

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan dengan penanganan cepat pengaduan penyedia layanan di lembaga pemerintah pusat dan daerah. Segala kritik dan keluhan yang disampaikan kepada instansi oleh masyarakat merupakan koreksi untuk perbaikan pelayanan. Akibatnya, penanganan pengaduan tidak segera ditanggapi. Masyarakat yang ingin mengadu seringkali menghadapi kesulitan karena tidak tahu kemana harus mengadu, tidak jelas pengaduan yang harus diajukan setelah kinerja yang mengecewakan, dan buruknya kualitas pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, pemerintah memerlukan strategi penanganan pengaduan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan sehingga memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.

Desa Air Mesu 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 Air Mesu memiliki kendala dalam penyediaan layanan pengaduan masyarakat, misalnya kurangnya layanan yang merupakan bagian dari kebutuhan pemerintah desa. Keluhan biasanya dibuat tentang masalah di lingkungan sekitar, seperti pencurian, perkelahian, dll. Saat ini di desa Air Mesu proses pengaduannya masih manual, misalnya masyarakat harus mengajukan pengaduan secara manual, selain itu ada sistem pengaduan seperti itu. sering menimbulkan masalah yang tidak diinginkan seperti tulisan yang tidak jelas dan kertas yang terbuang percuma. Keluhan seperti itu berlangsung lama. Untuk mengatasi permasalahan diatas maka dikembangkan aplikasi layanan pengaduan berbasis android. Android dipilih karena populer dan banyak digunakan di Pangkalpinang. Publik dapat menggunakan aplikasi android ini untuk melengkapi layanan pengaduan 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 2018 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].

Berdasarkan latar belakang diatas akan dilakukan penelitian berjudul “Analisis dan Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Air Mesu 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 belakangdi 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 Air Mesu untuk melakukan pengaduan dan memeriksa status pengaduan.
2. Aplikasi dirancang berbasis Android
3. Database yang digunakan yaitu MySQL

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 instansi 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 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah model prototype yaitu model pengembangan perangkat lunak yang bisa terjadi interaksi antara

pengembang system dan pengguna system dan pengguna dapat mengetahui tahap apa yang telah dibuat system sehingga system dapat bekerja dengan normal.

1.6 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, metodologi penelitian, 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 Air Mesu, Android

BAB III ORGANISASI

Pada bab ini akan membahas mengenai sejarah desa Air Mesu, visi- misi, struktur organisasi serta tugas dan wewenang pada Kantor Desa Air Mesu

BAB IV PEMBAHASAN

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

BAB V PENUTUP

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