

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal instansi pemerintah baik dipusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan tersebut. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak ditanggapi dengan cepat. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun seringkali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadukan ke mana, ketidakjelasan pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan, dan masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, sehingga memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan.

Desa Pedindang merupakan salah satu desa di Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah, jumlah desa di Kab. Bangka Tengah ada 56 desa dan jumlah desa di Bangka Belitung ada 309 desa. Kantor Desa Pedindang memiliki kendala dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat, seperti masih kurangnya pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Masyarakat biasanya mengadukan permasalahan yang terjadi di lingkungan tempat tinggal, seperti adanya pencurian, perkelahian dll. Pada saat ini, proses pengaduan di Desa Pedindang masih dilakukan secara manual, seperti masyarakat harus melakukan pengaduan dengan cara tulis tangan, selain itu sistem pengaduan seperti ini sering terjadi masalah yang tidak diinginkan, seperti penulisan kurang jelas dan pemborosan kertas. Proses pengaduan seperti ini membutuhkan waktu yang lama.

Untuk mengatasi masalah diatas, akan dirancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Android. Android dipilih karena populer dan banyak digunakan oleh masyarakat di Pangkalpinang. Aplikasi Android ini dapat digunakan masyarakat untuk melakukan layanan pengaduan secara online.

Sehingga masyarakat yang melakukan pengaduan tidak perlu datang ke Kantor Desa, hanya dengan menggunakan *handphone* masyarakat dapat melakukan pengaduan. Aplikasi yang akan dibuat dapat memudahkan instansi dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat.

Beberapa penelitian mengenai aplikasi layanan pengaduan berbasis Android sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh Galih Nalendro, pada tahun 2019 yang berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Layanan Universitas”[1]. Penelitian Roviana H. Dai dkk, pada tahun 2017 yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design Public Complaint E-Report Application”[2]. Penelitian Jurman Bin, Jamaluddin pada tahun 2020 yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengaduan Warga Berbasis *Online* Di Desa Pakto Kabupaten Gowa”[3]. Penelitian Siti Widharetno Mursalim, pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung”[4]. Penelitian Mazdalfah, pada tahun 2018 yang berjudul “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Secanggang Menggunakan Android”[5].

Berdasarkan latar belakang diatas akan dilakukan penelitian berjudul “**Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Pedandang Berbasis Android**”. Diharapkan dengan adanya aplikasi Android yang dirancang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan secara *online*. Selain itu diharapkan dapat mempermudah bagi pihak instansi dalam melakukan pengelolaan pengaduan.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Android?
2. Bagaimana memudahkan masyarakat menggunakan aplikasi layanan pengaduan?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem yang bisa mengelolah dan membuat laporan berdasarkan pengaduan atau keluhan dari masyarakat?

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan agar lebih sesuai dan terarah. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Aplikasi Android yang dirancang hanya dapat di gunakan oleh masyarakat Desa Pedindang untuk melakukan pengaduan dan memeriksa status pengaduan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan.
2. Memudahkan di intansi dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat dengan aplikasi yang dibuat.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Proses pengaduan yang masyarakat lakukan dapat di tanggapi dengan cepat dan mudah
2. Proses dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam proses penulisan laporan penelitian ini dilakukan beberapa tahap agar mendapat gambaran yang jelas dan singkat mengenai informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis Android dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dalam melakukan penulisan. Sumber-sumber teori ini dijadikan acuan dan panduan dalam melakukan penulisan teori. Teori pelayanan masyarakat di Desa Pedindang, Android

BAB III MODEL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian jenis-jenis prinsip dasar,model penelitian dan merancang program untuk menyelesaikan masalah yang diteliti.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa kebutuhan terkait dengan tinjauan umum yang menguraikan gambaran tentang pengumpulan data yang diperlukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari semua pembahasan bab-bab sebelumnya, dan diharapkan berguna bagi peneliti.

