

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa Taman Bunga adalah salah satu daerah yang berada di Kecamatan Gerunggang, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Subbagian ini berlokasi di RT.04, RW.02, Jl. Stania, Taman Bunga. Visi dari daerah ini yaitu memberi peningkatan melalui tujuan yang ditetapkan oleh pemerintahan yaitu BERTEPI (bersih, bagus, unggul, nyaman, hijau dan aman). Secara umum pembatasan pada daerah ini berada di utara Desa Air Semba Kecamatan Gabek, Selatan Desa Bukit Sari Kecamatan Gerunggang, Barat Desa Bukut Merapin Kecamatan Gerunggang dan Timur Desa Batin Tikal Kecamatan Gerunggang.

Wilayah Taman Bunga adalah instansi pemerintah yang mempunyai tanggungjawab yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Taman Bunga. Namun, Pada saat ini Kelurahan Taman Bunga belum memiliki aplikasi layanan pengaduan yang diperuntukkan kepada masyarakat. Kelurahan Taman Bunga saat ini 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 masih dilakukan secara tertulis atau disampaikan dari mulut ke mulut. Sistem pengaduan seperti ini masih memiliki beberapa kendala seperti berkas bukti rentan rusak atau hilang dan sulit ditemukan jika sewaktu-waktu diperlukan. Selain itu, hal ini juga beresiko menyebarkan informasi yang salah dan tidak akurat serta rentan terjadinya kesalahpahaman dalam menanggapi informasi yang disampaikan.

Oleh sebab itu, untuk membenahi kendala yang terjadi, peneliti perlu meningkatkan aplikasi mengenai pengaduan oleh masyarakat berbasis Android pada Kantor Kelurahan Taman Bunga. Dengan aplikasi Android, masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan kapan dan dimanapun dan tidak perlu mendatangi kantor.

Terdapat beberapa penelitian terkait aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis android. Penelitian yang dilakukan oleh Yoga Putra, Rosita Sari dan Nina Wahyu Nurfiyah pada tahun 2022 tentang “Penindakan Pengaduan Masyarakat Berbasis Aplikasi Mobile di Kota Kediri” [1]. Penelitian yang dilakukan oleh Maya Sofianti, Ihyani Malik dan Hafiz Elfiansyah pada tahun 2021 tentang “Responsifitas pelayanan pengaduan masyarakat di Polres Alla Kabupaten Enrekang” [2]. Penelitian F.Eko Nugroho, R. Taufiq dan Bapak Salman Alfarizi pada tahun 2021 tentang “Perancangan dan Pengembangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Sukadam Kabupaten Tangerang” [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Fegi Eriyani, Bayu, Heru Nurwarsito pada tahun 2019 tentang “Pembangunan aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Lalu Lintas Kota Malang dengan menggunakan fitur layanan berbasis lokasi berbasis Android” [4]. Penelitian Takdir Alisyahbana, Andri tahun 2022 tentang “Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Tanjung Menggunakan Metode Fuzzy Berbasis Android” [5]. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibuatlah pencarian dengan judul **“Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Taman Bunga Berbasis Android”**.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui masalah yang terjadi di atas, sehingga dapat dirumuskan “Bagaimana membangun sebuah aplikasi pengaduan masyarakat Berbasis Android pada Kantor Kelurahan Taman Bunga?”

1.3 Batasan Masalah

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

1. Pengaplikasian yang dilakukan hanya dapat digunakan oleh masyarakat Kelurahan Taman Bunga.
2. Aplikasi ini dibuat sebagai media pengaduan atau pelaporan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Taman Bunga.
3. Aplikasi ini hanya untuk melakukan pelayanan pengaduan masyarakat

4. Aplikasi yang dibangun yaitu berbasis Android
5. Aplikasi ini dibangun dengan bahasa program java melalui database MySql

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Manfaat penelitian pengaplikasian pelayanan pengaduan masyarakat pada instansi Kelurahan Taman Bunga Berbasis Android adalah:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Membangun pengaplikasian yang dapat memberikan akses lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan.
2. Mempermudah pihak Kelurahan Taman bunga dalam mengelola dan menanggapi keluhan dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya:

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

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini telah melakukan beberapa langkah untuk memberikan gambaran yang jelas dan ringkas mengenai layanan pengaduan masyarakat, yang terbagi dalam 5 bab dan beberapa sub bab yang diklasifikasikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penjelasan ini akan menjelaskan secara umum mengenai permasalahan yang dibahas, meliputi konteks penulisan laporan, cara penyajian permasalahan, batasan permasalahan, tujuan dan manfaat penulisan laporan, serta sifat permasalahan.sistem artikel.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung yang digunakan dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan membangun landasan teori yang sesuai dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup tiga bagian utama metode penelitian, model pengembangan sistem dan cara dalam mengembangkan alat yang digunakan untuk membantu perkembangan pelayanan masyarakat setempat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Disini peneliti akan memaparkan secara jelas mengenai pengolahan data, analisis data, identifikasi sistem, perancangan tampilan, implementasi, visualisasi dan pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Disini akan dijelaskan secara singkat mengenai simpulan dan saran yang diberikan kepada para pembaca sehingga penelitian ini dapat dilakukan sebaik mungkin.

