

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dan kemajuan yang luar biasa, lapisan masyarakat dan instansi pemerintahan telah menggunakan keberadaan dari teknologi itu sendiri. Teknologi informasi yang semakin canggih menciptakan sistem informasi berbasis komputer yang mempermudah dalam pengolahan data, dan dapat meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada lapisan masyarakat serta berpengaruh pada efisiensi waktu dan efektifitas kerja.

Peran yang dapat diberikan oleh aplikasi teknologi informasi ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi seperti informasi tentang kesehatan, hobi, rekreasi, dan rohani. Banyak keputusan strategis bergantung kepada informasi, penataan informasi yang dilakukan secara teratur, jelas, tepat dan cepat serta dapat disajikan dalam aplikasi dan laporan tentunya sangat mendukung kelancaran kegiatan operasional pemerintah desa. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah desa bisa berinteraksi dan bertukar informasi dengan warga, sehingga mampu memperlancar jalannya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Prototype Berbasis Web”, dikemukakan bahwa masyarakat sulit untuk melakukan pelaporan kasus narkoba kepada pihak kepolisian karena tidak adanya tata cara ataupun alur untuk melaporkan kasus narkoba kepada pihak berwajib. Oleh karena itu penulis membangun sebuah sistem informasi berbasis web yang mudah diakses

dan mendapatkan respon cepat tanggap yang mendukung masyarakat untuk melakukan pelaporan kasus narkoba. Pengembangan pada web menggunakan metode prototype dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan datang ke kantor polisi. Verifikasi hasil rancangan prototype menggunakan metode pengujian alfa dan pengujian beta. Hasil dari penelitian menghasilkan website yang difungsikan untuk melakukan pengaduan masyarakat pada Polda Metro Jaya. Dari hasil perhitungan yang dilakukan pada pengujian beta yang berisikan 10 pertanyaan dengan melibatkan 10 peserta masyarakat dan 2 peserta dari staff Polda Metro Jaya menggunakan skala likert membuktikan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat ini dapat di implementasikan dengan jumlah persentase rata-rata 92,62%. (Sukma Saputra & Ismiyana Putri, 2022).

Penelitian berikutnya berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang”, dikemukakan bahwa proses pengaduan yang digunakan masih dengan cara mencatat dan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat masih menggunakan papan informasi, kemudian dalam melayani pengaduan masyarakat, pihak kantor Desa masih menggunakan loket pengaduan untuk disampaikan langsung kepada perangkat desa tentang agenda acara desa, rencana pembangunan perdesaan, informasi mengenai jalan rusak, lokasi rawan bencana. Selain itu, belum adanya media untuk mengenalkan wisata perdesaan kepada masyarakat luar, dan belum ada media informasi mengenai penggalangan dana dari donatur. Kendala yang ada menyebabkan kinerja aparat desa menjadi relatif lama, informasi yang seharusnya di sampaikan ke masyarakat tidak tersalurkan dengan baik serta mempersulit masyarakat saat melakukan pengaduan. Oleh karena itu penulis

merancang sebuah sistem informasi berbasis website untuk mendukung proses pelaporan yang dapat digunakan oleh perangkat desa dan masyarakat. Penerapan sistem informasi pengaduan masyarakat akan mempermudah perangkat dengan mengurangi keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Kurniasih & Mulyono, 2022).

Penelitian selanjutnya berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Waterfall”, dikemukakan bahwa pada Pemerintahan Kabupaten Musi Rawas, saat ini pada pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat konvensional yaitu pemerintah dapat menerima pengaduan, tapi belum dapat menjawab aduan yang diajukan dari masyarakat, dan pengaduan permasalahan juga masih bersifat manual yaitu menggunakan media surat aduan dan hal itu memakan waktu serta tidak efisien. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang puas untuk menyampaikan keluhan mereka, permasalahan mengenai sarana umum maupun infrastruktur lain yang terjadi di tengah masyarakat menjadi kendala majunya suatu pemerintahan. Oleh karena itu penulis merancang sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat yang dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui website tanpa perlu menggunakan media surat, pemerintah juga dapat menjawab aduan yang diajukan masyarakat dengan cepat melalui website pengaduan, sehingga memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam menyampaikan keluhan. (Rio & Marsehan, 2023).

Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto mudiek adalah instansi Pemerintah yang terletak di Kenagarian Tuik, Kecamatan Batang Kapas, Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam menyampaikan pengaduan kepada pihak instansi, masyarakat didesa tersebut masih dengan cara manual yaitu dengan cara bertemu datang langsung ke

Kantor Wali Nagari untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi kepada pihak instansi terkait, atau melalui SMS, Surat, dan Telepon. Tentunya hal ini sangat kurang praktis bagi masyarakat, serta akan banyak memakan waktu, tenaga, dan biaya sehingga kurang efektif dan efisien. Melihat masalah yang terdapat pada Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek, perlu dibuat suatu sistem informasi pengaduan berbasis website yang mudah di akses oleh masyarakat, dan instansi terkait juga dapat mengontrol dan menanggapi pengaduan masyarakat secara langsung melalui website. Berdasarkan permasalahan yang ada pada Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek, maka penulis merancang suatu sistem informasi pengaduan dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR WALI NAGARI TUIK IV KOTO MUDIEK MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan beberapa masalah yang ada pada Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek, yaitu:

1. Bagaimana merancang sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis web dapat meningkatkan efisiensi proses penanganan pengaduan di Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek?
2. Bagaimana sistem informasi layanan pengaduan masyarakat dapat menyampaikan pengaduan lebih praktis seperti pengaduan terkait pelayanan administrasi, terkait keamanan dan ketertiban, terkait bantuan sosial, kebersihan dan lingkungan?

3. Bagaimana sistem informasi layanan pengaduan masyarakat dapat mengetahui hasil tindakan dari pengaduan yang dilaporkan?
4. Bagaimana sistem informasi layanan pengaduan masyarakat dapat memberikan perlindungan yang cukup terhadap data pengaduan, seperti menghindari risiko kebocoran data atau penyalahgunaan data melalui pengamanan database?
5. Bagaimana sistem informasi layanan pengaduan masyarakat dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat dibandingkan dengan sistem manual yang ada saat ini?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditemukan hipotesa sebagai jawaban dari permasalahan yang ada yaitu:

1. Penerapan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat yang di implementasikan dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses penanganan pengaduan di Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek.
2. Penerapan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat yang di implementasikan diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan lebih praktis seperti pengaduan terkait pelayanan administrasi, terkait keamanan dan ketertiban, terkait bantuan sosial, kebersihan dan lingkungan.
3. Penerapan Sistem informasi layanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui hasil tindakan dari pengaduan yang dilaporkan.
4. Penerapan Sistem informasi layanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat memberikan perlindungan yang cukup terhadap data pengaduan, seperti

menghindari risiko kebocoran data atau penyalahgunaan data melalui pengamanan database.

5. Penerapan Sistem informasi layanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat dibandingkan dengan sistem manual yang ada saat ini.

1.4 Batasan Masalah

Demi mencapai tujuan dan agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas maka diperlukan batasan masalah dari penelitian ini dengan memfokuskan pada pelayanan pengaduan masyarakat. Sistem dibuat hanya untuk pegawai atau petugas Kantor Wali Nagari dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta masyarakat yang ada di daerah Tuik IV Koto Mudiek dalam menyampaikan pengaduannya kepada pihak terkait, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam merancang sistem layanan pengaduan ini adalah bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan supaya suatu kegiatan mempunyai arah tertentu dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi layanan pengaduan masyarakat yang dibuat dapat mempermudah pihak instansi terkait dalam mengemban tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Sistem yang dibuat dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara lebih efektif dan efisien.

