

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

DISKOMINFO Provinsi Kep. Bangka Belitung mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan dalam bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Provinsi Kep. Bangka Belitung.

Pengaduan layanan aspirasi atau pengaduan masyarakat umumnya masih dilakukan secara tatap muka yang mengharuskan masyarakat datang ke instansi terkait untuk melakukan pengaduan, salah satunya pada instansi DISKOMINFO. Banyak sekali keluhan, aspirasi serta keresahan masyarakat dalam menyampaikan informasi terutama dibidang komunikasi dan informatika, seperti konten bermuatan negatif, situs porno, sms penipuan, judi online dan lain sebagainya. Konten bermuatan negatif tersebut sangat mudah diakses di internet, dimana maraknya penggunaan *smartphone android* yang bisa digunakan oleh siapa saja, tidak menutup kemungkinan konten tersebut dapat diakses dengan mudah oleh anak-anak. Keresahan ini memicu masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan pada DISKOMINFO selaku instansi pelayanan masyarakat untuk mengatasi permasalahan konten yang bermuatan negatif dibidang komunikasi dan informatika.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, diperlukan media pengaduan dalam bentuk sebuah aplikasi. Aplikasi yang dirancang yaitu aplikasi pengaduan aspirasi masyarakat berbasis *android*. Pembuatan aplikasi ini diharapkan akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pengaduan dan aspirasi, serta memperlihatkan status perkembangan mulai dari awal pengaduan hingga selesai ditindaklanjuti. Selain itu, aplikasi pengaduan masyarakat ini dapat digunakan oleh pegawai bagian bidang terkait untuk melihat semua keluhan masyarakat yang nantinya akan divalidasi dan tanggapi oleh sub

bidang terkait pada DISKOMINFO Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dengan rancangan aplikasi berbasis *android* ini bisa membantu masyarakat dalam hal kemudahan untuk menyampaikan keluhan mereka secara *online*, tidak harus datang ke kantor instansi terkait, sehingga bisa dilakukan dimana saja secara cepat dan efisien.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi maupun acuan, yaitu penelitian Lalu Herjayadi Putra, Saeful Hamdi, Muhammad Fauzi Zulkarnaen, dan Sofiansyah Fadli pada tahun 2022 mengenai “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Desa Beber Berbasis *Android*”[1], penelitian Lalu Muhammad Andika Wiranata pada tahun 2022 mengenai “Kualitas Aplikasi Laporan Mataram Dalam Layanan Pengaduan Masyarakat di Kota Mataram Nusa Tenggara Barat”[2], penelitian Fegi Eriyani, Bayu Priyambadha, dan Heru Nurwarsito pada tahun 2019 mengenai “Pengembangan Aplikasi Mobile Pengaduan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Malang Menggunakan Fitur Location Based Service Berbasis *Android*”[3], penelitian Anindya Afsitasari pada tahun 2019 mengenai “Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi *Android* di Kecamatan Eromoko Wonogiri”[4], penelitian Mazdalifah pada tahun 2018 mengenai “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Secanggang Menggunakan *Android*”[5].

Dengan uraian diatas maka penulis membuat suatu aplikasi dengan judul **“APLIKASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT TENTANG KONTEN NEGATIF PADA DISKOMINFO PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG BERBASIS *ANDROID*”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang terdapat diatas, maka penulis menemukan beberapa masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan aplikasi layanan aspirasi masyarakat pada DISKOMINFO Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Berbasis *android*?
2. Bagaimana aplikasi layanan aspirasi masyarakat dapat memberikan informasi dan diterima, serta dapat divalidasi untuk ditindaklanjuti oleh

DISKOMINFO Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari skripsi ini yaitu merancang aplikasi layanan pengaduan masyarakat pada DISKOMINFO Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berbasis *android*

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian aplikasi pengaduan ini, yaitu :

1. Merancang aplikasi berbasis *android* yang efektif dan efisien dalam layanan aspirasi masyarakat.
2. Merancang aplikasi berbasis *android* yang dapat melakukan validasi, pemantauan, serta menerima aspirasi masyarakat.
3. Memberi kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi pada pihak terkait yang bisa dilakukan dimana saja secara efektif dan efisien.
4. Mempermudah masyarakat dalam melaporkan konten negatif, seperti pornografi, hoax, pencemaran nama baik, dan lain sebagainya.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun beberapa batasan masalah dalam perancangan aplikasi ini, sebagai berikut :

1. Aplikasi ini hanya bisa digunakan pada *smartphone* berbasis *android*.
2. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman *Java*.
3. Menggunakan database *MySQL* yang dimana bisa memuat serta menyimpan informasi atas aspirasi masyarakat didalam sistem.
4. Perancangan aplikasi ini bersifat *online*, hanya bisa diakses menggunakan koneksi internet.
5. Aplikasi ini hanya dilakukan di Diskominfo Provinsi Bangka Belitung.
6. Aplikasi ini bisa melaporkan konten negative, seperti konten hoax,

pornografi, dan pencemaran nama baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan skripsi yang penulis susun terdiri dari lima bab. Berikut penjabarannya:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan pada penelitian ini. Teori tersebut berkaitan dengan topik yang diambil peneliti yang disertai sumber rujukan dan penelitian terdahulu.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan uraian terkait dengan model penelitian, teknik pengumpulan data, dan alat bantu pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan profil instansi yang diteliti, analisis masalah, analisis sistem berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan, perancangan sistem, perancangan layar, implementasi sistem, dan pengujian sistem.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi uraian tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Saran merupakan manifestasi dari penulis untuk dilaksanakan.