

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi sekarang tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tapi banyak di gunakan juga dalam berbagai bidang, dari pendidikan, pelayanan, industri dan lain hal. Semakin cepatnya arus informasi di dunia, maka setiap instansi pemerintahan terutama kelurahan selindung saat ini diharapkan dapat menyampaikan setiap informasi yang mereka miliki dengan cepat dan tepat serta solusi atas masalah yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

Terciptanya tata kelola Kelurahan yang baik merupakan cerminan pada kualitas layanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat memberikan kesan positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja Kelurahan Selindung. Permasalahannya pengaduan di kelurahan selindung ini masih bersifat manual dimana sulitnya menyampaikan aspirasinya atau pengaduan terhadap keresahaan di lingkungan masyarakat. Pengaduan sekarang tidak hanya harus ke kantor tapi juga dengan banyaknya pengaduan yang terjadi di lingkungan masyarakat membuat Kelurahan kesulitan untuk memprosesnya di karenakan sistem manual yang masih di terapkan.

Oleh karena itu dengan kekurangan sistem layanan pada Kelurahan Selindung, penulis membuat Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Di Tingkat Kelurahan Berbasis Android guna membantu memudahkan kebutuhan masyarakat melakukan pengaduan dan memudahkan juga kelurahan selindung dalam merespon cepat permasalahan dari masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android. Penelitian[1] mengenai “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Lingkungan Di Tingkat Kelurahan”, Penelitian[2] mengenai “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web Mobile* Di Kecamatan Tarutung”, Penelitian[3] mengenai “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis

*Android*”, Penelitian[4] mengenai “Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Android*”. Penelitian[5] mengenai “Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendri Di Kota Semarang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana membangun dan merancang aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan Kelurahan Selindung Berbasis *Android*?
2. Bagaimana menerapkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *android* yang memberikan informasi *detail* dari keluhan masyarakat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup aplikasi yang dibuat hanya menangani pengaduan masyarakat dan pembuatan surat.
2. Perancangan sistem aplikasi menggunakan Bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.
3. *User* yang bisa menggunakan aplikasi adalah admin salah satu pegawai dan masyarakat Kelurahan Selindung.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dan tujuan penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Membangun aplikasi pengaduan masyarakat pada pelayanan Kelurahan Selindung berbasis *Android*.
2. Memberikan sistem yang interaktif berbasis *android* pada pelayanan Kelurahan Selindung berbasis *android*.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Memudahkan masyarakat untuk menyampaikan saran atau pengaduan terhadap pelayanan di Kelurahan Selindung.
2. Menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi berbasis *android*.
3. Mempermudah akses informasi pengaduan dari masyarakat.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan penelitian ini, maka materi- materi yang tertera pada laporan penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, tujuan penulisan, batasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisikan penjelasan tentang teori atau definisi tentang rancangan aplikasi yang dibuat dan batasan pemrograman yang akan digunakan untuk mengembangkan rancangan aplikasi ini.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan untuk menguraikan gambaran dari objek penelitian dan analisis dari semua permasalahan-permasalahan yang ada dimana masalah tersebut akan diselesaikan dengan penelitian ini. Selain itu bab ini juga membahas langkah pengembangan aplikasi Pengaduan Masyarakat di Tingkat Kelurahan yang berbasis android, menggunakan model prototype dengan metode berorientasi objek dan UML (*Unified Modeling Language*) sebagai tools.

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

Bab ini membahas secara tinjauan umum berisi tentang gambaran umum objek penelitian disertai dengan struktur organisasi, tugas dan wewenang. Dan sub bab pembahasannya tentang implementasi dari aplikasi yang dibuat secara keseluruhan, serta menunjukkan hasil dari analisis sampai tahap implementasi dari perancangan aplikasi pengaduan masyarakat sehingga didapat bukti kuat yang sesuai dengan hipotesis yang dilakukan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari laporan, menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah serta saran yang dapat diberikan pengguna rancangan ini.

