

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat ini, membawa pengaruh yang sangat besar terhadap lingkungan masyarakat, dimana salah satu teknologi yang berkembang saat ini adalah teknologi *mobile* khususnya *android*. Dengan adanya teknologi *mobile* ini hampir semua masalah baik di bidang pendidikan, industri, hiburan dapat teratasi oleh teknologi tersebut begitu juga dalam bidang bisnis. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat dan tepat yang sangat diperlukan, namun melihat dari perkembangan teknologi yang cepat ini belum terlalu sepenuhnya dimanfaatkan oleh pemerintah, salah satu contohnya adalah dalam bidang pelayanan untuk masyarakat khususnya dalam melayani pengaduan atau keluhan dari masyarakat.

Kantor kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat. Sebagai penyedia pelayanan pengaduan masyarakat kecamatan mempunyai tugas pokok membantu kabupaten dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam suatu wilayah kecamatan, serta dapat meningkatkan pelayanan pemerintahan yang baik (*good governance*). Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Gerunggang dalam memberikan bantuan atau pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Gerunggang terletak di wilayah Kota Pangkalpinang, provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pada dasarnya Kecamatan Gerunggang sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cukup memuaskan masyarakat. Namun di balik kualitas pelayanan tersebut terdapat beberapa faktor yang menghambat atau kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat yang baik merupakan hal yang wajib dilakukan oleh pemerintah guna menunjang suatu tata kelola pemerintahan yang baik. Pada umumnya layanan kepada masyarakat untuk menyampaikan suatu keluhan dan informasi kepada pemerintah diharapkan dapat mempermudah bagi masyarakat yang akan menyampaikan suatu pengaduan dan informasinya. Layanan informasi

merupakan suatu bentuk layanan yang bertujuan mempermudah pemahaman dalam memperoleh informasi. Agar dapat mewujudkan suatu kinerja yang baik pada suatu instansi perlu suatu dukungan organisasi yang baik guna memperbaiki kinerja yang sudah ada yaitu layanan pengaduan masyarakat di berbagai sektor instansi pemerintahan.

Selain itu sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan. Dalam hal ini pemerintah yang merupakan abdi masyarakat yaitu sebagai penyedia layanan untuk masyarakat dengan pelayanan pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan bagian terpenting pada instansi pemerintahan karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk membangun kesejahteraan dan memperbaiki program pemerintahan.

Maka dari itu penulis mendapatkan ide untuk membuat sebuah aplikasi berbasis android yaitu sebuah aplikasi layanan pengaduan dan informasi masyarakat di Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang berbasis *android*. Penulis merencanakan pembuatan aplikasi hanya digunakan oleh masyarakat wilayah kecamatan gerunggang kota pangkalpinang. Pada aplikasi ini, masyarakat dapat memberikan pengaduan atau laporan dengan cepat di sertai dengan bukti foto.

Penelitian yang terkait dengan aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian<sup>[1]</sup> berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung” dimana aplikasi mempermudah masyarakat kota bandung dalam menyampaikan aspirasi serta keluhan terhadap kinerja pemerintah kota bandung.

Penelitian<sup>[2]</sup> berjudul “Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Android* Dan *Web Service*” dimana aplikasi dapat memudahkan masyarakat mengatasi penyampaian keluhannya terhadap masalah sampah di lingkungan sekitar.

Penelitian<sup>[3]</sup> berjudul “Klasifikasi Data Pengaduan Masyarakat Pada Laman Pesduk Cimahi Menggunakan *Rocchio*” dimana aplikasi dapat membantu operator dalam penentuan kategori pesan pengaduan dengan *text mining* menggunakan *rocchio* secara otomatis tanpa harus di baca satu persatu.

Penelitian<sup>[4]</sup> berjudul “Pengembangan Aplikasi *E-Report* Layanan Masyarakat Untuk Manado *Smart City*” dimana aplikasi *e-report* layanan masyarakat kota manado dapat mewujudkan pelayanan masyarakat yang baik, serta memudahkan masyarakat dalam upaya melakukan pelaporan suatu kejadian.

