

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum dan batas-batas wilayahnya diberi wewenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat lokal. Berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati oleh sistem pemerintahan negara Kesatuan Republik Indonesia. Aksi sosial masyarakat membutuhkan laporan yang dikeluhkan oleh masyarakat itu sendiri. Untuk alasan ini, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memungkinkan pelaksanaannya dengan baik, perangkat desa dapat langsung memainkan perannya dan berpartisipasi dalam penyediaan laporan keluhan masyarakat sehingga membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan dapat beroperasi dengan cara terbaik. (Gustin Setyaningsih, et al, 2020)

Desa Helvetia belum pernah melakukan penelitian sebelumnya mengenai keluhan masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keluhan masyarakat yang diberikan penyelenggara laporan keluhan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat untuk meningkatkan pelayanan *public* mengenai penerimaan keluhan dan penanganan keluhan di Desa Helvetia yang belum terealisasi. Akibatnya masyarakat tidak dapat menyampaikan keluhan sehingga keluhan tersebut tidak terkomunikasikan dengan baik. Berdasarkan pengamatan di

lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat setempat diperoleh keterangan bahwa masih banyak keluhan masyarakat yang belum diterima dan juga belum ditangani. Oleh karena itu, pihak perangkat desa harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Desa Helvetia sangat membutuhkan sistem laporan keluhan masyarakat berbasis web untuk mengetahui keluhan pada masyarakat. Sistem yang akan dibuat menampilkan website yang dapat menampung keluhan masyarakat Desa Helvetia. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis penulis mengambil judul mengenai **“Perancangan Aplikasi Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Berbasis Web Dengan Metode Service Quality”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya sistem yang menerapkan metode Service Quality (servqual) dalam perancangan sistem keluhan masyarakat.
2. Dalam melaporkan keluhan masyarakat dan memberikan informasi yang terjadi dimasyarakat Desa Helvetia masih dilakukan dengan cara manual sehingga kurang efektif dan efisien.
3. Belum adanya sistem yang dapat memudahkan perangkat desa dalam memantau laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia

1.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat penulis paparkan, yaitu:

1. Bagaimana menerapkan metode *Service Quality* (servqual) dalam perancangan sistem keluhan masyarakat pada Kantor Kepala Desa Helvetia?
2. Bagaimana merancang sebuah aplikasi yang efektif dan efisien untuk melaporkan keluhan masyarakat dan memberikan informasi yang terjadi dimasyarakat Desa Helvetia secara online dan real time?
3. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat memudahkan perangkat desa dalam memantau laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar pembuat sistem ini tidak terlalu luas cakupannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada laporan keluhan masyarakat pada Desa Helvetia Kecamatan Sunggal.
2. *Input* untuk aplikasi adalah data laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.
3. *Output* dari aplikasi adalah hasil laporan keluhan masyarakat yang telah terselesaikan.
4. Perancangan sistem diilustrasikan dengan *Unified Modeling Language* (UML).
5. Aplikasi yang dibangun dalam penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, *framework codeigniter*, dan menggunakan basis data MySQL.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah aplikasi online yang lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelaporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.
2. Merancang sebuah sistem yang dapat memudahkan perangkat desa dalam mengelola data laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.
3. Merancang sebuah aplikasi yang dapat melakukan pemantauan atau pengontrolan terhadap laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaporkan keluhan kepada Perangkat Desa Helvetia.
2. Memberikan kemudahan kepada Perangkat Desa Helvetia dalam mengolah data keluhan masyarakat.
3. Adanya pemantauan dari hasil laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan 4 metode, yaitu :

1. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah proses pengumpulan informasi dan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke Kantor Kepala Desa Helvetia Kec Sunggal, sehingga penulis dapat memperkuat data yang ada.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan informasi dan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan Perangkat Desa maupun Kepala Desa Helvetia Kec Sunggal yaitu Bapak Iswanto.

