

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Zaman modern telah menyaksikan lonjakan yang luar biasa dalam perkembangan teknologi informasi. Adanya internet yang telah menambah jumlah sektor kehidupan untuk memanfaatkan teknologi dengan sebaik mungkin, telah mempercepat perkembangan teknologi informasi. Karena fitur-fiturnya yang memudahkan individu untuk terhubung satu sama lain, internet telah berkembang menjadi kebutuhan dalam kehidupan modern. Perangkat seluler lain, di luar internet, terus mengalami kemajuan sehari-hari yang semakin kompleks. Secara positif tentu sangat menguntungkan bagi masyarakat, terutama dalam penyediaan informasi yang lebih mudah didapat[1].

Desa adalah kelompok masyarakat teritorial yang diakui dengan kewenangan untuk menguasai dan mengurus kebutuhan lingkungannya. Berdasarkan asal usul dan adat istiadat daerah yang diterima dan diakui oleh pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia, diaturlah tuntutan masyarakat setempat. Karena manusia adalah makhluk sosial, maka masyarakat membutuhkan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan masyarakat. Sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya, perangkat desa dapat mengevaluasi dan berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk berbagi informasi tentang agenda, program, dan rencana pembangunan desa dengan masyarakat desa, perangkat desa harus dapat diakses dan membangun komunikasi dengan mereka[2].

Kantor Desa Simpang Yul, Kecamatan Tempilang merupakan tempat dimana digunakan oleh masyarakat untuk mengetahui tentang data-data seperti data pengaduan pelayanan masyarakat dan juga data aduan-aduan seperti pengaduan aspirasi dan pengaduan-pengaduan lainnya. Sistem pelayanan Kantor Desa Simpang Yul masih manual, hanya mengandalkan Word dan Excel, serta belum memiliki database sendiri. Khususnya pada layanan pengaduan yang masih menggunakan kotak saran yang mengharuskan dibuat catatan terlebih dahulu di atas

kertas. Karena anda harus pergi langsung ke kantor desa untuk menyerahkan dokumen menggunakan pendekatan ini, itu bukan cara yang efisien untuk melakukan sesuatu.

Pengaduan masyarakat Desa Simpang Yul ini sangat penting sehingga akan lebih memudahkan warga untuk menyampaikan keluhan ke kantor desa. Dalam aplikasi ini terdapat beberapa fitur yaitu halaman utama/home yang berisi menu-menu aplikasi, halaman pengaduan yang berisi dari tiga form yaitu isi laporan, lokasi, *upload* foto, dan satu *button* kirim halaman saran yang berfungsi untuk mengirimkan saran yang ingin disampaikan, halaman informasi digunakan untuk melihat beberapa informasi, halaman profil yang berisi data dari pendaftar aplikasi dan juga satu tombol *logout*.

Terkait kajian terhadap aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android ini, mayoritas sudah pernah melakukannya, termasuk penelitian oleh Nugraha Ega Salsa, Abdul Robi Padri, Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih, dan Saeful Anwar[3] pada tahun 2021 dengan judul “Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD”. Pada tahun 2022 penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Harley Davidson M.A, Much. Yohan Eka A, dan Hikmah Tiar A[4] yang berjudul “Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile”. Penelitian pada tahun 2021 dengan judul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari” yang diteliti oleh Teguh Sumarno dan Ade Mubarok[5]. Penelitian Dekra Setia Darmawan, Dodi Ruhyadi dan Kuswinanti[6] tahun 2019 dengan judul “Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android”. Pada tahun 2019 penelitian yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Pelaporan Kejadian Dan Bencana Di Basarnas Bangka Belitung” yang diteliti oleh Amir Alkodri, M.Kom, Burham Isnanto, dan Sujono[7].

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, akan dilakukan sebuah penelitian dengan judul “**Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Studi Kasus Kantor Desa Simpang Yul**”. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya.

