

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet adalah jaringan komunikasi yang tanpa batas waktu dan ruang, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan teknologi dan sumber informasi dari seluruh media, ternyata media internet untuk saat ini sangat digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapat selain cepat, akurat dan diperoleh di mana saja. Ini membuktikan bahwa masyarakat semakin tidak mau disibukan dengan keterbatasan waktu dan kesempatan untuk melihat informasi.

Internet adalah jaringan komputer yang menghimpun sumber daya informasi yang sangat luas hingga mampu menjangkau seluruh dunia. Internet adalah suatu jaringan komputer yang sangat besar, terdiri dari jutaan perangkat komputer yang terhubung melalui suatu protocol tertentu untuk penukaran informasi antar komputer tersebut (Sumolang, 2013).

Menurut Jogiyanto HM., (1999: 692), Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian (event) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Perkembangan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini semakin cepat dan mudah di akses, menjadikan kita untuk lebih membuka diri dalam menerima

perubahan – perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Didalam majunya perkembangan teknologi membuat penyebaran informasi tidak hanya melalui offline melainkan media online pun turut memberikan kotribusinya dalam penyampaian informasi yang ada bagi suatu organisasi atau perusahaan, maupun isntansi pemerintahan yang membutuhkan suatu sistem yang cepat dan akurat.

Dalam kesiapan menghadapi era keterbukaan informasi publik, Kantor Wali Nagari Simalanggang adalah salah satu Pemerintahan publik yang berada di Kecamatan Payakumbuh dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan profesional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Wali Nagari Simalanggang ini mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dan selalu ingin memberikan informasi pelayanan terbaik bagi masyarakat, dengan cara memberikan dan memperbaharui sistem informasi dengan cara online, terutama dalam memberikan layanan pengaduan masyarakat di wilayah Nagari Simalanggang. Beberapa jenis pengaduan masyarakat diantaranya seperti pengaduan kerusakan jalan, penanganan sampah di lingkungan fasilitas umum dan lain sebagainya di wilayah nagari simalanggang. Sistem informasi pengaduan masyarakat saat ini terkadang banyak kendala untuk melakukan pengaduan, disebabkan karena lokasi Kantor Wali Nagari yang kurang terjangkau dari baberapa rumah masyarakat yang berada di kawasan Nagari Simalanggang.

Seiring dengan kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa pelayanan pengaduan masyarakat, maka kantor wali nagari simalanggang citra bagi masyarakat salah satu tugasnya adalah melayani

pengaduan masyarakat, untuk itu perlu disiapkan sarana teknologi di bidang komunikasi dan informasi.

Menurut (Surmayanti & Zain, 2016) Di sisi lain seiring dengan perkembangan teknologi, penemuan ide-ide baru merupakan salah satu langkah cepat yang diambil oleh masyarakat untuk berlomba-lomba mengikuti perkembangan ilmu teknologi yang memudahkan pekerjaan serta memiliki keamanan.

Hal inilah yang menjadi pendorong bagi penulis untuk melakukan analisa dan perancangan sistem informasi kepada kantor wali nagari simalanggang, dimana pembuatan ini ditujukan untuk pelayanan pengaduan dan permintaan informasi masyarakat kepada kantor wali nagari simalanggang, serta membantu kantor wali nagari dalam memberikan jawaban terhadap apa yang diminta oleh setiap lapisan masyarakat.

Oleh karena itu didalam pembuatan tugas akhir ini penulis mengangkat sebuah judul **“IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA KANTOR WALI NAGARI SIMALANGGANG SEBAGAI SARANA PENERIMA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB MENGGUNAKAN DATABASE MYSQL”**, dimana nanti setelah ada situs ini, kantor wali nagari dapat lebih mudah efektif dan efisien dalam pemberian informasi kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi layanan pengaduan masyarakat menggunakan bahasa PHP?
- b. Bagaimana membuat perancangan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat yang dapat membantu mempercepat proses mengolah data kaduan?
- c. Bagaimana cara mempermudah kantor Wali Nagari dalam proses memonitoring kaduan yang disampaikan masyarakat?
- d. Bagaimana evaluasi pada pengaduan masyarakat?
- e. Bagaimana memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan masyarakat secara online?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *web* menggunakan database MySQL pada kantor wali nagari simalanggang adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang di bangun dikhususkan hanya untuk pengelolaan pengaduan keluh dari masyarakat.
2. Sistem informasi Yang di bangun disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses laman *web* khususnya social networking.
3. Sistem informasi yang di bangun juga sebatas hingga data diterima *server*, lalu ditanggapi oleh kantor wali nagari simalanggang.
4. Sistem informasi ini menggunakan bahasa pemograman PHP dan database Mysql.