3. Dokumentasi

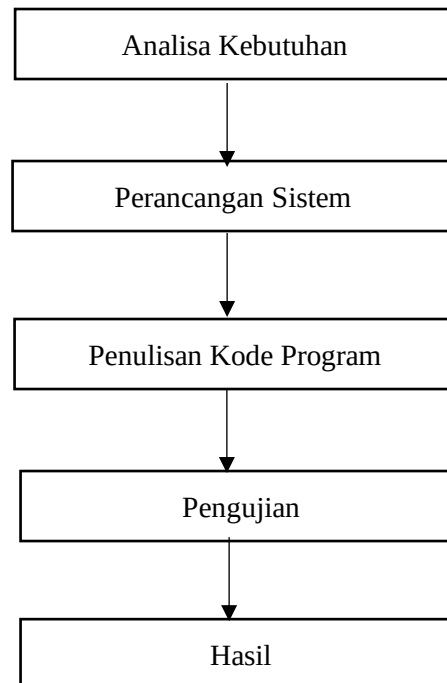
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang ada.

4. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Pada fase ini peneliti menggunakan buku, jurnal dan karya ilmiah sebagai referensi dan landasan teori untuk penelitian ini.

1.4.2. Metode Perancangan Sistem

Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada diagram blok metodologi penelitian. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar III.1. Diagram Blok Metodologi Penelitian

Keterangan :

1. Analisis Kebutuhan

Peneliti menganalisis kebutuhan untuk penelitian yaitu data konsumen dan data kuesioner, hardware dan software yang digunakan untuk penelitian ini.

2. Perancangan Sistem

Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu use case diagram, class diagram, activity diagram dan sequence diagram untuk perancangan sistem.

3. Penulisan Kode Program

Peneliti menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP, CSS, dan menggunakan basis data MySQL.

4. Pengujian

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi laporan keluhan masyarakat pada website secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan aplikasi. Pengujian fungsional dilakukan untuk mengetahui bahwa aplikasi laporan keluhan masyarakat telah berjalan sesuai dengan perancangan. Pengujian ketahanan merupakan kemampuan aplikasi untuk berjalan dengan baik pada spesifikasi minimum komputer.

5. Hasil

Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun web yaitu Aplikasi Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Berbasis Web Dengan Metode Service Quality.

I.5. Kontribusi Penelitian

Adapun beberapa kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Ilmu Pemerintahan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan memberikan masukan untuk mengembangkan teori – teori yang peneliti gunakan khususnya yang terkait dengan efektivitas layanan aspirasi dan keluhan masyarakat secara online pada Kantor Kepala Desa Helvetia Kec Helvetia Kab Deli Serdang.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan kegunaan untuk menambah wawasan, ilmu, dan pemahaman terhadap peran dari aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

b. Bagi Lembaga Kampus

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dan bisa menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi peneliti – peneliti selanjutnya.

c. Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat yang pernah melakukan pelaporan untuk memberikan kontribusi kepada pemerintah dan dapat membantu meningkatkan pelayanan publik dan menambah wawasan, ilmu, serta pemahaman.

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Jl. Pringgane No. 36 Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang, 20124

I.7. Sistematika Penulisan

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan mengenai latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan uraian penyelesaian secara teoritis serta konsep baru dalam penyelesaian masalah berkenaan dengan sistem dan fokus kajian. Adapun landasan teori yang diuraikan oleh penulis adalah: penjelasan mengenai sistem, informasi, materi tentang laporan keluhan masyarakat, serta beberapa konsep metode yang menggambarkan cara kerja dari sistem yang akan dirancang.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis sistem yang sedang berjalan, perancangan proses dalam bentuk diagram UML yang meliputi analisis dan perancangan sistem pengolahan data yang mencakup semua aktivitas yang terjadi pada sistem yang akan dibangun.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini penulis memaparkan visualisasi hasil dari sistem yang dirancang dan pembahasannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan dan saran untuk perbaikan kualitas dari aplikasi yang telah dirancang.