

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem teknologi web semakin berkembang dan memegang peranan penting dalam pengelolaan informasi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga dapat membawa kita untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan, termasuk dalam bidang pelayanan publik (Liliana, 2020). Salah satu implementasi teknologi ini adalah portal web yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara instansi pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam sistem informasi pengaduan dan layanan diskusi penyelesaian masalah. Di Indonesia ada contoh sistem seperti S4PN Lapor telah menjadi sarana yang efektif dalam menampung laporan pengaduan public/Masyarakat. Pada tahun 2024 kuartal pertama didalam data S4PN Lapor berdasarkan dari Badan Pusat Statistik Nasional (BPS) berisi data pengaduan Masyarakat dan klasifikasi masalahnya dibawah ini.

Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksanaan Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Statistik Terpadu selama periode tahun 2024 Semester 1:

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan	
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	Januari	3		√						√				Seluruh pengaduan telah ditindak lanjuti
2	Februari	1		√						√				
3	Maret	8		√						√				
4	April	5		√						√				
5	Mei	10		√						√				
6	Juni	1		√						√				
	Total	28												

Gambar 1.1 Jumlah Pengaduan di SP4N Lapor Tahun 2024 kuartal pertama

(Sumber: Portal PPID Badan Pusat Statistik (BPS))

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada semester I tahun 2024 terdapat 28 pengaduan terkait Pelayanan Statistik Terpadu (PST) 100% berkaitan dengan produk statistik dan merupakan permasalahan mengenai akses soft copy publikasi dan kelengkapan nomor halaman.

Perumahan Komplek Nusa Jaya terletak di Kelurahan Sungai Panas, Kota Batam. Komplek ini terletak di pusat kota Batam dan mempunyai akses dekat ke berbagai fasilitas yang ada baik pusat perbelanjaan, Pendidikan, dan lainnya. Komunitas di komplek ini sangat dan semua saling mengenal satu sama lain serta juga sering ada kegiatan-kegiatan seperti acara gotong royong, olahraga dan lain-lain.



Gambar 1.2 Map Perumahan Nusa Jaya

(Sumber: *Google Maps*)

Dari Tabel yang ada diatas bisa dilihat ada beberapa kumpulan rumah diama setiap satu deretan memiliki jumlah yang berbeda-beda. Setiap perumahan Nusa Jaya memiliki 4 RT. Dari RT 1 memiliki jumlah 98 rumah, RT 2 memiliki 112 rumah, RT3 memiliki 92 rumah dan RT 4 meiliki 154 rumah dimana dilihat dari observasi peneliti yang sudah melakukan perhitungan ke semua rumah yang ada di Nusa jaya berjumlah 456 rumah.

Tabel 1.1 Data Jumlah Rumah Setiap RT Nusa Jaya

No.	RT	Jumlah Rumah
1	RT 01	98
2	RT 02	112
3	RT 03	92
4	RT 04	154

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari Sistem yang saat ini berjalan dimulai dengan Warga melakukan pengaduan di grup WA Komplek dalam bentuk detil seperti bentuk teks, foto, atau video untuk memperjelas situasi yang terjadi. Lalu pengelola perumahan yang melihat pesan yang dikirimkan akan membalas atau tidak pesan tersebut. Jika pesan tersebut dibalas maka pengelola akan menawarkan solusi yang terbaik untuk situasi tersebut. Jika warga tidak puas dengan hasil pengelola maka akan dilakukan diskusi antar warga dengan pengelola hingga mendapatkan hasil yang disekapati.

Dari data kuesioner menunjukkan hasil responden tentang profile warga dimana sebanyak 72% atau 326 orang yang menjawab kuesioner tersebut dan dari

90,2% atau 294 orang mengatakan tinggal di perumahan Nusa Jaya sedangkan 9,8% menjawab tidak tinggal di perumahan Nusa Jaya, namun dari 78,8% atau 257 orang masuk di Grup WA Nusa Jaya sedangkan 21,2% atau 69 orang tidak ada di grup WA perumahan Nusa Jaya, Lalu 59,8% atau 195 orang yang mengenal pengurus RT/RW sedangkan 41,4% orang menyatakan tidak mengenal pengurus RT/RW. Lalu dari 58,6% atau 191 orang yang ikut pada kegiatan rapat Bersama sedangkan 41,4% atau 135 orang menyatakan tidak pernah ikut rapat warga, dan 49,1% atau 160 warga pernah melakukan pengaduan di grup WA sedangkan 50,9% atau 166 orang tidak pernah melakukan pengaduan di grup WA.



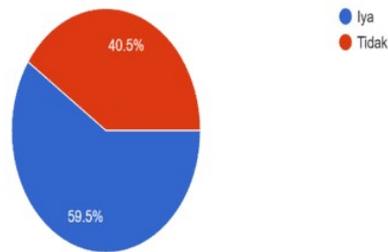
Gambar 1.3 Kuesioner Pertama

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertanyaan diatas tertulis apakah pengaduan anda mendapatkan perhatian dari pengurus RT/RW. Dari responder diatas menjawab 69% responden menjawab tidak mendapatkan respon dari pengurus RT/RW sedangkan 31% responden menjawab mendapatkan respon

dari RT/RW. Sehingga dibutuhkan sistem respon administrasi untuk melakukan perhatian terhadap layanan pengaduan.

