

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa era sekarang ini, orang tidak bisa lepas menggunakan teknologi baik itu dari aspek kesehatan, ekonomi, pendidikan dan lain-lain (Surmayanti, 2016). Laporan pengaduan dan keluhan masyarakat adalah data dan informasi tentang laporan pengaduan serta keluhan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Proses pengaduan permasalahan yang dilakukan oleh masyarakat kerap kali terhambat oleh berbagai faktor. Sebagai contoh, pengaduan masyarakat diproses dengan tenggang waktu yang lama karena masih melakukannya secara manual. Hal ini sangat disayangkan mengingat pengaduan dan keluhan masyarakat sangat penting untuk membantu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan. Karena awal proses peningkatan pelayanan public ialah dengan menerima laporan pengaduan dan aspirasi masyarakat, proses pelaksanaannya berjalan hingga mencapai tujuan dan keberhasilan dari laporan tersebut. Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat merupakan hal penting pada sebuah lembaga pemerintahan, karena dengan adanya penyampaian aspirasi dan keluhan tersebut sebuah lembaga dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. (Fauyhi Eko Nugroho, 2021).

Menanggapi persoalan yang terjadi pada proses laporan pengaduan dan keluhan, Sehingga berupaya mencari solusi atas permasalahan tersebut dengan membuat suatu website/sistem informasi yang diperuntukan bagi masyarakat untuk menyalurkan ide, aspirasi dan keluhan kesahnya. Maka dengan adanya layanan dengan pemanfaatan teknologi ini, diharapkan bisa membantu masyarakat dalam menyalurkan pengaduan atau keluhan yang mereka adukan ke pihak yang berhubungan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menjadikan permasalahan tersebut sebagai praktek kerja lapangan yang berjudul “ Rancang bangun sistem informasi pengaduan dan keluhan masyarakat Nagari maninjau berbasis web”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah rancangan sistem informasi berbasis web dapat membantu proses pengaduan dan keluhan masyarakat nagari maninjau
2. Bagaimana menerapkan sistem informasi berbasis web pada pengaduan dan keluhan masyarakat nagari maninjau

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas tidak melenceng dari tujuan yang telah ditetapkan, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Rancangan Sistem Informasi yang dibangun hanya berada pada Ruang lingkup masyarakat nagari maninjau
2. Sistem informasi yang dibangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan serta keluhan dari masyarakat
3. Sistem informasi yang dibangun disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses laman web

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan hipotesa yang ditetapkan sebagai berikut, yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya rancangan sistem informasi dapat membantu proses pengaduan dan keluhan dari masyarakat nagari maninjau
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan dan keluhan masyarakat nagari maninjau secara web dapat membantu mempermudah sistem informasi tersebut

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberap tujuan, antara lain:

1. Membuat sistem yang mampu menangani pengaduan keluhan warga.
2. Menyampaikan pengaduan secara cepat sesuai pengaduan yang ditujukan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang diterapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung antara lain:

- a. Manfaat bagi akademik
 - Memberikan tambahan ilmu pengetahuan dalam meneliti suatu pokok permasalahan serta untuk mengatasi permasalahan yang timbul tersebut.
 - Mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat selama kuliah.
- b. Manfaat bagi perusahaan
 - Membantu masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan secara cepat.
 - Mempermudah petugas untuk mengetahui pengaduan dan keluhan dari masyarakat.
- c. Manfaat bagi penulis
 - Hasil penelitian yang telah dilakukan ini semoga memberikan kegunaan untuk menambah wawasan, ilmu, dan pemahaman terhadap peran dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
 - Sebagai pembelajaran mengenai pembuatan aplikasi berbasis web yang telah didapatkan pada bangku perkuliahan.

