

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sungguh sangat cepat di dunia, salah satunya yaitu teknologi *Mobile*. Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi, setiap instansi pemerintahan berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan[1]. Layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun dan pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintah. Dimana kebutuhan pengelolaan data dapat menghasilkan informasi secara cepat, tepat dan lengkap terhadap bidang pelayanan dalam menerima dan menyampaikan informasi[2].

Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi, setiap instansi pemerintahan berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Dimana layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi untuk ikut berperan penting dalam membangun dan pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Dalam hal ini peneliti mengambil studi kasus di instansi pemerintahan desa air gantang dimana masyarakat masih sulit untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan yang ada dilingkungannya kepada pihak pemerintah desa Air Gantang. Banyak masyarakat menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada tempat yang tidak tepat dan hanya berani mengeluh kepada sesama masyarakat, hal semacam itu tidak akan merubah situasi yang ada kalau masyarakat itu tidak berani mengadu langsung kepada pihak desa. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian tentang penyampaian permasalahan atau keluhan yang terjadi pada masyarakat desa air gantang yang kurang tersalurkan atau tersampaikan ke pada instansi pemerintah desa air gantang.

Namun Sampai saat ini masyarakat masih sulit untuk menyampaikan pengaduan yang ada dilingkungannya kepada instansi pemerintah desa air gantang. Misalnya masyarakat perlu adanya kontak *handphone* Atau wa salah satu aparat instansi terkait untuk melapor atau melakukan pengaduan. Sebagai contohnya masyarakat ini mengadukan apabila ada jalan rusak atau pohon yang tumbang,

Masyarakat masih bingung untuk menyampaikannya karena beberapa hal yaitu tidak adanya kontak handphone atau wa aparat desa, jauhnya jarak yang harus ditempuh apabila ingin mengadu situasi tersebut ke kantor desa. Solusi dari permasalahan yang ada dibutuhkan sebuah aplikasi layanan pengaduan masyarakat, Dengan adanya aplikasi Layanan pengaduan masyarakat desa air gantang diharapkan bisa memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya, serta dapat meningkatkan pelayanan pengaduan di instansi pemerintahan desa.

Penelitian yang terkait dengan aplikasi yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian dari “Imam Fathurrahman, 2019” berjudul “Implementasi Web Service Dalam Pengembangan Sistem Informasi Desa Berbasis Android Pada Desa Darmasari Kecamatan Sikur Kabupaten Lombok Timur[3]. Penelitian dari ”Ritnawati, 2020” berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase”[4]. Penelitian dari “Prastyo 2017” berjudul “Pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Menggunakan Location Based Services (LBS) Di Dinas Pekerjaan Umum Untuk Smart City Malang”[5]. Penelitian dari “Silestian, 2018” berjudul “Penerapan Formulir KTP Berbasis Android: Studi Pada Kantor Camat Rantau Utara Kabupaten Labuhanbatu”[6]. Penelitian dari “Prabowo, 2016” berjudul “Perancangan dan Implementasi Aplikasi Pelaporan Layanan Infrastruktur pada Platform Android”[7].

Dari uraian permasalahan yang dijelaskan diatas peneliti dan instansi pemerintahan desa air gantang, kecamatan parittiga berusaha membangun aplikasi yang berguna untuk menunjang masyarakat memberikan kemudahan dalam pengaduan layanan kepada masyarakat. Maka dari itu instansi pemerintahan desa air gantang ingin membuat aplikasi pengaduan layanan masyarakat dan layanan informasi berbasis *android* untuk masyarakat desa air gantang. Sesuai dengan judul yang diambil peneliti yaitu **IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DESA AIR GANTANG BERBASIS ANDROID.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah Bagaimana membangun aplikasi layanan pengaduan masyarakat desa air gantang berbasis android ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya dapat dijalankan pada *smartphone* yang menggunakan sistem operasi Android.
2. Aplikasi ini hanya bisa digunakan oleh masyarakat yang ada didalam lingkungan desa air gantang.
3. Aplikasi ini hanya berfokus pada layanan pengaduan masyarakat.
4. Tingkat keamanan aplikasi ini belum di kembangkan oleh penulis seperti mengantisipasi akun palsu.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Maksud dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat membuat pengaduan atau pembuatan surat menyurat yang berkaitan dengan desa dan memberikan kritik dan saran untuk meningkatkan kinerja aparat desa agar menjadi lebih berkembang lagi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Memudahkan masyarakat membuat segala macam pengaduan dan pembuatan surat menyurat yang berkaitan dengan desa.
2. Memudahkan aparat desa untuk mengelola data langsung agar tidak rumit.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan pembahasan, keseluruhan perancangan sistem aplikasi ini dibagi menjadi lima bab dengan pokok pikiran dari sub-sub bab sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang permasalahan yang terjadi di desa air gantang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, 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 teori yang berisikan sumber-sumber teori yang dijadikan 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 *prptotype*, dan *tools* yang digunakan adalah *Unified Modeling Language (UML)*.

4. BAB IV PEMBAHASAN PENUTUP

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

5. BAB V PENUTUP

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