

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Aliansi Indonesia yang beralamatkan di Tanjung Agung 2, Tanjung Agung, Kec. Katibung, Kabupaten Lampung Selatan . Lahirnya Lembaga Aliansi Indonesia adalah refleksi dari sikap Nasionalisme Indonesia yang kian hari semakin rapuh oleh berbagai *issue* di kalangan masyarakat luas, bahkan cenderung menjadi sesuatu yang dianggap anti modernisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tujuan dari Lembaga Aliansi Indonesia adalah mengajak seluruh rakyat Indonesia untuk bersama-sama menghentikan segala bentuk kejahatan dan semua perilaku yang tidak baik, dalam rangka suksesnya Pembangunan Nasional Indonesia di segala bidang, menuju Masyarakat damai, adil, makmur, sejahtera dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. (sumber: www.aliansiindonesia.com).

Untuk mewujudkan tujuannya Lembaga Aliansi Indonesia membuat suatu badan khusus yaitu Badan Pengawasan Aset Negara. Tugas Badan Pengawasan Aset Negara adalah mengawasi aset negara membantu melayani pengaduan masyarakat yang berkaitan tentang penyalahgunaan wewenang, kerusakan lingkungan, pembangunan dan hak hak yang harus didapat sebagai masyarakat. Karena Badan Pengawasan Aset Negara adalah ujung tombak Lembaga Aliansi Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk peningkatan dan memudahkan pelayanan diperlukan teknologi informasi. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tiap waktu selalu mengalami perubahan khususnya dalam teknologi informasi untuk memproses data dan menghasilkan sumber daya informasi yang berguna bagi pengguna (user) sehingga Lembaga Aliansi Indonesia harus memiliki aplikasi yang dapat mendukung dalam mempermudah proses pengaduan masyarakat, sehingga sekecil apapun masalah nya masyarakat bisa langsung dengan mudah melaporkan.

Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan pada kantor Lembaga Aliansi Indonesia, saat ini Lembaga Aliansi Indonesia Kabupaten Lampung Selatan masih bekerja secara manual untuk menangani pengaduan masyarakat . Masyarakat harus mendatangi kantor terlebih dahulu untuk melakukan pengaduan secara

langsung dengan cara mengisi form pengaduan untuk diserahkan kepada pegawai kemudian memberikan keterangan langsung secara lisan. Setelah menerima form dari pelapor, pegawai menetik data sesuai dengan form yang di terima . Kemudian pegawai mewawancarai pelapor, bersamaan dengan itu pegawai juga menetik hasil wawancara . Karena proses pengaduan harus datang langsung ke kantor sering terjadi berbagai masalah diantara nya, pelapor kesulitan untuk melapor karena harus meluangkan banyak waktu untuk datang langsung ke kantor. Selain itu pegawai juga masih harus menetik satu persatu pengaduan masyarakat bersamaan dengan proses wawancara.

Untuk menangani permasalahan tersebut, dalam riset ini akan dibuat aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web pada Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan. *Website* adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait antar satu halaman dan halaman yang lainnya, yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat di akses melalui jaringan internet maupun jaringan wilayah lokal (LAN) (Yeni Susilowati, 2019). Aplikasi dirancang berbasis web, karena melihat kebiasaan ketika mencari sebuah informasi, sebagian besar orang tidak akan pergi ke *app store* namun mereka akan mulai mencari menggunakan browser web. Penggunaan web lebih mudah diakses tanpa harus mengunduh aplikasi yang juga membutuhkan memori internal dan tidak perlu penyesuaian jenis perangkat pada *smartphone, personal computer* (pc), ataupun tablet. Aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat adalah website yang diperuntukan agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor, sebab *website* ini dapat diakses darimana saja selama terdapat akses internet. Aplikasi web ini juga memudahkan pegawai untuk melihat pengaduan yang telah masuk, mencari data, membantu dalam merekapitulasi data pengaduan masyarakat dan lebih menghemat waktu.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana membuat suatu Perencanaan Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Studi Kasus Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan, yang nantinya digunakan untuk dapat membantu masyarakat dalam melakukan proses pengaduan yang bisa dilakukakan dimana saja dan kapan pun.

Serta membantu Lembaga dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka mengambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Masyarakat sulit untuk membuat pengaduan karena proses pengaduan harus datang langsung ke kantor. Belum ada sistem atau aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan.
2. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web pada Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah :

1. Memudahkan pelayanan dan pengaduan masyarakat dalam melakukan pengaduan laporan di Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan menggunakan aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web.
2. Membuat Aplikasi web pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis web pada Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Aplikasi ini hanya membahas tentang pelayanan pengaduan masyarakat yang ada di daerah Lampung Selatan.
2. Pelaporan yang dapat dilakukan masyarakat yaitu pencemaran lingkungan, kerusakan jalan, penyalahgunaan wewenang.
3. Pada proses registrasi memerlukan, nama lengkap, e-mail, alamat dan nomor handphone.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai salah satu aplikasi pendukung pelaporan pengaduan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan sistem pelayanan yang ada di Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan.
2. Membantu pemanfaatan teknologi informasi secara optimal dikalangan masyarakat.