BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan sosial merupakan aspek penting dalam pembangunan masyarakat, khususnya dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada kelompok rentan seperti anak-anak jalanan, tunawisma, pasien kurang mampu, dan keluarga prasejahtera. Rumah singgah hadir sebagai solusi strategis yang berperan dalam menyediakan tempat tinggal sementara, pembinaan, serta berbagai bentuk pelayanan sosial lainnya bagi individu yang membutuhkan. Rumah singgah berfungsi sebagai tempat penampungan sementara bagi masyarakat yang sedang menjalani perawatan medis di luar daerah atau yang memerlukan tempat tinggal darurat (Qalban & Negoro, 2024). Melalui rumah singgah, masyarakat dapat memperoleh dukungan sosial, fasilitas dasar, serta akses terhadap pelayanan yang lebih layak selama menjalani masa pemulihan atau pengobatan.

Pengembangan teknologi informasi kontemporer telah meningkatkan kualitas pelayanan sosial. Untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi, digitalisasi adalah langkah strategis. Kurniawan, Chabibi, dan Dewi (2024) menemukan bahwa sistem informasi pelayanan publik berbasis web dapat meningkatkan produktivitas administrasi dan meningkatkan kolaborasi antarinstansi dalam penyediaan layanan sosial. Sistem informasi berbasis web memungkinkan proses pengelolaan data penghuni, pelayanan,

dan petugas dilakukan dengan cepat dan secara terintegrasi. Qalban dan Negoro (2024) menyatakan bahwa penerapan layanan sosial digital dapat membantu lembaga sosial memberikan layanan yang lebih baik dan lebih transparan kepada masyarakat.

Namun, masih banyak rumah singgah yang menggunakan sistem administrasi manual hingga saat ini. Proses pendataan penghuni, pelayanan, dan kegiatan sosial biasanya dilakukan menggunakan buku catatan atau spreadsheet yang berbeda. Hal ini dapat menyebabkan beberapa masalah, seperti kesulitan menemukan data, risiko kehilangan berkas, dan keterlambatan dalam menyusun laporan kegiatan. Menurut Puspita, Wardani, Damayanti, dan Megawaty (2022), digitalisasi sistem informasi sosial berbasis web dapat mempercepat dan meminimalkan kesalahan pencatatan dalam pendataan bantuan sosial di tingkat daerah.

Rumah Singgah Griya Tuan Tapa yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan pada Mei 2025 merupakan salah satu contoh nyata penerapan konsep pelayanan sosial kontemporer. Rumah singgah ini dibangun untuk membantu warga kurang mampu yang sedang menjalani pengobatan di luar daerah, khususnya di Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh. Kehadiran Griya Tuan Tapa menjadi bukti nyata perhatian pemerintah terhadap kesejahteraan masyarakat (Infopublik, 2025). Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, pengelolaan data penghuni, pelayanan, serta administrasi donasi dan kegiatan sosial seperti donor darah masih dilakukan secara manual. Hal ini sering menimbulkan hambatan dalam pengumpulan data, penyusunan laporan, serta koordinasi antarpetugas.

Dibutuhkan sistem informasi berbasis web yang dapat membantu mengotomatisasi seluruh proses pelayanan rumah singgah karena kemajuan teknologi informasi. Sistem ini diharapkan mampu melakukan pendataan penghuni, manajemen kamar, pelayanan sosial, serta pengelolaan donasi dan kegiatan sosial secara digital. Haryono dan Aini (2023) menyatakan bahwa penerapan *framework Laravel* dalam pengembangan aplikasi berbasis web sangat mendukung penerapan konsep *Model-View-Controller* (MVC), yang membuat sistem yang dibangun lebih aman, terstruktur, dan mudah dikembangkan di masa mendatang.

Mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Rumah Singgah Berbasis Web ini, Rumah Singgah Griya Tuan Tapa berharap dapat mempercepat layanan, mengelola data dengan lebih efisien, dan mendukung transparansi dan akuntabilitas lembaga sosial dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, sistem ini memberi orang kesempatan untuk berpartisipasi dalam aktivitas sosial seperti donasi darah dan donasi secara daring, yang memperluas jangkauan pelayanan sosial di era digital.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Rumah Singgah Berbasis Web agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan sosial di Rumah Singgah Griya Tuan Tapa Banda Aceh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi pada Rumah Singgah Griya Tuan Tapa Banda Aceh, yaitu:

1. Pengelolaan data penghuni, pelayanan, donasi, dan kegiatan sosial di Rumah Singgah *Griya Tuan Tapa* masih dilakukan secara manual sehingga rawan kesalahan dan keterlambatan informasi.
2. Belum tersedia sistem informasi berbasis web yang terintegrasi untuk mendukung efisiensi dan transparansi pelayanan.
3. Akses informasi bagi masyarakat, dan pengelola masih terbatas serta belum dapat dilakukan secara daring (*online*).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan di Rumah Singgah Griya Tuan Tapa?
2. Apa saja fitur utama yang dibutuhkan dalam sistem informasi pelayanan di Rumah Singgah Griya Tuan Tapa?
3. Bagaimana penerapan sistem informasi berbasis web dapat mempermudah pengelolaan data penghuni, data kamar, data pendaftrana, dan data petugas Rumah Singgah Griya Tuan Tapa secara cepat, akurat, dan real-time?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan hanya berfokus pada pengelolaan data penghuni, pelayanan, di Rumah Singgah *Griya Tuan Tapa* Banda Aceh.
2. Sistem ini ditujukan untuk mendukung proses administrasi dan penyajian informasi secara daring, tanpa membahas aspek keuangan secara mendalam.
3. Pengujian sistem dilakukan dalam lingkungan lokal (*localhost*) menggunakan *framework Laravel* dan *database MySQL*.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang dan membangun sistem informasi pelayanan rumah singgah berbasis *web* menggunakan *Laravel* guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data dan administrasi.
2. Mengidentifikasi dan mengimplementasikan fitur-fitur utama sistem, seperti pencatatan data penghuni, pengelolaan donasi, dan pelaporan kegiatan.
3. Menyediakan solusi digital berbasis web yang mempermudah akses informasi dan layanan secara cepat, akurat, dan transparan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan penelitian sistem informasi, khususnya tentang penerapan teknologi *web* berbasis *Laravel* pada layanan sosial rumah singgah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik untuk penelitian lebih lanjut tentang implementasi sistem informasi pada organisasi nirlaba.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pengelola rumah singgah dalam menerapkan digitalisasi pengelolaan administrasi, donasi, dan pelaporan. Sistem yang dikembangkan melalui *framework Laravel* berpotensi meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan mutu layanan sosial. Selain itu, sistem ini juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum, dan pemerintah daerah sebagai sarana monitoring dan evaluasi layanan secara *real-time*.

Sistem ini akan mempermudah pengelolaan rumah singgah dalam memantau data penghuni, membantu donatur dalam melihat transparansi bantuan, serta memberikan masyarakat umum akses informasi layanan secara terbuka.