1.7 Gambar Umum Perusahaan

Dalam Gambaran Umum Perusahaan dapat dijelaskan Pengaduan Masyarakat Nagari Maninjau dari sejarah Nagari Maninjau

1.7.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Nagari Maninjau merupakan salah satu Nagari yang ada di kecamatan Tanjung Raya, Agam, Sumatra Barat, Indonesia. Nagari Maninjau adalah mufakat, setiap permasalahan yang timbul dalam masyarakat selalu diselesaikan dengan cara mufakat. Main hakim sendiri bukanlah gaya hidup orang Minang pada umumnya dan khususnya Nagari Maninjau. Masyarakat Nagari Maninjau juga masih melestarikan upacara-upacara adat yang sudah ada secara turun temurun, seperti adat turun mandi bagi anak yang baru lahir, adat aqiqah, adat sunat Rasul, dan adat nikah kawin.

Nagari Maninjau yang terletak di Tanjung Raya ini telah menjalankan praktik demokrasi sejak lama, hal ini bisa dilihat pada tahun 1951 mereka telah mengadakan pemilihan Wali Nagari, dan sejak tahun 2002 dimulainya pemilihan Jorong atau masyarakat sering menyebut sebagai Babaliak Ka Nagari.

1.7.2 Visi dan Misi Perusahaan

1.) Visi

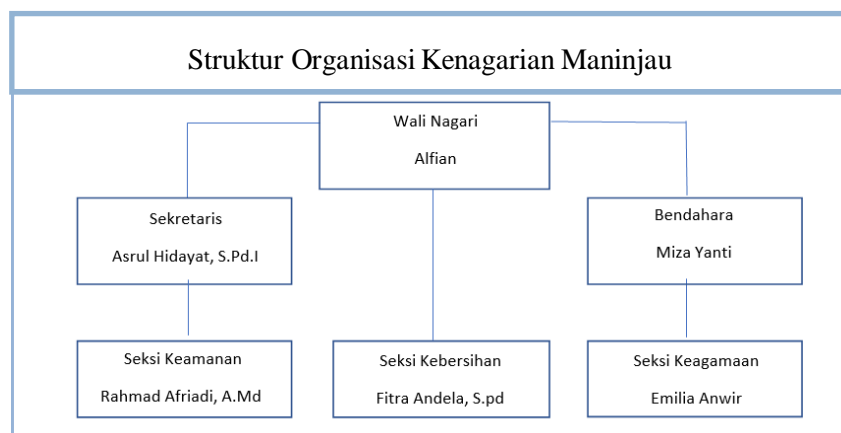
“Bersama Kita Melanjutkan Pembangunan Nagari”

2.) Misi

- a.) Tercukupi kebutuhan sandang , Pangan, Papan, Pendidikan dan Kesehatan secara wajar dan layak.
- b.) Terciptanya masyarakat yang siap menyongsong Indonesia emas, yang telah dibekali dengan berbagai life skill sehingga siap bersaing mengikuti kemajuan zaman.
- c.) Terciptanya Nagari Maninjau yang tertata rapi, bersih dan asri dengan mengedepankan pola pembangunan berwawasan lingkungan.

1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan landasan yang sangat penting terutama dalam menjalankan tugas dan wewenang masing-masing bagian agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kenagarian Maninjau

Sumber : <https://pcprt05rw10lipi.wordpress.com/struktur-dan-visi-misi/>

1.7.4 Tugas dan Tanggung Jawab

A. Wali Nagari

- Wadah partisipasi masyarakat
- Meningkatkan pelayanan masyarakat

B. Sekretaris

- Menyelenggarakan administrasi
- Memberikan saran-saran

C. Bendahara

- Menyelenggarakan administrasi keuangan RT
- Menyusun pembukuan laporan keuangan

D. Seksi Keamanan

- Meningkatkan kegiatan siskamling

E. Seksi Kebersihan

- Memperhatikan hal yang menyangkut kebersihan lingkungan RT
- Memberikan penyuluhan kepada warga tentang menjaga kebersihan lingkungan

F. Seksi Keagamaan

- Memperingati hari-hari besar keagamaan
- Membina toleransi kehidupan antar umat beragama