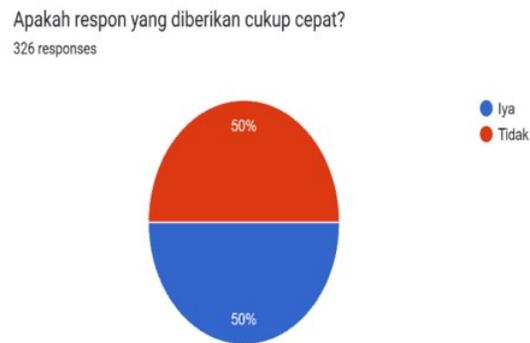
Apakah grup WA saat ini berguna dalam mengelola dan melacak pengaduan?
326 responses



Gambar 1.4 Kuesioner Kedua

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertanyaan diatas tertulis apakah grup WA saat ini berguna dalam melacak pengaduan. Dari responden diatas menjawab 40.5% responden menjawab grup WA tidak dapat mengelola dan melacak pengaduan sedangkan 59.5% responden menjawab grup WA dapat mengelola dan melacak pengaduan. Sehingga bisa dilihat membutuhkan sistem tracking penngaduan.



Gambar 1.5 Kuesioner Ketiga

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertanyaan diatas tertulis apakah respon yang diberikan cukup cepat. Dari responden diatas menjawab 50% responder mengatakan respon yang diberikan cepat sedangkan 50% lainnya menjawab tidak cepat responnya. Sehingga bisa dilihat ada masalah terkait dengan respon dari pengelola yang membuat dibutuhkan sistem status respon.



Gambar 1.6 Kuesioner Keempat

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertanyaan diatas tertulis apakah ada dokumentasi terhadap pengaduan yang masuk. Dari responden diatas menjawab 69.3% responden mengatakan tidak ada sistem dokumentasi terhadap pengaduan yang masuk sedangkan 30.7% lainnya menjawab ada sistem dokumentasi terhadap pengaduan yang masuk. Sehingga dari jawaban diatas dibutuhkan sistem dokumentasi terhadap pengaduan yang masuk.

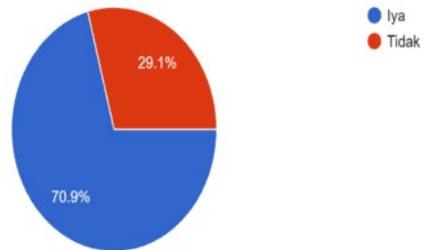


Gambar 1.7 Kuesioner Kelima

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertanyaan diatas tertulis apakah penting untuk dokumentasi setiap pengaduan yang diajukan. Dari responden diatas menjawab 70.8% responden mengatakan pentingnya sistem dokumentasi untuk pengajuan yang masuk cepat sedangkan 29.2% lainnya menjawab tidak penting terhadap dokumentasi masalah yang masuk.

Apakah Anda setuju adanya sistem web layanan pengaduan masalah?
326 responses



Gambar 1.8 Kuesioner Keenam

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari data kuesioner diatas bisa dilihat dimana pertamanya diatas tertulis apakah anda setuju adanya sistem web layanan pengaduan masalah. Dari responden diatas menjawab 70.9% responden mengatakan setuju dibuatnya sistem layanan pengaduan masalah sedangkan 29.1% lainnya menjawab tidak setuju atas pembuatan sistem layanan pengaduan masalah.

Dari hasil kuesioner diatas bisa didapatkan masalahnya yaitu, Kurangnya mendapat perhatian dari pengurus RT/RW dan minimnya pelaporan dan dokumentasi dimana masalah yang disampaikan oleh warga tidak dapat didokumentasikan hasilnya sehingga kita kesulitan untuk memantau dan menganalisis jenis keluhan yang sering terjadi. Dalam masalah diatas pernah diteliti dan dibahas di artikel Ombudsman tentang pentingnya pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari masalah yang diapat diatas proses pengaduan yang masih menggunakan Grup WA dimana warga mengadukan masalah di grup tersebut dimana masalah

tersebut jarang sekali mendapatkan perhatian atas masalah yang terjadi sehingga terjadi kurangnya kepuasan dari warga yang telah melakukan pelaporan masalah tersebut dan masalah selanjutnya dimana *chat* warga yang dilaporkan tidak dilakukan dokumentasi atas riwayat masalah yang pernah terjadi tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat sebenarnya menawarkan berbagai solusi untuk permasalahan ini. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah pengembangan web portal warga yang dirancang khusus untuk pengelolaan keluhan dan diskusi. Web portal ini diharapkan mampu menjadi platform yang terpusat untuk Memproses keluhan secara online, mencatat kemajuan pemrosesan, menangkap dan menampilkan tanggapan, dan memungkinkan administrator membuat laporan dan dokumentasi dengan mudah (Nurlita Zaman et al., 2021).

