

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfo) Sungailiat merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan tersebut tentunya Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfo) harus memiliki sistem pelayanan informasi dan komunikasi publik yang dapat diakses secara cepat dan dimana pun oleh masyarakat. Hal ini dibutuhkan untuk menciptakan suatu tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfo) Sungailiat masih belum maksimal karena Dinkominfo belum mempunyai sistem yang dapat menampung laporan keluhan dan aspirasi dari masyarakat mengenai tugas dan fungsi Dinkominfo di bidang pelayanan informasi dan komunikasi publik.

Melihat peranan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfo) Sungailiat yang begitu signifikan di bidang pelayanan informasi dan komunikasi publik penulis membuat suatu gagasan sebagai bentuk langkah awal Dinkominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi dan komunikasi publik dengan membangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *Android*. Aplikasi ini dibuat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara langsung kepada Dinkominfo Sungailiat. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan tentang pelayanan yang berhubungan dengan urusan informasi dan komunikasi publik. Gagasan tersebut dibuat agar Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfo) Sungailiat dapat segera memperbaiki dan menindaklanjuti terkait dengan pengaduan yang dilaporkan masyarakat. Dengan adanya aplikasi pengaduan masyarakat ini maka pelayanan publik menjadi

semakin dekat antara Dinkominfotik dengan masyarakat. Karena untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dibutuhkan sebuah kebijakan yang mengutamakan keterbukaan dan pertanggungjawaban serta peran masyarakat sehingga dapat terjalinnya hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat yang akan membawa penyelenggaraan pemerintahan ini lebih bersih dan terbuka.

Melalui aplikasi pengaduan masyarakat ini juga dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di bidang pelayanan informasi dan komunikasi publik yang kemudian digunakan sebagai landasan dalam upaya meningkatkan prestasi dari kinerja Dinkominfotik dalam melayani masyarakat. Hal ini penting sekali demi tercapainya efisiensi, efektivitas dan transparansi dalam melaksanakan tugas pemerintah untuk kepentingan pembangunan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan tersebut, untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik oleh Dinkominfotik kepada masyarakat diperlukan sebuah sistem yang terintegrasi dengan teknologi sehingga mampu memberikan solusi yang cepat, akurat, efektif dan efisien atas keluhan dan aspirasi yang dilaporkan masyarakat kepada Dinkominfotik. Salah satu solusi dalam mengatasi masalah tersebut, adalah dengan membangun aplikasi yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membuat laporan pengaduan yang berhubungan dengan tugas Dinkominfotik. Ditambah dengan adanya ponsel pintar (*smartphone*) yang saat ini sudah berkembang begitu pesat sehingga dapat memudahkan penerapan aplikasi pengaduan masyarakat ini karena *smartphone* mempunyai sistem operasi yang canggih salah satunya yaitu *Android* yang mempunyai fitur-fitur yang mampu berkomunikasi dengan perangkat lain melalui jaringan internet atau melalui komunikasi nirkabel.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini diantaranya penelitian Arsyah Yoga Pratama, Iman Ardhi Prabowo dan Alifah Normassari^[1] tahun 2017 yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis *Android*”,

penelitian Andi Jumardi dan Achmad Solichin^[2] tahun 2016 yang berjudul “*Prototype Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android dan Web Service*”. Penelitian Ivon Satria, Ahmaddul Hadi dan Denny Kurniadi^[3] tahun 2018 yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Padang Berbasis *Android*”. Penelitian Hardiansah, Imam Safi’i, Sigit Suryono, Wahyu Ciptaningrum dan Rudy Rizal Primandaru^[4] tahun 2017 yang berjudul “Rancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Dengan Metode *Extreme Programming* (Studi Kasus : Kabupaten Ngawi)”. Penelitian Enok Tuti Alawiah^[5] tahun 2017 yang berjudul “Rancangan Aplikasi *Smart City* Berbasis *Mobile* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Studi Kasus Pemkot Bogor.”

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul “**Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat Berbasis *Android***”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Sungailiat terdapat masalah yang dapat penulis identifikasi yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat berbasis *Android*?
2. Bagaimana agar masyarakat Kabupaten Bangka melaporkan pengaduan terhadap pelayanan komunikasi publik tanpa harus datang langsung ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, penulis dirasakan perlu membatasi pembahasan masalah yang dibahas agar tidak keluar dari topik pembahasan dan sesuai dengan prosedur penelitian dan sesuai dengan tuntutan dari instansi yang terkait. Adapun batasan-batasan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dalam penelitian ini di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat.
2. Aplikasi yang dibangun hanya untuk masyarakat Kabupaten Bangka yang sudah mendaftar untuk dapat masuk (*login*) ke aplikasi agar dapat memberikan laporan pengaduan terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat.
3. Perangkat yang akan digunakan adalah *smartphone* yang memiliki sistem operasi *Android*.
4. Fitur yang terdapat pada aplikasi android meliputi *sign up*, *login*, *form* pengaduan, daftar tanggapan, tentang, panduan dan *exit*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat berbasis *Android*.
2. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Dinkominfotik) Sungailiat yang dapat diakses oleh masyarakat kapan dan dimana saja melalui *smartphone Android*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan mengenai implementasi teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan masukan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis atau penelitian yang lebih luas.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pemecahan masalah yang ada pada objek yang diteliti.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan ini bertujuan agar proses dokumentasi pembuatan laporan secara terstruktur sehingga mudah dipahami. Adapun sistematika dalam penulisan laporan ini terdiri dari 5 (lima) bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika yang digunakan dalam penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang pembahasan teori-teori yang mendukung dalam penulisan laporan. Serta membahas mengenai definisi model pengembangan sistem, metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan, teknik penyajian aplikasi. Pada bab ini juga membahas tentang *tools* yang digunakan untuk pembuatan aplikasi, landasan teoritis yang berisikan sumber-sumber teori yang menjadi acuan untuk digunakan sebagai keperluan penelitian dan menjelaskan sumber landasan teori dan referensi yang digunakan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai model pengembangan sistem, metode pengembangan perangkat lunak dan *tools* pengembangan perangkat lunak atau alat bantu dalam menganalisa dan merancang aplikasi pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa permasalahan, analisa sistem berjalan, analisa sistem usulan yang serta rancangan sistem, rancangan basis data, rancangan layar pada aplikasi, penggunaan program, pengembang perangkat lunak, dan juga membahas hasil aplikasi yang dibuat.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran terkait dengan aplikasi yang telah dibuat oleh penulis dan untuk keperluan pengembangan lebih lanjut, yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

