ke kantor desa dan dapat monitoring status/tindaklanjuti dari pengaduan tersebut secara online.
2. Penelitian ini sebagai sarana pembelajaran tentang pengembangan perangkat lunak dan pengembangan sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode *waterfall* bagi dunia akademisi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menambah wawasan dalam mengembangkan aplikasi pengaduan masyarakat.
2. Dapat digunakan oleh masyarakat pengguna untuk melakukan pengaduan secara online.
3. Untuk mengetahui sejauh mana hubungan penerapan teori dalam praktek dengan teori yang diperoleh.
4. Untuk menambah khasanah studi tentang sistem pengaduan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematis isi dari laporan ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan yang terkait dengan pembangunan sistem informasi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini akan berisi dasar-dasar teori yang digunakan sebagai pedoman dan acuan dalam pemecahan masalah.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dan mengklasifikasikan metode yang digunakan dalam sistem yang dikembangkan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM

Pada bab ini akan berisi penjelasan tentang cara bagaimana pengimplementasian dan penggunaan sistem dan bagaimana pengujian terhadap sistem pengaduan yang telah dibuat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisi kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat beserta saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan sistem lebih lanjut.