

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dengan adanya pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, serta saran terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah, Provinsi Papua Pegunungan, memiliki peran penting dalam mengawasi serta menangani pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Namun, sistem pengaduan yang masih dilakukan secara manual sering kali mengalami berbagai kendala, seperti lambatnya proses penanganan, kurangnya transparansi, serta kesulitan dalam mendokumentasikan dan mengarsipkan pengaduan yang masuk.

Saat ini, pengaduan masyarakat di Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah masih banyak dilakukan secara konvensional, baik melalui kotak saran, laporan tertulis, maupun secara lisan. Metode ini memiliki berbagai kelemahan, seperti potensi kehilangan data, kesulitan dalam memantau status pengaduan, serta kurangnya aksesibilitas bagi masyarakat yang berada di daerah terpencil. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website yang dapat mempermudah proses pelaporan, pemantauan, serta penyelesaian pengaduan secara lebih efisien dan transparan.

Dalam pembuatan sistem ini, digunakan metode pengembangan perangkat lunak *Waterfall*. Model *Waterfall* merupakan pendekatan yang sistematis dan berurutan, terdiri dari beberapa tahap utama, yaitu analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, (Ramadha et al., 2024). Pendekatan ini dipilih karena setiap tahap harus diselesaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya, sehingga memastikan bahwa seluruh kebutuhan sistem telah terpenuhi sebelum implementasi dilakukan. Dengan metode ini, diharapkan sistem informasi pengaduan masyarakat dapat dikembangkan secara terstruktur dan terorganisir dengan baik.

Implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website memungkinkan proses pelaporan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara daring, melacak status laporan, serta menerima tanggapan dari pihak terkait tanpa harus datang langsung ke kantor Inspektorat. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pihak Inspektorat untuk mengelola dan menganalisis data pengaduan secara lebih sistematis, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Dengan memanfaatkan teknologi berbasis website, pengelolaan pengaduan menjadi lebih terstruktur, proses tindak lanjut lebih cepat, serta transparansi dalam penanganan keluhan semakin meningkat. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi pengaduan berbasis web diharapkan dapat menjadi solusi inovatif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kabupaten Mamberamo Tengah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website agar dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah?
2. Bagaimana tingkat kelayakan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website pada Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah, Provinsi Papua Pegunungan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah.
2. Mengetahui tingkat kelayakan penggunaan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website pada Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah, Provinsi Papua Pegunungan.

#### **D. Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem tidak mencakup pengaduan yang berasal dari luar wilayah Kabupaten Mamberamo Tengah.
2. Penelitian ini hanya berbasis website dan diakses melalui *browser* pada perangkat komputer atau ponsel dengan koneksi internet.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan sistem informasi pengaduan masyarakat dan tidak terintegrasi dengan aplikasi yang lain.
4. Penelitian ini hanya mencakup tahap pengujian pengembangan dengan menggunakan metode *Waterfall*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam pengimplementasian penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah

Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website ini membantu Inspektorat dalam mengelola laporan secara lebih efektif dan efisien. Dengan sistem yang terstruktur, proses penerimaan, pemantauan, dan penyelesaian pengaduan dapat dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

2. Untuk Dunia Akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem informasi serupa, terutama yang berfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan

sebagai dasar bagi studi lebih lanjut dalam bidang sistem informasi dan pelayanan publik berbasis digital.

### 3. Untuk Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengalaman dalam merancang serta mengembangkan sistem informasi berbasis web yang berorientasi pada pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan sistem serupa dengan cakupan yang lebih luas dan fitur yang lebih inovatif di masa mendatang.