

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan dunia digital berimplikasi positif terhadap kemajuan teknologi informasi, Pemanfaatan teknologi memegang peranan krusial di beragam sektor kehidupan masyarakat. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi adalah pada penyediaan layanan publik. Pemerintah daerah, termasuk Desa Air Bara. Pemerintah Desa Airbara menyadari perlunya menerapkan inovasi teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada Masyarakat terutama di bidang pengaduan.

Pengaduan masyarakat adalah salah satu aspek yang menarik perhatian. Hal ini dikarenakan melalui pengaduan yang disampaikan masyarakat pemerintah dapat membenahi kekurangan yang ada dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah Desa Air Bara juga berupaya memberikan kanal komunikasi yang efektif dan terjangkau bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau permintaan layanan terkait dengan kebutuhan mereka.

Namun, dalam praktiknya, proses pengaduan masih seringkali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul adalah kesulitan akses, keterbatasan waktu dan tempat, serta keterlambatan dalam penanganan pengaduan. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah solusi yang bisa menjadikan proses pengaduan masyarakat lebih mudah dan lebih efisien.

Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, pengembangan sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android menjadi salah satu solusi yang potensial. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah mengirimkan pengaduan melalui perangkat smartphone mereka tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, penggunaan teknologi Android sebagai basis aplikasi memberikan keunggulan dalam hal aksesibilitas, fleksibilitas, dan antarmuka pengguna yang intuitif.

Dengan memanfaatkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android, diharapkan dapat terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan pengaduan. Hal ini akan memberikan dampak positif baik bagi masyarakat Desa Air Bara maupun pemerintah desa itu sendiri, dengan terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Dalam konteks ini, Penelitian ini memiliki tujuan untuk merencanakan serta mengembangkan sebuah Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pada Desa Air Bara Berbasis Android. Penelitian ini akan melibatkan analisis kebutuhan pengguna, perancang sistem, implementasi aplikasi, serta evaluasi dan pengujian untuk memastikan keberhasilan dan kualitas aplikasi yang dibangun. Dengan demikian, diharapkan aplikasi ini dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Air Bara

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan menjawab berbagai permasalahan terkait. Berikut adalah penguraian mengenai persoalan-persoalan yang akan dijelaskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana langkah-langkah untuk mengatasi kinerja pemerintahan desa Air Bara terkait pengaduan masyarakat supaya lebih cepat merespon pengaduan dan cepat menanggapi permasalahan yang di adukan ?
2. Bagaimana merancang dan membuat aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android untuk masyarakat Desa Air Bara?

Melalui rumusan masalah di atas, Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan persoalan yang sedang dihadapi dalam proses pengaduan masyarakat di Desa Air Bara dan menyediakan solusi yang efektif melalui pengembangan aplikasipengaduan masyarakat berbasis Android

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan guna memfokuskan ruang lingkup penelitian dan menjaga tercapainya tujuan penelitian. Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Penelitian akan difokuskan pada pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Pada Desa Air Bara berbasis Android. Penelitian tidak akan membahas pengembangan aplikasi untuk platform lainnya.
2. Pengguna aplikasi yang menjadi fokus adalah masyarakat Desa Air Bara sebagai pengadu dan petugas di kantor desa sebagai penerima dan penanggungjawab pengaduan.
3. Penelitian ini tidak akan membahas aspek keamanan data yang terkait dengan aplikasi, namun akan mengacu pada praktik keamanan umum yang diterapkan pada pengembangan aplikasi.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah;

1. Membantu mempermudah proses pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat.
2. Memberikan kemudahan bagi pemerintahan desa Air Bara dalam merespons laporan pengaduan masyarakat melalui penggunaan aplikasi yang telah dikembangkan.

1.4.2 Manfaat

Beberapa manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan penelitian ;

1. Keluhan yang diajukan oleh masyarakat bisa mendapatkan respons secara cepat dan tanpa kesulitan.
2. Tanggapan terhadap laporan keluhan dari masyarakat menjadi lebih mudah dalam prosesnya

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam rangka menghasilkan pemahaman yang konkret dan ringkas mengenai layanan pengaduan masyarakat berbasis Android, penulisan laporan penelitian ini melibatkan beberapa langkah. Berikut adalah sistematika penulisan yang diikuti dalam menjalani proses tersebut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini peneliti memaparkan terkait latar belakang permasalahan, pengidentifikasian permasalahan, maksud serta kegunaan penulisan, cakupan permasalahan, serta tata cara penyusunan tulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini mengupas konsep-konsep dasar yang digunakan untuk merangkai tulisan. Konsep-konsep teoritis ini diambil sebagai pegangan dan petunjuk dalam penyusunan karya tulis mengenai teori pelayanan masyarakat di Desa Air Bara melalui platform Android.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, sumber data yang di gunakan, teknik pengumpulan data, dan alat bantu dalam menganalisa masalah.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan analisis kebutuhan yang terkait dengan tinjauan keseluruhan yang merinci gambaran tentang informasi yang harus dikumpulkan.

BAB V PENUTUP

Bab V ini mengupas rangkuman dari seluruh materi yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi para peneliti.