

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di tingkat kelurahan merupakan lini terdepan dalam menjawab kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Salah satu layanan penting adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, yang mencakup permasalahan seperti infrastruktur rusak, tumpukan sampah, masalah keamanan, hingga keluhan layanan administrasi. Namun, pada kenyataannya, banyak kelurahan masih mengandalkan metode manual seperti pencatatan fisik atau aduan lisan, yang menyebabkan respon lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, penerapan sistem pengaduan berbasis website menjadi solusi. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengajukan laporan secara online, memantau status aduan secara real-time, dan menerima pemberitahuan perkembangan tindak lanjut melalui email. Sistem ini juga memfasilitasi admin kelurahan dalam memverifikasi laporan dan menugaskan petugas secara sistematis berdasarkan kategori aduan. Proses ini mendukung akuntabilitas karena seluruh riwayat penanganan terdokumentasi dan dapat diakses oleh masyarakat.

Sistem ini mencangkup fitur login multi-peran (admin, petugas, dan masyarakat), pengelolaan kategori pengaduan, validasi input pengaduan, distribusi aduan berdasarkan kategori petugas, hingga ekspor laporan dalam bentuk PDF dan Excel. Dengan sistem ini, proses pelayanan pengaduan menjadi lebih cepat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

1.2 Deskripsi Pekerjaan

Dalam proyek ini, saya melakukan perancangan, pengembangan, dan implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis web selama kegiatan magang. Lingkup pekerjaan meliputi analisis kebutuhan sistem, pembuatan alur kerja digitalisasi proses pengaduan, integrasi login multi-role (masyarakat, admin, petugas), pembuatan validasi otomatis form, implementasi pengiriman notifikasi email, serta penyusunan fitur riwayat dan laporan tindak lanjut.

Modul dashboard disesuaikan dengan peran masing-masing pengguna, dan sistem dilengkapi dengan fitur ekspor laporan dalam format PDF dan Excel menggunakan library Laravel Excel dan DOMPDF. Sistem ini diuji untuk menjamin alur status pengaduan dapat berjalan dari awal hingga selesai sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan.

1.3 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis web dan Memberikan akses real-time kepada masyarakat terhadap perkembangan laporan mereka.

1.4 Manfaat

Manfaat dari pembangunan sistem ini antara lain:

1. Bagi masyarakat: Memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan kapan saja dan di mana saja serta mendapatkan informasi status penanganan secara transparan.
2. Bagi kelurahan: Menyederhanakan proses verifikasi, distribusi, dan pelaporan pengaduan secara digital serta meningkatkan akuntabilitas.