1.4 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecah masalah yang bersifat sementara di mana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada yaitu :

- a. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP penulis dapat membuat sebuah sistem dengan baik.
- b. Dengan diterapkan sistem informasi pengaduan masyarakat ini diimplementasikan dengan bahasa pemrograman php dan didukung dengan data base mysql agar dapat memudahkan pihak kantor Wali Nagari dalam memproses data pengaduan yang disampaikan.
- c. Dengan menggunakan sistem informasi ini kantor Wali Nagari Simalanggang dapat memonitoring seluruh aktivitas kaduan yang disampaikan masyarakat masyarakat.
- d. Dengan menggunakan sistem informasi penyedia dan pelayanan ini diharapkan dapat digunakan dalam melakukan pengolahan data kaduan secara efektif dan efisien.
- e. Dengan adanya sistem informasi Pengaduan Masyarakat ini dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan kaduan dengan jarak jauh secara online.

1.5 Metode Penelitian

Dalam pengumpulan data penulis akan melakukan pengumpulan data dengan metode sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis akan melakukan pengumpulan data dengan metode sebagai berikut :

- a. **Metode observasi** yaitu mengamati secara langsung terhadap objek yang akan diteliti agar dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat terhadap proses dan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan perencanaan sistem informasi pendataan penduduk.
- b. **Metode wawancara** yaitu melakukan tanya jawab langsung kepada pihak terkait (Kantor Wali Nagari Simalanggang).
- c. **Metode keputusan** yaitu metode pengumpulan data dengan cara dibantu buku-buku dari perpustakaan atau dokumen dokumen maupun laporan yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.5.2 Analisa sistem

adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka mengumpulkan dan menginterpretasikan fakta permasalahan dan penggunaan informasi yang telah direkomendasikan untuk memperbaiki sistem kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a. Menganalisa sistem yang ada yaitu mempelajari dan mengetahui apa yang dikerjakan sistem yang ada.
- b. Memspesifikan sistem, yaitu memspesifikan masukan yang digunakan database yang ada, proses yang dilakukan dan keluaran yang dihasilkan.

Adapun tahap-tahapan pada analisa sistem antara lain :

- 1) Activity Diagram

Activity diagram digunakan untuk memodelkan alur kerja atau workflow sebuah proses bisnis dan urutan aktifitas didalam suatu proses.

- 2) Use Case Diagram

Use Case Diagram digunakan untuk menjelaskan manfaat sistem yang jika dilihat menurut pandangan orang yang berada diluar sistem atau actor.

- 3) Use Case Description

Use Case Description digunakan untuk mendeskripsikan secara rinci mengenai use case diagram.

1.6 TUJUAN PENELITIAN

1.6.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *web* menggunakan database MySql pada kantor wali nagari simalanggang adalah sebagai berikut :

1. Membangun sistem yang mampu menangani pengaduan msyarakat.
2. Membuat desain sistem informasi pengaduan keluhan masyarakat yang efisien dan *user friendly* sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengelola keluhan.
3. Merancang sistem pengelolaan menggunakan bahasa pemograman PHP dan Database Mysql.

1.6.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya pembuatan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Instansi

Diharapkan dapat membantu untuk mempermudah pengumpulan data dan mempermudah dalam melakukan penyampaian informasi mengenai pengaduan yang dilakukan masyarakat.

2. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan di bidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang bermanfaat bagi instansi menggunakan Web dan Database Mysql.
- b. Terimplementasikannya pengetahuan yang didapat pada kampus sehingga dapat membantu pihak instansi dalam mengatasi dan menyelesaikan masalah yang ada perihal pengaduan masyarakat.
- c. Sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.7 Tinjauan Umum Instansi

1.7.1 Sejarah Singkat Kantor Wali Nagari

Sebelumnya jabatan wali nagari ini masih asing dalam struktur pemerintahan nagari di masyarakat Minagkabau. Kemudian setelah dikeluarkannya tentang ordonansi nagari pada tahun 1914 oleh pemerintah Hindia Belanda. di mana para Penghulu yang dulunya memimpin nagari secara bersama-sama, diharuskan untuk memilih salah satu di antara mereka sebagai *kepala nagari* atau *wali nagari*, sehingga posisi penghulu suku kehilangan fungsi tradisionalnya. Namun sejalan dengan waktu, jabatan ini dapat diterima dan menjadi *tradisi adat* di mana jabatan ini juga diwariskan kepada keponakan pemegang jabatan sebelumnya. Selain itu efek dari aturan ini juga membatasi anggota kerapatan nagari yang hanya pada penghulu yang diakui oleh pemerintah Hindia Belanda saja. Hal ini dilakukan dengan asumsi untuk mendapatkan sistem pemerintahan yang tertib dan teratur.

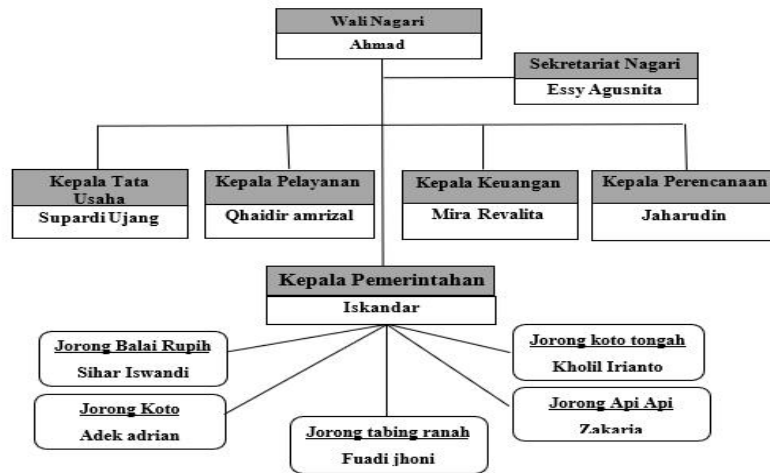
Setelah kemerdekaan Indonesia di mana dengan dikeluarkannya undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan di Daerah dan kemudian Undang-undang No. 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, jabatan wali nagari ini turut dihapus dan diseragamkan dengan jabatan kepala desa.

Kemudian pengaruh dari reformasi pemerintahan di Indonesia, dan wacana akan otonomi daerah, maka keluarlah undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, menggantikan UU No 5 Tahun 1974 dan UU No 5 Tahun 1979.

Pada tahun 2004, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, dan UU No 22 Tahun 1999 dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah, kemudian presiden Indonesia dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat secara bersama, disahkanlah Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah untuk menggantikan undang-undang UU No 22 Tahun 1999. Dan dari undang-undang baru ini diharapkan munculnya pemerintahan daerah yang dapat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur Perangkat Nagari Simalanggang



Gambar 1. 1 Struktur Perangkat Nagari Simalanggang

1.7.3 Tugas Dan Fungsi

1. Tugas Pokok Wali Nagari

- a. Menyelenggarakan pemerintahan Nagari berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPN
- b. Mengajukan rancangan peraturan Nagari
- c. Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPN
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan Nagari mengenai APB Nagari untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPN
- e. Membina kehidupan masyarakat Nagari

- f. Membina ekonomi Nagari
- g. Mengordinasikan pembangunan Nagari secara partisipatif
- h. Mewakili Nagarinya di dalam dan luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Sekretaris Nagari

Tugas Pokok :

- Membantu Wali Nagari dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi Nagari, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah Nagari.

Fungsi :

- Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, Pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi

administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan

3. Kepala Urusan (kaur) Umum Dan Perencanaan

Tugas Pokok

- Membantu Sekretaris Nagari dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan Nagari, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.