3. Mempercepat proses pengaduan dan penanganan masalah dibandingkan dengan metode manual sebelumnya.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam suatu instansi. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat mengasah dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh perkuliahan, menciptakan sebuah sistem informasi berbasis web dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat digunakan untuk mengelola sistem pelayanan masyarakat serta melatih sumber daya yang ada untuk memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang pesat saat ini.

2. Manfaat bagi Universitas

Universitas dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi baik teori maupun praktek yang telah diperoleh selama kuliah, dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya sebagai bahan evaluasi serta memberikan gambaran tentang kesiapan mahasiswa dalam melengkapi dunia kerja yang sebenarnya.

3. Manfaat bagi Kantor Wali Nagari

Bagi Instansi dapat mempermudah tugas dan tanggung jawab dalam menerima dan menyampaikan informasi kepada masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Bagian tinjauan umum ini penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum dari Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek, yang meliputi sejarah, struktur organisasi, serta tugas dari Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek.

1.7.1 Sejarah Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek

Sejarah Nagari Tuik IV Koto Mudiek, diperkirakan telah dihuni semenjak abad ke XI Masehi, dimana penduduk berasal dari Lakuak Sungai Pagu Muaro Labuah, Kabupaten Solok Selatan. Pada awalnya Nagari Tuik IV Koto Mudiek bagian dari Nagari IV Koto Mudiek dan Nagari IV Koto Mudiek Merupakan satu Nagari dengan IV Koto Hilie yang dikenal dengan Nagari Koto Salapan yaitu 4 Koto Mudiek dan 4 Koto Hilie yang dipimpin oleh seorang Asisten demang dengan nama Tuangku Arifin. Mengingat cakupan wilayah yang luas, untuk memudahkan pelayanan bidang pemerintahan, dengan mengacu percepatan pembangunan pada tahun 1938 Nagari Koto Salapan dibagi menjadi 2 (dua) nagari, yaitu Nagari IV Koto Mudiek dengan Wali Nagari Angku Palo Majid dan Nagari IV Koto Hilie dengan dengan Wali Nagari Angku Palo Kudu Dt.Kando Marajo. Dengan lahirnya Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, dimana jorong yang ada menjadi desa maka Nagari IV Koto Mudiek menjadi 7 (tujuh) Pemerintahan Desa, yaitu :

1. Desa Teratak Tempatih
2. Desa Padang Galundi
3. Desa Lubuk Nyiur
4. Desa Tuik
5. Desa Koto Gunung

6. Desa Kampung Baru

7. Desa Sungai Nyalo.

Kemudian pada Tahun 1991 terjadi penggabungan dari 7 (tujuh) Desa tersebut menjadi 4 (empat) Desa, yaitu:

1. Desa Teratak Tempatih Padang Galundi

2. Desa Lubuk Nyiur

3. Desa Sungai Nyalo

4. Desa Tuik Koto Gunung Kampung Baru.

Lahirnya peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan No. 17 Tahun 2001, dimana Pemerintahan terendah di Kabupaten Pesisir Selatan adalah Nagari. Maka Pemerintahan Desa kembali menjadi Nagari. Melalui kesepakatan pemuka masyarakat dan KAN Nagari maka diangkat Bapak Syafiar Ludin menjadi pejabat sementara Wali Nagari IV Koto Mudiek.

Selanjutnya tahun 2011 lahirlah Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 57 Tahun 2011, tentang pembentukan Pemerintahan Nagari Tuik IV Koto Mudiek, kemudian pada tanggal 8 Desember 2011 dilaksanakan pemilihan Wali Nagari Devinitif. Berdasarkan surat keputusan Bupati Pesisir Selatan, Nomor 140/445/Kpts/BPTPS/2011 tentang pemberitahuan penjabat Wali Nagari dan Pengesahan Wali Nagari terpilih Se-Kecamatan Batang Kapas, pada tanggal 28 Desember 2011 dilantiklah Wali Nagari Terpilih, yaitu Bapak Sumardi sebagai Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek pertama.

