

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berkembang sesuai dengan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang teknologi informasi. Manfaat dari perkembangan teknologi sangat dirasakan terutama dalam bidang bisnis, pendidikan, hiburan dan instansi dalam bidang pelayanan. Teknologi informasi sendiri memegang peran yang sangat penting untuk membantu proses aktivitas kerja perkantoran dalam lembaga pemerintahan. Dalam hal ini tuntutan terhadap peningkatan pelayanan jaringan yang baik dan memuaskan untuk seluruh instansi menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam mencapai *good government*[1].

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pelayanan jaringan yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual. Maka dari itu instansi yang ingin melaporkan suatu permasalahan jaringan yang ada di area perkantoran gubernur biasanya datang langsung ke Diskominfo untuk menyampaikan keluhan mereka terutama masalah yang ada di area perkantoran. Untuk proses penanganan laporan pengaduan memerlukan waktu yang cenderung lama. Penyampaian laporan pengaduan yang lama berdampak pada respon balik dari Diskominfo ke instansi yang sedang mengalami masalah jaringan menjadi terhambat. Selain itu proses laporan pengaduan yang dilakukan secara manual menyebabkan informasi pengaduan tidak diketahui bagaimana tindak lanjut terhadap laporan pengaduan tersebut[1].

Berdasarkan masalah yang dihadapi maka perlu adanya alternatif media untuk memudahkan akses bagi instansi pemerintahan dalam melakukan pengaduan maka diperlukan sebuah aplikasi berbasis android yang nantinya diharapkan dapat membantu instansi dalam melakukan proses pengaduan jaringan agar tidak menghabiskan waktu yang cukup lama, serta dengan adanya aplikasi

android maka dapat diakses oleh pengguna kapan pun dan di mana pun melalui *smartphone*[1].

Adapun penelitian yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh[1] yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik”. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh[2] yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping”. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh[3] yang berjudul “Penerapan Extreme Programming dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Publik”. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh[4] yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)”. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh[5] yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya”.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis melakukan pengembangan perangkat lunak yang berjudul “**APLIKASI LAYANAN PENGADUAN JARINGAN PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG BERBASIS ANDROID**” agar dapat membantu dan mempermudah Dinas Komunikasi dan Informasi dalam mengelola data barang terpasang, informasi jaringan, keluhan terhadap kinerja jaringan dan pengaduan kerusakan jaringan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi layanan pengaduan jaringan Dinas KOMINFO berbasis android?
2. Bagaimana memudahkan para pelapor/pegawai menggunakan aplikasi layanan jaringan?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem yang bisa mengelola dan membuat laporan berdasarkan pengaduan atau keluhan dari para pelapor?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian sistem informasi pelayanan pengaduan Layanan Jaringan berbasis Android pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sebuah aplikasi pelayanan pengaduan Layanan Jaringan berbasis Android yang mampu menangani pengaduan atau keluhan staff instansi.
2. Membuat desain aplikasi pelayanan pengaduan jaringan yang efisien dan *user friendly* sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengelola pengaduan atau keluhan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan kepada Diskominfo Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam mengolah data pengaduan jaringan.
2. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan proses pelayanan jaringan dapat berjalan lebih cepat dan efektif dibandingkan dengan pelayanan jaringan secara manual.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah pada pokok permasalahan, maka batasan masalah hanya akan membahas pada masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Pengaduan Jaringan:

1. Aplikasi ini dibangun hanya untuk Diskominfo Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
2. Aplikasi ini dibangun hanya untuk pengelolaan pengaduan atau keluhan instansi yang ada di area perkantoran gubernur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
3. Kategori laporan pengaduan yang difasilitasi dalam aplikasi ini mencakup tentang informasi jaringan.

4. Laporan dari pengaduan atau keluhan staff instansi dapat berupa gambar dan teks.
5. Aplikasi yang dibangun yaitu hanya berbasis android, dengan menggunakan bahasa pemrograman java.
6. Database yang digunakan yaitu *MySQL*.
7. Aplikasi ini terintegrasi dengan aplikasi yang berjalan pada smartphone berbasis android dengan minimum OS versi 5.0 (*lollipop*).

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk menghasilkan laporan penelitian yang baik sekaligus memperjelas tentang sistem ini, maka sistematika penulisan laporan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) Bab, dimana uraian singkat mengenai isi tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang perancangan laporan skripsi, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi ini mulai dari teori tentang konsep dasar sistem informasi, pengertian pelayanan, pengertian pengaduan Jaringan dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dianggap relevan dengan instansi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan 3 (tiga) bagian utama yaitu model pengembangan perangkat lunak, metode penelitian, dan *tools* pengembangan sistem (alat bantu dalam analisis dan merancang sebuah Aplikasi).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisa permasalahan yang terjadi serta rancangan sistem, rancangan basis data, *UML* dan rancangan layar.

BAB V PENUTUP

Bab ini penulis mengungkapkan kesimpulan dari topik yang penulis paparkan didalam laporan skripsi dan saran-saran dari penelitian.