Penelitian<sup>[5]</sup> berjudul “Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Posyandu Terintegrasi Berbasis *Android* dimana aplikasi dapat membantu masyarakat mengetahui informasi, jadwal serta kegiatan yang ada pada posyandu. Sehingga pelaksanaan kegiatan posyandu berjalan dengan baik.

Penelitian<sup>[6]</sup> yang berjudul “*Prototype* Aplikasi Untuk Mengetahui Tata Letak ATM Di Pangkalpinang Pada *Smartphone Android*”. Pada penelitian ini penulis menemukan masalah yaitu sulitnya bagi masyarakat Bangka Belitung dan masyarakat luar kota untuk mengetahui letak ATM yang ada di Pangkalpinang pada *smartphone android* hampir semua bank ada di Pangkalpinang Kepulauan Bangka Belitung.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengimplementasikan aplikasi layanan pengaduan dan informasi masyarakat seperti pengaduan kerusakan jalan, kerusakan lampu penerangan jalan, penanganan sampah di lingkungan fasilitas umum, dan sebagainya. Di Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang berbasis *android* ?
- b. Bagaimana Aplikasi Layanan Pengaduan Dan Informasi Masyarakat bisa diterapkan dan digunakan oleh masyarakat, seperti pengaduan kerusakan jalan, kerusakan lampu penerangan jalan, penanganan sampah di lingkungan fasilitas umum, dan sebagainya. Di wilayah Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penyusunan tugas akhir ini diperlukan adanya batasan masalah sehingga permasalahan yang ditinjau tidak melebar dan sesuai dengan maksud dan tujuan yang dicapai. Adapun batasan-batasan yang dibuat adalah sebagai berikut :

- a. Aplikasi ini hanya untuk pengaduan masyarakat wilayah Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang kepada lembaga pemerintah terhadap pelayanan masyarakat.
- b. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman *Java* (Android Studio) dengan menggunakan *Android SDK*(*Software Development Kit*) sebagai pengembangannya.
- c. Aplikasi ini hanya digunakan untuk *smartphone* berbasis *android* dengan spesifikasi yang telah ditentukan.
- d. Aplikasi ini bersifat online karena digunakan untuk masyarakat umum.
- e. User harus melakukan pendaftaran dengan NIK yang telah dimiliki.

### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Membuat aplikasi berbasis *android* yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan seperti kerusakan jalan, kerusakan lampu penerangan jalan, penanganan sampah di lingkungan fasilitas umum, dan sebagainya. Di Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang.
2. Membuat pengaduan masyarakat dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif.

#### **b. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengaduan dan memberikan informasi kepada instansi pemerintahan.

2. Memberikan kemudahan kepada admin dalam mengolah data pengaduan masyarakat.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran isi laporan ini sehingga memberikan kemudahan untuk melihat isi dari laporan ini, dimaksud dalam membangun aplikasi layanan pengaduan dan informasi masyarakat di Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang berbasis *android*. Laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan pokok pikiran tiap-tiap bab sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan penelitian dilakukan untuk menjawab keingintahuan peneliti guna mengungkapkan suatu konsep desain. Membahas tentang uraian mengenai penjabaran latar belakang, rumusan masalah, tujuan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori serta penelitian terdahulu yang terkait dengan pembuatan aplikasi layanan pengaduan dan informasi masyarakat di Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang berbasis *android*. Teori-teori yang dibahas antara lain *Android, HTML, MySQL, CSS, XAMPP, Mobile, Eclipse, Android SDK, Android Development tools (ADT)*.

#### **BAB III ORGANISASI**

Bab ini berisikan uraian terkait instansi tempat peneliti melakukan penelitian, yaitu Kantor Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang. Hal-hal yang akan dibahas di bab ini adalah sejarah, struktur organisasi dan fungsi, visi dan misi perusahaan, dan arsitektur teknologi informasinya.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, berisi bagaimana mengenai proses membangun aplikasi layanan pengaduan dan informasi masyarakat di Kantor Kecamatan Gerunggang Pangkalpinang berbasis *android*.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dimana bab ini memberikan kesimpulan yang didapat setelah melakukan penelitian dan keseluruhan bab serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan tempat penelitian.