1.7.2 Visi dan Misi Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek

Dalam penyelenggaraan Pemerintahan, Pemerintahan Nagari Tuik IV Koto Mudiek tidak terlepas dari rumusan Visi dan Misi pembangunan nagari sebagai

penyatuan arah dalam menentukan rencana kerja pembangunan kedepannya, maka Visi pembangunan Nagari Tuik IV Koto Mudiek adalah *“Meningkatkan Pembangunan yang Demokratis, Bermoral, Sejahtera, Serta Kuat Adat Dan Budaya”*.

1. Pembangunan yang Demokratis adalah suatu proses pembangunan yang melibatkan partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan. Konsep ini menekankan pada pentingnya keadilan, kesetaraan, dan transparansi dalam setiap tahap pembangunan.
2. Bermoral adalah nilai, norma, dan prinsip yang mengatur perilaku manusia dalam kehidupan bermasyarakat. Ini adalah suatu pedoman yang membedakan antara yang baik dan buruk, benar dan salah dalam tindakan dan keputusan kita sehari-hari. Moral juga sering disebut sebagai etika atau akhlak.
3. Adat dan Budaya

Adat adalah sekumulan kebiasaan, nilai, norma, dan aturan yang berlaku dalam masyarakat atau kelompok tertentu. Adat ini biasanya turun temurun dan menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari.

Budaya adalah rangka kehidupan bermasyarakat yang dimiliki sekelompok manusia dan mewariskan dari generasi ke generasi, cara hidup yang berkembang dan dimiliki oleh sekelompok orang.

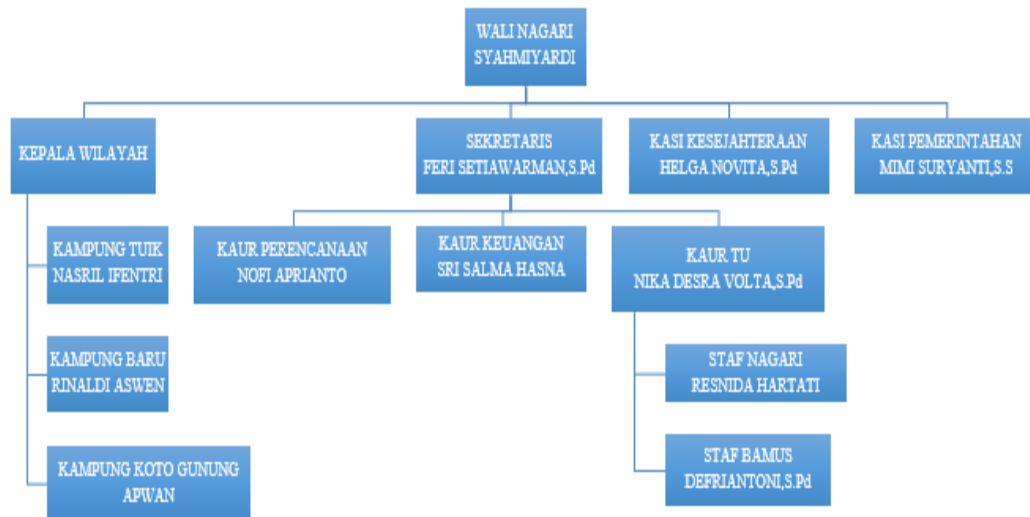
Sedangkan Misi Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pertumbuhan ekonomi nagari terutama didukung oleh sektor pertanian dan perkebunan.

