

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat, maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas – asas *good governance*.

Penyelenggaraan pemerintahan dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), dilakukan di tingkat nasional maupun daerah. Hal ini berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 yang berisi tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, dimana pemerintah mempertimbangkan perlunya melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, di seluruh Kementerian atau Lembaga atau Pemerintah Daerah. Salah satu tujuan dari program ini adalah menciptakan pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi sehingga dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21 melalui tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) pada tahun 2025.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah, Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan yang Artinya, pelayanan yang diberikan pemerintah, secara umum harus dapat memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) dari individu atau kelompok yang menerima pelayanan. Kebutuhan praktis (*practical needs*) merupakan kebutuhan akan

kepuasan dalam wujud fisik (*tangible*) seperti instrumen, alat dan sarana fasilitas yang diterima, sedangkan kebutuhan emosional (*emotional needs*) merupakan kebutuhan akan kepuasan dalam pikiran yang dipenuhi melalui sikap, tindakan, dan perilaku petugas pelayanan. Pelayanan publik di Indonesia saat ini belum dapat dikategorikan prima, Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap berbagai pelayanan publik di beberapa daerah di Indonesia, rata-rata mendapatkan mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan baik atau mutu pelayanan “C” dengan kinerja pelayanan kurang baik dan sedikit sekali yang mendapatkan mutu pelayanan “A” dengan kinerja sangat baik, sebagai contoh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Pada Tahun 2018 Melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 152 Responden yang terdiri dari Responden Laki – Laki 71 orang dan Perempuan 81 orang, dengan Latar Belakang Pendidikan SLTP 11 orang, SLTA 76 orang, S1 59 orang dan S2 sebanyak 6 orang, hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut adalah 85.97 atau mendapat kategori “B”.

Dalam rangka mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka (DINDUKCAPIL) merupakan salah satu dinas yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat secara langsung dan berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan layanan secara terus menerus dan berkelanjutan, dan salah satunya adalah menampung seluruh keluhan atau laporan – laporan dari masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka seperti halnya melalui layanan pengaduan langsung dan tidak langsung (melalui sarana – sarana pengaduan).

Banyaknya permasalahan – permasalahan yang ada pada sistem pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka terlihat dari banyaknya atau panjangnya antrian pada bagian pelayanan pengaduan masyarakat setiap harinya, susah menyampaikan suatu laporan pengaduan secara langsung membuat masyarakat mengeluh dan merasa kurang terlayani dalam hal pelayanan pengaduan mulai dari nomor antrian yang terlalu panjang sampai dengan waktu pelayanan pengaduan yang sangat singkat, sehingga masyarakat merasa

banyaknya waktu, tenaga, dan biaya yang terbuang sia – sia hanya untuk dapat menyampaikan laporan pengaduan, setiap keluhan atau laporan pengaduan masyarakat diharapkan dapat memberikan perubahan atau perbaikan terhadap layanan yang ada pada Dinas DUKCAPIL Bangka dan perbaikan layanan itu diharapkan memihak kepada masyarakat tentunya.

Semakin berkembangnya Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang sangat pesat selain untuk mengolah data dan menyimpan data, Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) juga bisa digunakan untuk mendukung penerapan dan pemanfaatan dalam perkembangan suatu pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik (*good governance*), hal ini memungkinkan masyarakat dapat dengan mudah mengakses suatu informasi dengan bebas tanpa di batasi oleh ruang dan waktu. Interaksi masyarakat yang dulunya dilakukan secara fisik, sekarang mulai beralih ke media elektronik, karena secara elektronik interaksi yang dilakukan relatif dapat dilakukan secara efisien, akurat dan nyaman. Misalnya sejak dulu hingga sekarang masyarakat memberikan informasi atau melaporkan sesuatu yang terjadi di lingkungan mereka harus mendatangi tempat tujuan yang menangani masalah tersebut, ironisnya cara demikian tidak efektif karena harus menghabiskan waktu untuk mendatangi tempat tersebut dan tidak membawa hasil yang nyata. maka dari itu penulis mendapatkan ide untuk membuat sebuah aplikasi berbasis android yaitu “*Aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Bangka berbasis Android*”. Pada aplikasi ini, masyarakat dapat memberikan laporan dengan cepat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menyampaikan kelurahan atau laporan – laporan kepada Dinas DUKCAPIL Bangka secara langsung atau menulis pada pohon saran dan kotak saran.

Beberapa peneliti sebelumnya telah banyak melakukan penelitian mengenai laporan pengaduan masyarakat berbasis Android.

Penelitian terkait Mazdalifah, Perancangan aplikasi pengaduan masyarakat di Kecamatan Secanggang menggunakan Android^[1], Muhammad Fathul Mubarak, Aplikasi pelaporan pelayanan publik berbasis Android (studi kasus ombudsman Makassar) ^[2], Bagus Eko Susilo, pengaduan masyarakat berbasis Android di Desa

Mojoagung Kec. Pucakwangi Pati^[3], Arsyah Yoga Pratama, Aplikasi pengaduan masyarakat untuk melaporkan kejadian pungutan liar di Kabupaten Kudus Berbasis Android^[4], Andi Jumardi dan Achmad Solichin: Prototipe Aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis Android dan *Web Service*^[5] menghasilkan kesimpulan bahwa masyarakat lebih mudah untuk melaporkan pengaduan, pelanggaran dan atau aspirasinya terhadap pelayanan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah

1. Bagaimana merancang dan membangun Aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Bangka berbasis Android?
2. Bagaimana menerapkan Aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Bangka berbasis Android?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari Aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Bangka berbasis Android, antara lain :

1. Membangun aplikasi laporan pengaduan masyarakat pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DINDUKCAPIL) Bangka berbasis Android
2. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka..

Adapun manfaat dari Aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Bangka berbasis Android, antara lain :

1. Memudahkan masyarakat untuk menyampaikan laporan atau saran terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.
2. Menjadikan acuan dalam pengembangan aplikasi Android lebih lanjut.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun batasan masalah pada laporan skripsi ini antara lain:

1. Aplikasi ini merupakan media pelaporan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka berbasis Android
2. Aplikasi ini hanya digunakan untuk smartphone berbasis android minimal Nougat (7.0+)
3. Aplikasi ini dibangun menggunakan Bahasa pemrograman android dengan Database MySql
4. Untuk menjalankan aplikasi ini harus terkoneksi dengan internet

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini disusun dalam beberapa bab dan setiap bab terdiri dari sub-sub bab yang tersusun dengan garis besar dan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini telah diuraikan tentang penjelasan umum dari permasalahan yang dibahas berkaitan dengan penyusunan skripsi ini yang meliputi latar belakang, rumus masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori merupakan tinjauan pustaka, menguraikan teori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembahasan secara detail. Landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tools* (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian ini menjelaskan tentang 3 bagian utama yaitu model pengembangan perangkat lunak, metode penelitian, *tools* (alat bantu dalam analisis dan merancang sistem informasi).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis masalah, analisis kebutuhan, analisis sistem berjalan, perancangan sistem, identifikasi sistem usulan, rancangan sistem, rancangan layar, implementasi, tampilan layar dan pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil selama menganalisa sistem dan saran-saran sebagai ilmu pengetahuan mengenai sistem yang akan dibangun.

