

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Belinyu adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Bangka di Bagian Utara Pulau Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sebagian besar Berbatasan dengan Perairan laut. Sektor teknologi informasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, efektif, dan efisien dalam upaya menjalankan tugas pemerintahan, serta dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi khususnya informasi tentang pelayanan pengaduan masyarakat.

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

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi ini dapat dimanfaatkan untuk mendukung kemajuan penggunaan teknologi informasi. Demikian pula setiap bagian instansi pemerintah daerah yang ingin mengembangkan metode yang lebih efektif dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat harus mengikuti perkembangan informasi dengan menggunakan alat bantu yaitu

komputer dan smartphone. Dengan adanya komputer sebagai pengolah data maka informasi yang dibutuhkan dari berbagai masyarakat dapat terkomputerisasi. Demikian pula dengan adanya smartphone sebagai alat bantu komunikasi masyarakat yang mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan.

Kantor Kecamatan Belinyu 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, pembuangan sampah sembarangan, perkelahian dan lain-lain. Saat ini pada Kantor Kecamatan Belinyu proses pelayanannya masih secara manual, misalnya masyarakat harus mengajukan pengaduan secara manual, Sistem pengaduan seperti itu seringkali 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 berbagai daerah manapun. Publik dapat menggunakan aplikasi android ini untuk melengkapi layanan pengaduan online. Sehingga masyarakat yang melakukan pengaduan tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan, hanya dengan menggunakan *handphone* masyarakat dapat melakukan pengaduan. Aplikasi yang akan dibuat dapat memudahkan instansi dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat.

Adapun penelitian yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Yudha Sansena tahun 2021 yang berjudul “Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan meda Amplas Berbasis Website”[1]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Teguh Sumarno tahun 2021 yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sinangsari”[2]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hammer Zoelfagar Mahdias dkk tahun 2019 yang berjudul “Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android”[3]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rina

Lorensa tahun 2020 yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan”[4]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Zahra Sahirah tahun 2021 yang berjudul “Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Tahun 2020”[5].

Berdasarkan latar belakang diatas akan dilakukan penelitian berjudul **“Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belinyu Berbasis Android”**. Diharapkan dengan adanya aplikasi Android yang dikembangkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan secara *online*. Selain itu diharapkan dapat mempermudah bagi pihak instansi dalam melakukan pengelolaan layanan pengaduan.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di kantor Kecamatan Belinyu berbasis android?
2. Bagaimana memudahkan masyarakat menggunakan aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibangun hanya dipergunakan untuk Kantor Kecamatan Belinyu.
2. Aplikasi yang dibangun menggunakan Sistem Operasi Android
3. Dalam pembuatan aplikasi ini penulis tidak membahas permasalahan yang berkenaan dengan keamanan sistem.
4. Aplikasi yang dibangun hanya berfokus pada layanan aspirasi/ pengaduan masyarakat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut;

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah membuat sebuah Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belinyu Berbasis Android.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Memudahkan masyarakat dalam membuat laporan layanan pengaduan.
2. Memudahkan instansi dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat dengan aplikasi yang dibuat.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk menghasilkan laporan penelitian yang baik sekaligus memperjelas tentang sistem ini, maka sistematika penulisan laporan skripsi ini terbagi menjadi 5 (lima) Bab, dimana uraian singkat mengenai isi tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang perancangan laporan skripsi, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan pembuatan aplikasi ini mulai dari teori tentang konsep dasar sistem informasi, pengertian pelayanan, pengertian pengaduan dan teori-teori

pendukung lainnya yang berkaitan dengan sistem yang dianggap relevan dengan instansi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan 3 (tiga) bagian utama yaitu model pengembangan perangkat lunak, metode penelitian, dan *tools* pengembangan sistem (alat bantu dalam analisis dan merancang sebuah Aplikasi).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisa permasalahan yang terjadi serta rancangan sistem, rancangan basis data, *UML*, rancangan layar, implementasi, dan pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini penulis mengungkapkan kesimpulan dari topik yang penulis paparkan didalam laporan skripsi dan saran-saran dari penelitian.