Fungsi :

- Tata Naskah
- Administrasi Surat Menyurat
- Arsip
- Ekspedisi
- Penataan Administrasi Perangkat Nagari
- Penyediaan Prasarana Perangkat Dan Kantor
- Penyiapan Rapat
- Pengadmistrasian Aset

- Inventarisasi
- Perjalanan Dinas
- Pelayanan Umum
- Menyusun Apb Nagari
- Inventarisir Data-Data Pembangunan
- Monitoring Dan Evaluasi Program
- Penyusunan Laporan

4. Keuangan

Tugas Pokok

- Membantu Sekretaris Nagari dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Nagari, pengelolaan administrasi keuangan Nagari dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Nagari.

Fungsi :

- Administrasi Keuangan
- Administrasi Sumber Pendapatan Dan Pengeluaran
- Verifikasi Administrasi Keuangan
- Administrasi Penghasilan Wali Nagari, Perangkat Nagari, Bamus Dan Lembaga Pemerintahan Nagari Lainnya.

5. Kepala Urusan Perencanaan

Fungsi

- Menyusun Rencana Anggaran Pendapatan Dan Belanja Nagari
- Menginventarisir Data-Data Dalam Rangka Pembangunan
- Melakukan Monitoring Dan Evaluasi Program
- Penyusunan Laporan

6. Pemerintahan

Tugas Pokok

- Membantu Wali Nagari dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat Nagari, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Nagari.

Fungsi :

- Menyusun Rencana Regulasi Nagari
- Pembinaan Masalah Pertanahan
- Pembinaan Masalah Ketentraman Dan Ketertiban
- Upaya Perlindungan Masyarakat
- Kependudukan
- Penataan Dan Pengelolaan Wilayah
- Pendataan Dan Pengelolaan Profil Nagari
- Melaksanakan Pembangunan Sarana Dan Prasarana Nagari

- Pembangunan Di Bidang Pendidikan, Kesehatan
- Sosialisasi Serta Motivasi Masyarakat Di Bidang Budaya, Ekonomi, Politik, Lingkungan Hidup, Pemberdayaan Keluarga, Pemuda, Olahraga Dan Karang Taruna
- Melaksanakan Penyuluhan Dan Motivasi Terhadap Hak Dan Kewajiban Masyarakat
- Pelestarian Nilai Sosial Budaya Masyarakat, Keagamaan, Dan Ketenaga Kerjaan.

7. Administrasi Pemerintahan Nagari

- Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi warga Nagari yang berkehidupan ekonomi kurang mampu agar mendapatkan penangguhan-penangguhan. Misalkan penangguhan atau pengurangan beban biaya di rumah sakit. Pembuatan surat ini tidak memerlukan biaya, digratiskan bagi warga Nagari yang memerlukan. Dalam perkembangannya SKTM ini berubah menjadi Kartu Multiguna, Kartu ini dapat digunakan oleh satu keluarga yang diwakili oleh Wali keluarga sebagai pemegang kartu
- Surat Keterangan Lalu Lintas
- Surat Keterangan NTCR
- Surat Pengantar Pernikahan

- Surat Keterangan Naik Haji
- Surat Keterangan Domisili
- Surat Keterangan Pengantar Kepolisian
- Surat Keterangan Pindah
- Surat Keterangan Lahir/Mati
- Surat Keterangan Ke Bank dll.
- Surat Keterangan Pengiriman Wesel
- Surat Keterangan Jual Beli Hewan
- Surat Keterangan Izin Keramaian
- Pengenaan Pungutan atas Transaksi Jual beli Hasil Bumi dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual
- Pengenaan pungutan atas transaksi jual beli tanah rumah dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual
- Surat Keterangan Tebang Kayu/Bambu
- Tarif pengenaan pungutan pengusaha angkutan sewa sarana dan BUMdes; dan
- Perusahaan PT/CV atau pemborong dan sejenisnya dari jumlah anggaran.

8. Kepala Jorong

Tugas

- Membantu pelaksanaan tugas Wali Nagari dalam wilayah kerjanya

- Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat
- Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat
- Membantu Wali Nagari dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan diwilayah kerjanya
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Wali Nagari.

Fungsi :

- Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah Nagari, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat diwilayah dusun
- Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian
- Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketrentaman dan ketertiban masyarakat

**BAB II
LANDASAN TEORI**