Untuk itu, dari hasil pembahasan diatas untuk mengatasi masalah yang ada diatas membutuhkan sistem web layanan pengaduan warga, Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul **“Perancangan Aplikasi Web Portal Warga Untuk Keluhan Dan Diskusi Menggunakan Metode Scrum”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas terdapat beberapa identifikasi masalah antara lain sebagai berikut:

- 1) Kurangnya perhatian dalam menanggapi masalah warga dari Pengurus RT/RW perumahan

- 2) Tidak ada sistem yang berguna untuk mengelola dan melacak pengaduan
- 3) Lambatnya respon yang diberikan dari Pengelola Perumahan
- 4) Tidak ada Pengelolaan Dokumentasi terhadap Keluhan yang masuk

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu ditetapkan untuk menjaga fokus dan cakupan penelitian agar tetap jelas dan terarah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini memfokuskan pada layanan perumahan sebagai pengguna dan pengelola perumahan sebagai admin
2. Perancangan ini berfokus pada sistem layanan pengaduan dan diskusi warga perumahan Nusa Jaya
3. Informasi mengenai kegiatan dan acara tidak ada dalam pelayanan perancangan sistem ini
4. Hasil Penelitian ini hanya pada proses desain sistem *User Interface/UI*
5. Rancangan sistem yang dilakukan hanya pada aplikasi berbasis web, tidak merancang aplikasi berbasis *mobile*.

1.4 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana merancang sistem layanan pengaduan berbasis web pada perumahan Nusa Jaya?

- 2) Bagaimana merancang sistem informasi layanan untuk diskusi warga pada perumahan Nusa Jaya?
- 3) Bagaimana merancang sistem informasi layanan untuk pelacakan pengaduan pada perumahan Nusa Jaya?
- 4) Bagaimana merancang sistem informasi layanan untuk mendokumentasi pengaduan yang masuk pada perumahan Nusa Jaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Merancang sistem layanan pengaduan berbasis web untuk kebutuhan warga perumahan Nusa Jaya
- 2) Merancang sistem layanan diskusi berbasis web untuk kebutuhan penyelesaian warga perumahan Nusa Jaya
- 3) Merancang sistem layanan pelacakan pengaduan untuk kebutuhan warga perumahan Nusa Jaya
- 4) Merancang sistem layanan pendokumentasian pengaduan untuk kebutuhan warga perumahan Nusa Jaya

1.6 Manfaat Penelitian

Dari latar bekalang masalah diatas, Manfaat Penelitian yang akan dicapai dalam pembuatan penyelesaian masalah tersebut terdapat manfaat teoritis dan praktis antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berpotensi memperkaya literatur mengenai pengelolaan pengaduan berbasis web, khususnya di lingkungan perumahan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teori dalam menangani keluhan masyarakat dan perdebatan warga dengan merancang sistem yang terstruktur dan efisien, yang sebagian besar masih sulit untuk didokumentasikan dan dilacak. Penelitian ini juga dapat memperluas penerapan teori pengelolaan layanan publik yang lebih efisien dan terukur, serta meminimalisasi hambatan komunikasi yang terjadi akibat penggunaan platform percakapan berbasis grup

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perumahan Nusa Jaya:

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat diterapkan oleh pengelola kompleks perumahan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam mengelola keluhan warga. Dengan adanya web portal yang dirancang khusus untuk kebutuhan ini, Hal ini diharapkan dapat mempercepat proses penanganan pengaduan dan mempermudah pelacakan status pengaduan secara *real-time*, yang sebelumnya mungkin terhambat oleh banyaknya pesan di grup WhatsApp serta adanya sistem yang dapat mendokumentasikan dan memantau setiap pengaduan secara lebih transparan

2. Bagi Peneliti:

Penelitian ini dapat menjadi panduan literatur bagi para pengembang perangkat lunak yang ingin menggunakan metodologi Scrum dalam proyek mereka. Dengan studi kasus yang jelas dan terukur, pengembang dapat memahami bagaimana Scrum

dapat diimplementasikan secara efektif dalam konteks pengembangan sistem pengelolaan komunitas.

3. Bagi Universitas Putera Batam:

Penelitian ini diharapkan berfungsi sebagai sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa, memungkinkan mereka untuk mengasah keterampilan di bidang pemrograman, desain UX/UI, dan manajemen data melalui aplikasi nyata yang langsung digunakan masyarakat. Serta penelitian ini diharapkan membuka peluang kerja sama dengan pihak eksternal, termasuk pemerintah daerah dan pengelola perumahan, yang dapat membantu universitas dalam membangun jejaring dan dukungan eksternal, baik dari sisi dana maupun peluang kolaborasi.