

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini telah memiliki manfaat yang sangat banyak, selain untuk mengolah data dan menyimpan data, teknologi juga bisa digunakan untuk mendukung penerapan dan pemanfaatan untuk perkembangan negara kita sendiri, seperti yang kita ketahui perkembangan teknologi sangatlah pesat, tak heran jika setiap menit waktu sudah ada lagi perkembangan teknologi terbaru. Hal ini dapat dilihat dari tingka laku masyarakat yang ingin meperoleh kemudahan dalam setiap kegiatan sehari-harinya. Contoh teknologi yang saat ini sudah digunakan dalam memberikan suatu kemudahan untuk masyarakat yaitu aplikasi berbasis android. Adanya aplikasi ini mungkin dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memperoleh suaru informasi maupun melaporkan suatu informasi. sistem operasi android yang bersifat *open source* secara tidak langsung memberikan kesempatan bagi para pengembang untuk berbagai macam kebutuhan yang nantinya digunakan pada *smartphone* atau komputer tablet.

Melihat persoalan diatas, maka dengan adanya aplikasi layanan pengaduan masyarakat khususnya masalah bencana alam yang ada dikota Pangkalpinang berbasis android dengan metode *servqual* yang dimana metode ini (*Service and Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Tentu saja bisa membantu dalam menanggulangi bencana dikota Pangkalpinang.

Aplikasi ini dapat diakses melalui *gadget/handphone* berbasis android yang memiliki fitur untuk melakukan pengaduan bencana dari masyarakat. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk melaporkan keadaan disekitarnya yang berpotensi terjadinya bencana, selain itu aplikasi ini dapat

dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pemerintah dalam menanggulangi sebuah bencana yang terjadi di daerahnya.

Penelitian yang terkait dengan aplikasi yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian^[1] berjudul “Perangkat Lunak Informasi Daerah Rawan Bencana Alama Pada Kabupaten Musi Banyuasin Berbasis Mobiel” dimana Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian^[2] berjudul “Pengembangan Aplikasi Komunikasi Pada Perangkat Android Berbasis Jaingan Manet Untuk Penanggulangan Daerah Bencana”, dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat buah smartphone android yang mendukung *wireless extension* (wext) untuk dijadikan bahan peneltian, yaitu 3 buah *Galaxy SII Epic Touch*, SPH-D710 dan 1 buah *Galaxy Grand 2*, SM-G7102. Penelitian^[3] yang berjudul “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Secanggang Menggunakan Android”, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Systems Development Life Cycle model prototype* dimana metode ini merupakan suatu paradigma baru dalam metode pengembangan perangkat lunak yang tidak hanya sekedar evolusi dalam dunia pengembangan perangkat lunak tetapi juga merevolusi metode pengembangan perangkat lunak yang lama yaitu sistem sekuensial yang biasa dikenal dengan nama SDLC (*Systems Development Life Cycle*). Penelitian^[4] yang berjudul “Prototype Aplikasi Untuk Mengetahui Tata Letak ATM Di Pangkalpinang Pada Smartphone Android”, yang dimana Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu waterfall yang meliputi tahapan analisis, perancangan, pengkodean, ujicoba, dan pemeliharaan. Penelitian^[5] yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Service Quality (Ervqual) Fuxxy Di PT.POS Indonseis Sidoarjo*”, yang dimana metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *service quality* (servqual), yang dimana metode ini untuk mengetahui kriteriia-kriteriia kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian^[6] yang berjudul “Aplikasi Mobile Dokumentasi Potensi Risiko dan Edukasi Mitigasi Bencana Berbasis Android”, yang dimana metode

yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini peneliti menggunakan metode *waterfall* yaitu proses pengerjaan dilakukan dari atas ke bawah secara berurutan.

Berdasarkan uraian-uraian yang ada di atas, maka dari itu judul penelitian ini yaitu adalah Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Menggunakan Metode *Servqual* pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pangkalpinang Bangka Belitung.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan, diataranya :

- a. Bagaimana membangun aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis android dengan menggunakan metode *Servqual* ?
- b. Bagaimana membangun sebuah aplikasi yang efektif dan efisien untuk memberikn laporan kejadian dan memberikan suatu informasi kejadian di masyarakat ?
- c. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat memudahkan admin dalam mengolah data ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mempermudah pelaksanaan aplikasi agar tidak terlalu luas masalah yang akan dibahas, maka masalah yang akan dibahas adalah :

- a. Aplikasi yang dibangun berjalan pada smartphone berbasis Android
- b. Aplikasi ini bersifat online karena digunakan untuk masyarakat umum.
- c. Aplikasi ini digunakan untuk masyarakat melaporkan kejadian bencana yang ada didaerahnya.
- d. Aplikasi ini digunakan untuk melaporkan kejadian untuk masyarakat dan mengolah data untuk admin.

1.4 TUJUAN DAN PEMANFAATAN PENELITIAN

Tujuan yang hendak di capai dalam Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah :

- a. Membuat aplikasi android yang lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelaporan kejadian yang terjadi di lingkungan masyarakat kota Pangkalpinang.
- b. Membangun sebuah aplikasi yang dapat melakukan pemantauan atau pengontrolan terhadap laporan kejadian yang diberikan masyarakat.
- c. Memberikan suatu kemudahan ke masyarakat kota Pangkalpinang dalam melaporkan kejadian dan memberikan informasi kepada pihak Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pangkalpinang
- d. Memberikan kemudahan kepada admin dalam mengolah data laporan bencana.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang permasalahan yang terjadi di BPBD kota Pangkalpinang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, metodologi penelitan, batasan masalah dan sistematika penulisan berdasarkan penelitian ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai definisi model pengembangan sistem, metode pengembangan perangkat lunak, *tools* pengembangan perangkat lunak yang digunakan, serta landasan teoritis yang berisikan sumber-sumber teori yang di jadikan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai model pengembangan perangkat lunak, metode pengembangan perangkat lunak dan *tools* pengembangan perangkat lunak pada penelitian ini. Model pengembangan sistem menggunakan model

prototype, dan *tools* yang digunakan adalah *Unified Modeling Language* (UML).

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisa pada sistem, analisa sistem usulan yaitu aplikasi yang akan dibangun, perancangan aplikasi yang akan dibangun, dan implementasi.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan saran mengenai perangkat lunak yang dikembangkan untuk keperluan pengembangan lebih lanjut.

