# BAB I

**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang

Desa merupakan ujung tombak pemerintahan negara. Karena pemerintahan desa langsung berhadapan dengan masyarakat. Tugas utama pemerintahan desa adalah melayani masyarakat. Seperti yang diatur dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 menyatakan, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Jadi semua lapisan masyarakat berhak atas pelayanan publik.

Desa Tunjungtirto merupakan desa yang terletak di Kabupaten Malang Singosari. Di dalam desa tunjungtirto masih kurang dalam melakukan pelayanan publik, dikarenakan masyarakat kesulitan untuk penyampaian aspirasi dan keluhan. Untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan, masyarakat harus melalui prosedur yang panjang. Setiap masyarakat yang ingin mengajukan keluhan atau aspirasi harus pergi ke kantor sekretariat BPD dan mengisi keluhan atau aspirasi di buku data aspirasi masyarakat. Dalam menyalurkan keluhan atau aspirasi, BPD memiliki tata tertib administrasi yang harus dipatuhi dan harus dilaksanakan secara formal. Jika masyarakat ingin menyampaikan aspirasi ataupun keluhan secara lisan, maka harus dilakukan dalam forum musyawarah yang harus dihadiri Kepala Desa. Hal ini lah yang membuat masyarakat enggan untuk mengajukan aspirasi dan keluhan.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan maka perlu dibangun website e-lapor untuk dapat membantu masyarakat menyampaikan keluhan dan aspirasi dengan mudah dan cepat, dan memudahkan pihak pemerintahan desa Tunjungtirto dalam menanggapi keluhan dan aspirasi masyarakat. Dengan aplikasi ini pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien, karena masyarakat bisa mengakses aplikasi ini dimana saja. Masyarakat juga menjadi aktif dalam berpartisipasi dalam pembangunan dan pelayanan publik desa Tunjungtirto. Dengan begitu pelayanan di desa Tunjungtirto bisa menjadi lebih baik lagi. Masyarakat bisa melaporkan aspirasi, keluhan, atau pertanyaan seputar mengenai desa Tunjungtirto ke unit – unit yang terkait. Contohnya seperti unit infrastuktur dan unit pelayanan. Setelah melaporkan, aduan kemudian di verifikasi. Jika berhasil diverifikasi aduan akan dikirimkan ke unit terkait dan status aduan berubah menjadi aduan disposisikan. Jika unit yang terkait menindak lanjuti aduan, maka status aduan berubah menjadi status direspon. Kemudian jika aduan sudah selesai ditangani maka status aduan berubah menjadi aduan ditutup. Masyarakat juga akan mendapatkan notifikasi jika status aduan berubah. Jika masyarakat mengadukan jenis infrastruktur yang di luar tanggung jawab desa seperti perbaikan jalan Kabupaten, maka aduan atau keluhan akan dikumpulkan dan diajukan ke pemerintahan Kabupaten.

## Rumusan Masalah

Bagaimana membangun sebuah aplikasi berbasis web guna menampung aduan masyarakat mengenai pelayanan publik di desa tunjungtirto ?

## Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun sebuah aplikasi yang dapat menampung keluhan dan aspirasi masyarakat
2. Membangun media penghubung antara masyarakat dan pemerintahan desa Tunjungtirto.

## Manfaat

Adapun manfaat pembuatan sistem pelayanan kantor desa Tunjungtirto adalah sebagai berikut :

* + 1. Mempermudah masyarakat desa Tunjungtirto dalam mengajukan keluhan dan aspirasi
    2. Mempermudah pihak kantor desa Tunjungtirto dalam menampung keluhan dan aspirasi masyarakat desa Tunjungtirto serta menindaklanjuti kepada pihak yang berwenang

## Batasan Masalah

1. Aplikasi e-lapor ini ditujukan bagi masyarakat dan pemerintahan desa Tunjungtirto
2. Aplikasi e-lapor hanya melayani aspirasi, keluhan, dan permintaan informasi masyarakat desa Tunjungtirto yang mencakup infrastruktur dan pelayanan.
3. Aplikasi e-lapor ini berbasis website
4. Aplikasi e-lapor ini menggunakan framework codeigniter

## Metodologi Penelitian

### Tempat dan Waktu Penelitian

Nama Instansi : Kantor Desa Tunjungtirto Kab. Malang

Alamat : Jl. Raya Bunut Wetan No. 5 Bunder, Tunjungtirto, Kec. Singosari Kab. Malang

Waktu Penelitian : 20 Januari 2021 – 22 Maret 2021

### Bahan dan Alat Penelitian

1. Buku Catatan

Instrumen ini digunakan sebagai alat untuk menulis informasi yang didapat melalui wawancara dengan narasumber.

1. Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan digunakan sebagai acuan untuk mengajukan pertanyaan dengan narasumber dalam proses wawancara.

### Pengumpulan Data

Berdasarkan tipe penelitian yang dilakukan data yang diperoleh berjenis kualitatif. Adapun berdasarkan sumber data, penelitian ini dibagi menjadi 2 Jenis :

1. Data Primer

Dalam penelitian yang dilakukan ini data primer didapatkan dari wawancara dengan pegawai kantor desa Tunjungtirto dan salah satu warga desa Tunjungtirto.

1. Data Sekunder

Data sekunder dari penelitian ini bersumber dari penelitian – penelitian sebelumnya yang dilakukan dalam bentuk jurnal yaitu Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman, dan Implementasi Prototype Aplikasi E-Lapor berbasis Jejaring Sosial untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan pada Kantor PDAM

### Analisa Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif, yaitu peneliti mendeskripsikan hasil temuannya yang berasal dari data – data yang terkumpul melalui proses observasi dan interview pada Kantor Desa Tunjungtirto*.* Kemudian peneliti menganalisis bagaimana proses pengajuan keluhan dan aspirasi masyarakat.

### Prosedur Penelitian

1. Perencanaan

Perencanaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan hasil melakukan wawancara.

1. Analisis

Analisis membahas kebutuhan sistem dalam pembuatan sistem pelayanan dan pengarsipan.

1. Desain

Desain perancangan sistem, perancangan data, perancangan *user interface,* dan rancangan pengujian

1. Implementasi

Tahap ini merupakan tahap akhir yaitu mengimplementasi dari desain yang dibuat.

## Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas poposal ini, maka materi-materi yang tertera pada proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku atau jurnal yang berkaitan dengan penyusunan proposal tugas akhir serta beberapa *literatur review* yang berhubungan dengan penelitian.

**BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan analisa permasalahan, identifikasi masalah, pemecahan masalah, perancangan sistem, perancangan data dan perancangan *user interface* atau *Mockup* aplikasi

**BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan perancangan sistem yang terdiri dari spesifikasi perangkat keras, spesifikasi perangkat lunak, tampilan implementasi program, pengujian perangkat lunak

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil tugas akhir