Selain itu, diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat memudahkan dan meningkatkan bagaimana aparat desa Simpang Yul melayani dan menanggapi pengaduan masyarakat setempat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diberikan di atas, masalah ini dapat dinyatakan sebagai berikut.:

1. Bagaimana cara membangun aplikasi berbasis android untuk pengaduan masyarakat di Kantor Desa Simpang Yul?
2. Bagaimana cara mempermudah warga sekitar untuk melakukan pengaduan ke Kantor Desa Simpang Yul menggunakan aplikasi yang dibangun?
3. Bagaimana cara mempermudah warga sekitar untuk memberikan masukan dan saran di Kantor Desa Simpang Yul dengan menggunakan aplikasi yang telah dibangun?
4. Bagaimana agar pengaduan masyarakat lebih mudah diterima dan ditanggapi oleh pegawai Kantor Desa Simpang Yul?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, penulis mendapatkan tujuan dan manfaat dari laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Beberapa tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi pengaduan masyarakat berbasis android di Kantor Desa Simpang Yul.
2. Memudahkan warga sekitar dalam menyampaikan pengaduan di Kantor Desa Simpang Yul menggunakan aplikasi yang dibangun.
3. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan masukan dan saran di Kantor Desa Simpang Yul menggunakan aplikasi yang dibangun.
4. Memudahkan para pegawai Kantor Desa Simpang Yul dalam menerima dan menanggapi aduan dari masyarakat menggunakan aplikasi yang dibangun.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari melakukan penelitian ini:

1. Bagi peneliti  
Keahlian peneliti dalam membuat aplikasi pengaduan berbasis android semakin meningkat. Selain itu, menyelesaikan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk lulus dari jenjang Pendidikan strata satu (S1).
2. Bagi masyarakat Desa Simpang Yul  
Prosedur pengajuan pengaduan di desa simpang yul serta pengecekan status pengaduan menjadi lebih mudah, cepat dan juga efisien.
3. Bagi aparat Desa Simpang Yul  
Pemeriksaan dan penanganan pengaduan masyarakat lingkungan menjadi lebih sederhana, efektif, dan cepat. Selain itu, keluhan sekarang diajukan dan didokumentasikan dengan lebih rapi, lebih terorganisir sehingga dapat ditemukan dengan cepat di masa mendatang.

### **1.4 Batasan Masalah**

Penggunaan batasan masalah memungkinkan ruang lingkup penelitian dibatasi, memungkinkan penekanan yang lebih sempit pada implementasi. Penulis membatasi masalah sebagai berikut berdasarkan informasi latar belakang dan rumusan masalah yang dikemukakan di atas.:


1. Warga Desa Simpang Yul yang mendaftar melalui aplikasi pengaduan dapat menggunakan aplikasi yang dibuat.
2. Hanya ponsel cerdas yang menjalankan sistem operasi Android versi 5.0 ke atas yang dapat menggunakan aplikasi yang dirancang.
3. Penelitian tidak menjelaskan tentang masalah keamanan aplikasi.
4. Pengaduan yang dibuat oleh masyarakat meliputi isi pengaduan, lokasi, dan upload foto.
5. Menggunakan MYSQL sebagai apache dan XAMPP sebagai web server.

6. Aplikasi web pengaduan masyarakat yang dibangun menggunakan PHP dengan *framework codeigniter* versi 3.1.12 digunakan untuk staf kantor Desa Simpang Yul.
7. Tidak memiliki pemberitahuan push pada aplikasi pengaduan, yang mencegah *administrator* untuk diberitahu ketika pengaduan diajukan.
8. Aplikasi pengaduan masyarakat yang dibuat menggunakan android studio dengan Bahasa pemrograman java.

## 1.5 Sistematika Penulisan


Berikut cara penulis menjelaskan sistematika penulisan agar dapat menentukan kerangka umum dalam pembuatan laporan skripsi:

### **BAB I PENDAHULUAN**



Bab ini memberikan penjelasan latar belakang masalah yang muncul di Kantor Desa Simpang Yul, serta uraian tentang rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, metode penelitian, dan standar penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**



Merupakan tinjauan pustaka yang menjelaskan teori yang mendasari pokok bahasan, mendukung pembahasan mendalam yang dihasilkan dalam bentuk definisi atau model yang relevan langsung dengan ilmu atau masalah yang diteliti, serta alat atau perangkat lunak yang digunakan untuk membuat aplikasi dan memenuhi tujuan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan alat pengembangan sistem UML, model prototype, metode pengumpulan data primer (wawancara dan observasi), dan data sekunder (studi pustaka).

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

Menjelaskan temuan utama penelitian, termasuk profil organisasi, analisis masalah sistem operasional, analisis hasil solusi, analisis persyaratan sistem yang diusulkan, analisis desain sistem, tampilan



layar aplikasi, dan temuan pengujian yang dilakukan pada rangkaian fitur aplikasi.

## **BAB V      PENUTUP**

Berisi kesimpulan mengenai hal-hal penting dari penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi yang dapat peneliti berikan sebagai masukan dan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