2. Pemberdayaan ekonomi masyarakat yang berorientasi sumber daya alam lokal dan berwawasan lingkungan
3. Peningkatan kemampuan pembiayaan pembangunan nagari melalui peningkatan sumber pendapatan asli nagari (pan).
4. Melaksanakan pendidikan agama islam dalam rangka mewujudkan kekokohan iman dan taqwa terutama generasi muda
5. Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan dan kesehatan guna mendorong tercapainya sumber daya manusia yang berkualitas.
6. Pengamalan nilai-nilai luhur budaya minangkabau dalam tatanan kehidupan bermasyarakat.
7. Menegakan iklim yang demokratis adil dan jujur ditengah-tengah masyarakat
8. Menegakan supermasi hukum dan ham bagi semua lapisan masyarakat.
9. Penciptaan kinerja aparatur Pemerintah Nagari yang Profesional, Produktif, dan Bebas dari KKN.

1.7.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek
 Sumber : Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek

1.7.4 Tugas dan Tanggung jawab

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui struktur organisasi pada Kantor Wali Nagari Tuik IV Koto Mudiek berbentuk organisasi fungsional, selanjutnya dari struktur organisasi dapat dijelaskan tugas dan wewenang organisasi sebagai berikut:

1. Wali Nagari, bertanggung jawab penuh dalam jalannya semua kegiatan yang ada di kantor. Menyelenggarakan pemerintahan Nagari berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD, Mengajukan rancangan pengaturan Nagari, serta menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD.
2. Sekretaris, bertugas membantu wali nagari dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi nagari, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan nagari serta melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi.

3. Kaur Perencanaan, bertugas menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja nagari, Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program serta penyusunan laporan.
4. Kaur keuangan, bertugas untuk menyiapkan bahan penyusunan RPJMN Nagari dan RKP Nagari, Mengelola arsip perencanaan bangunan, menatausahakan keuangan nagari, mengawasi pelaksanaan tugas bendahara nagari, membantu pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah yang ada di nagari bersama dengan instansi terkait, membantu Wali Nagari dalam pengembangan perekonomian masyarakat nagari, Membantu wali nagari dalam upaya pelestarian lingkungan nagari serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pemimpin.
5. Kaur TU, bertugas dalam melaksanakan urusan ketatausahaan, seperti administrasi surat menyurat dan arsip, Memelihara aset nagari, mengelola administrasi kepegawaian, membuat daftar hadir perangkat pemerintah nagari dan staf serta mencatat dan menginventarisir aset nagari.
6. Kasi kesejahteraan, bertugas untuk melaksanakan program-program pembangunan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat, mengelola bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan seperti bantuan untuk keluarga miskin, mensosialisasikan program-program pemerintah yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan.
7. Kasi pemerintahan, bertugas dalam mengelola administrasi pemerintahan desa termasuk pencatatan, pengarsipan, dan penyusunan laporan, Membantu Wali Nagari dalam menyusun peraturan desa, melakukan koordinasi dengan

perangkat desa lainnya dan instansi terkait, memberikan rekomendasi kepada Wali Nagari terkait kebijakan pemerintahan desa serta menjadi penghubung antara pemerintahan desa dengan masyarakat

8. Staf nagari, bertugas untuk Membantu Wali Nagari dalam menjalankan roda pemerintahan nagari, mengembangkan nagari melalui perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan serta melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.
9. Staf bamus, bertugas untuk membantu memperlancar proses kerja BAMUS sehingga lebih efisien, Membantu meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pemerintahan nagari serta membantu memastikan BAMUS bertanggung jawab atas keputusan dan tindakannya.
10. Kepala kampung, bertugas untuk membantu pelaksanaan pemerintahan nagari diwilayah kerjanya, membantu pelaksanaan pembangunan nagari diwilayah kerjanya. melakukan pelayanan rekomendasi kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan di wilayah kerjanya, mengadakan musyawarah pembangunan kampung guna disampaikan dalam musyawarah pembangunan nagari, melaksanakan gotong royong secara berkala dan berkelanjutan, melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta mendamaikan perselisihan antara masyarakat dalam kampung serta membantu pelaksanaan pemberdayaan masyarakat nagari diwilayah kerjanya.