



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam mendukung kehidupan masyarakat di tingkat desa. Infrastruktur seperti jalan desa, jembatan, saluran air, fasilitas penerangan, dan bangunan umum lainnya memiliki peran vital dalam menunjang aktivitas harian warga. Kualitas sarana dan prasarana yang baik mencerminkan perhatian pemerintah desa terhadap kenyamanan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, apabila terjadi kerusakan atau kendala pada infrastruktur desa, masyarakat memiliki hak untuk melaporkan dan mengajukan pengaduan agar segera mendapatkan penanganan. Namun, di banyak desa, termasuk Desa Kuala Keritang, mekanisme penyampaian pengaduan terhadap sarana dan prasarana masih bersifat konvensional, tidak terdokumentasi, dan minim tindak lanjut yang terstruktur.

Desa Kuala Keritang pengaduan mengenai kerusakan fasilitas umum umumnya disampaikan secara lisan kepada perangkat desa atau melalui perantara seperti ketua RT atau RW. Seringkali, informasi pengaduan ini hanya bersifat informal, tidak dicatat secara resmi, dan berisiko tidak sampai ke pihak yang berwenang. Kondisi ini menyebabkan banyak laporan masyarakat yang tidak tertindaklanjuti dengan baik, bahkan tidak jarang terlupakan. Akibatnya, perbaikan terhadap sarana dan prasarana menjadi lambat, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa pun dapat menurun. Padahal, pengaduan dari warga merupakan bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

desa yang seharusnya dihargai dan dikelola secara profesional.

Pengaduan sarana dan prasarana desa dapat mencakup berbagai hal, seperti laporan jalan rusak yang membahayakan keselamatan, gorong-gorong tersumbat yang menyebabkan banjir, fasilitas publik yang rusak, hingga lampu penerangan jalan yang mati.[1] Tanpa adanya sistem yang mampu mengelola data pengaduan secara sistematis, pemerintah desa akan kesulitan dalam melakukan inventarisasi permasalahan, menentukan skala prioritas, serta menyusun rencana tindak lanjut secara efisien. Pengelolaan pengaduan secara tradisional juga menyulitkan dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan berbasis data, karena tidak adanya histori laporan yang terdokumentasi.[2]

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan mendesak. Sistem informasi berbasis web menjadi solusi yang tepat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, praktis, dan terdokumentasi.[3] Melalui sistem ini, warga desa dapat mengisi formulir pengaduan secara daring dengan melampirkan foto kondisi sarana yang rusak, memilih kategori laporan, serta mengetahui status penanganan secara real-time. Sistem ini juga memberikan keuntungan bagi pemerintah desa karena seluruh data pengaduan akan tersimpan dalam basis data, dapat dianalisis, dan dijadikan bahan pertimbangan dalam musyawarah desa atau perencanaan pembangunan.

Desa KualaKeritang merupakan salah satu desa di Kecamatan Reteh, Kabupaten Indragiri Hilir, yang hingga saat ini masih menggunakan metode konvensional dalam menangani laporan infrastruktur dari masyarakat. Minimnya



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

penggunaan teknologi menyebabkan lambatnya respon terhadap pengaduan dan tidak adanya transparansi dalam proses tindak lanjut. Hal ini menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien dan akuntabel. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi pengaduan sarana dan prasarana berbasis web menjadi kebutuhan penting untuk mendukung tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern dan responsif.

Penerapan sistem informasi pengaduan ini diharapkan dapat mengatasi berbagai hambatan yang selama ini dihadapi, seperti tidak tercatatnya laporan, tidak adanya rekam jejak penanganan, serta sulitnya evaluasi. Dengan sistem berbasis web, pemerintah desa dapat mengelompokkan laporan berdasarkan jenis fasilitas, wilayah, dan tingkat urgensi, sehingga proses penanganan menjadi lebih terarah. Selain itu, masyarakat juga dapat merasa lebih dilibatkan karena mereka dapat memantau progres penyelesaian laporan mereka secara transparan. Fitur-fitur seperti notifikasi status laporan, histori pengaduan, dan statistik aduan juga akan memperkuat akuntabilitas aparat desa.[4]

Lebih dari sekadar alat pelaporan, sistem ini juga menjadi bagian dari transformasi budaya pelayanan publik di desa. Untuk mewujudkan efektivitas penggunaan sistem, perlu dilakukan sosialisasi kepada warga tentang cara menggunakan aplikasi pengaduan ini. Dengan pendekatan edukatif dan inklusif, masyarakat dari berbagai latar belakang termasuk lansia dan warga yang kurang akrab dengan teknologi dapat tetap berpartisipasi. Sistem ini pun akan menjadi wadah interaksi dua arah yang sehat antara masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya menjaga kualitas infrastruktur lingkungan.[5]



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa penting untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Pengaduan Sarana dan Prasarana Desa Berbasis Web pada Desa Kuala Keritang. Dengan sistem ini, diharapkan proses pelaporan dapat dilakukan secara mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik. Pemerintah desa akan terbantu dalam pengelolaan aduan, sementara masyarakat memperoleh akses terhadap layanan yang lebih terbuka dan responsif. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan tata kelola pembangunan infrastruktur desa secara digital.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di bahas, beberapa masalah yang muncul dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Proses penyampaian pengaduan sarana dan prasarana di Desa Kuala Kritang masih dilakukan secara konvensional dan lisan.
2. Tidak adanya bukti dan jejak digital atas setiap laporan pengaduan sarana dan prasarana.
3. Tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan masih rendah akibat keterbatasan sarana dan mekanisme pengaduan

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terarah maka dari itu dapat dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya membahas proses penyampaian pengaduan sarana dan prasarana di Desa Kuala Keritang yang masih bersifat konvensional dan



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

lisan

2. Sistem yang dirancang hanya mencakup pencatatan dan penyimpanan laporan pengaduan secara digital.
3. Penelitian dibatasi pada upaya menyediakan sarana digital untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengubah proses penyampaian pengaduan yang konvensional menjadi lebih mudah dan terstruktur melalui sistem berbasis web.
2. Menyediakan sistem yang dapat mencatat dan menyimpan laporan pengaduan secara digital sebagai bukti dan jejak laporan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dengan menyediakan sarana dan mekanisme yang lebih mudah diakses.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam pembangunan sistem ini adalah:

1. Mempermudah pencatatan dan pelacakan pengaduan sarana dan prasarana, serta mempercepat proses tindak lanjut laporan..
2. Memberikan kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan mendapatkan kepastian atas laporan yang telah disampaikan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dengan menyediakan sarana pelaporan yang mudah diakses, transparan, dan responsif.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam tugas akhir ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis membahas tentang latar belakang masalah, landasan teori, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini penulis membahas tentang studi literatur landasan teori yang digunakan sistem informasi secara keseluruhan dan bahasa pemrograman yang digunakan dalam merancang aplikasi sebagai bahan referensi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta langkah-langkah yang digunakan dalam merancang dan membangun sistem.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari perancangan dan implementasi sistem informasi pengaduan sarana dan prasarana desa berbasis web. Dalam bab ini juga dibahas mengenai tampilan antarmuka sistem, alur kerja sistem, serta analisis hasil pengujian sistem. Pembahasan mencakup sejauh mana sistem dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan perancangan sistem informasi pengaduan yang telah dilakukan. Penulis juga memberikan saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem lebih lanjut serta peningkatan kualitas pelayanan publik di desa melalui penerapan teknologi informasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.