

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari masyarakat modern yang menimbulkan harapan yang besar pada masyarakat bahwa badan pemerintah seperti penyedia layanan dapat melaksanakan tugas administrasinya secara lebih transparan, efektif dan efisien serta mempermudah akses informasi, Khususnya informasi tentang layanan pengaduan masyarakat.

Kantor Desa Air Mesu merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Desa Air Mesu. Namun, saat ini belum terdapat aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang dapat memudahkan aksesibilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa tersebut. Kantor Desa Air Mesu mempunyai kendala dalam proses penyediaan layanan pengaduan. Keluhan pada umumnya terkait tentang masalah di lingkungan sekitar, seperti pencurian, pembuangan sampah sembarangan, penyalahgunaan obat-obatan terlarang (Narkoba) dan lain-lain. Saat ini proses pengaduan masyarakat di Desa Air Mesu masih dilakukan secara manual diantaranya secara tertulis dan disampaikan dari mulut ke mulut. Sistem pengaduan secara tertulis memiliki beberapa kendala seperti berkas bukti pengaduan rentan rusak atau hilang dan sulit ditemukan jika sewaktu-waktu diperlukan dan jika banyak pengaduan yang masuk pihak desa akan kesulitan memberikan respon yang cepat dan tepat waktu. Selain itu, sistem pengaduan juga masih disampaikan dari mulut ke mulut, hal ini juga beresiko menyebarkan informasi yang salah dan tidak akurat serta rentan terjadinya kesalahpahaman dalam menanggapi informasi yang disampaikan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut, peneliti perlu mengembangkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android pada Kantor Desa Air Mesu. Android dipilih karena popularitas dan penggunaannya yang meluas di berbagai daerah. Dengan aplikasi Android, masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan kapan saja dan di mana saja sambil memantau

perkembangan pengaduannya dari awal hingga akhir tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini memudahkan masyarakat yang berada jauh dari Kantor atau memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke Kantor. kemudian dengan adanya Aplikasi ini dapat membantu Kantor Desa dalam memonitor dan menangani pengaduan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien.

Adapun beberapa penelitian mengenai aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis Android. Penelitian *Yoga Putra, Rosita sari, dan nina wahyu nurfiyah* pada tahun 2022 mengenai “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Kediri Berbasis Mobile Application”[1]. Penelitian *Maya Sofianti, Ihyani Malik, Hafiz Elfiansyah* pada tahun 2021 mengenai “Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang”[2]. Penelitian *F. Eko Nugroho, R. Taufiq, M. Salman Alfarizi* pada tahun 2021 mengenai “Rancang Bangun Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis web pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang”[3]. Penelitian *Fegi Eriyani, Bayu, Heru Nurwarsito* pada tahun 2019 mengenai “pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Malang Menggunakan Fitur *Location Based Service* berbasis android”[4]. Penelitian *Takdir Alisyahbana, Andri* pada tahun 2022 mengenai “Aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Tanjung dalam menggunakan metode *Fuzzy* berbasis android”[5].

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dibuat penelitian tentang **“Implementasi Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Desa Air Mesu Berbasis Android”**. Diharapkan aplikasi Android yang dikembangkan akan memudahkan masyarakat untuk mengadu secara online dan diharapkan dapat mempermudah pengurusan dan pemrosesan otoritas dalam pelayanan pengaduan.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan aplikasi layanan pengaduan masyarakat pada Kantor Desa Air Mesu Berbasis Android?
2. Bagaimana efektivitas pengaduan masyarakat dalam memberikan dampak positif terhadap kebijakan pemerintah desa?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah diatas penulis membatasi permasalahan agar lebih sesuai dan terarah. Berikut adalah beberapa batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Aplikasi yang dibuat hanya bisa digunakan oleh masyarakat Desa Air Mesu
2. Aplikasi ini sebagai media pengaduan atau pelaporan masyarakat terhadap pelayanan yang difasilitasi pada Kantor Desa Air Mesu
3. Aplikasi ini hanya untuk melakukan pelayanan pengaduan masyarakat
4. Aplikasi yang dirancang berbasis Android
5. Aplikasi ini dibangun menggunakan Bahasa Pemrograman Java dengan Database MySql
6. Aplikasi ini hanya dapat di-*instal* dan diakses pada perangkat android dengan versi minimal 7.0 (Nougat).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan Manfaat penelitian aplikasi layanan pengaduan masyarakat pada Kantor Desa Air Mesu Berbasis Android adalah :

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Membangun Aplikasi berbasis android yang dapat memberikan akses lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan.
2. Mempermudah instansi pemerintah desa dalam mengelola dan menanggapi pengaduan masyarakat melalui aplikasi yang terintegrasi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan solusi efektif dalam mengatasi permasalahan pengaduan masyarakat yang seringkali sulit diakses oleh masyarakat desa.
2. Menjadi bahan evaluasi dan pengembangan selanjutnya dalam penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Beberapa langkah dilakukan dalam penulisan laporan penelitian ini untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas tentang pelayanan pengaduan masyarakat, yang terbagi dalam lima bab dan beberapa sub bab yang diklasifikasikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang penjelasan umum dari permasalahan yang dibahas yang meliputi latar belakang penulisan laporan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dari penelitian sebelumnya terkait penciptaan landasan teori yang sesuai dengan topik penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tiga bagian utama yaitu metode penelitian, model pengembangan sistem, dan metode pengembangan perangkat lunak serta alat bantu pengembangan perangkat lunak dalam penelitian ini.

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

Bab ini mencakup analisis masalah, analisis sistem yang sedang berjalan, desain sistem, identifikasi sistem, desain tampilan, implementasi, dan tampilan tampilan dan pengujian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan bab serta saran yang diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam mengembangkan sistem dan laporan.

