

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan pesat teknologi informasi merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan masyarakat modern. Hal ini membawa dampak besar untuk masyarakat terutama lembaga pemerintahan selaku penyedia layanan kemasyarakatan agar lebih transparan dan efisien dalam melaksanakan tugasnya.

Sebagai bagian dari unit terkecil pada pemerintahan, Kantor Kelurahan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya dalam hal ini berada dalam lingkup wilayah Kantor Kelurahan Bukit Ketok yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani, Kampung Saber, Bukit Ketok, Belinyu, Bangka, 33254. Salah satu bentuk pelayanan publik yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Ketok adalah layanan administrasi seperti pembuatan SKCK, SKTM, Surat Keterangan Domisili, Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Namun pada proses penyelenggaraannya, Kantor Kelurahan Bukit Ketok belum memiliki aplikasi khusus yang ditujukan kepada masyarakat dalam upaya memberikan kemudahan pelayanan publik. Secara garis besar penyediaan layanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Ketok masih manual seperti pencatatan administrasi secara tertulis atau penyebaran informasi melalui percakapan langsung dari satu orang ke orang lainnya. Selain penyebaran informasi manual, Kantor Kelurahan Bukit Ketok juga memanfaatkan media sosial seperti Instagram dan Facebook sebagai alat informasi.

Penerapan sistem seperti ini tentunya menimbulkan beberapa risiko seperti kesalahpahaman dalam menanggapi informasi yang disampaikan. Selain itu, dokumen fisik rentan akan kerusakan yang diakibatkan oleh bencana alam atau kesalahan pengelola seperti basah, sobek, dimakan rayap, hilang, salah penulisan, dan kekeliruan pengarsipan. Penggunaan media sosial juga dinilai tidak efektif dikarenakan tidak semua masyarakat aktif di media sosial sehingga informasi yang disampaikan tidak merata atau bahkan tidak tepat sasaran. Hingga pada akhirnya,

masyarakat masih harus datang langsung ke kantor atau menghubungi kontak personal pihak kelurahan untuk mendapatkan informasi terkait layanan dan pengaduan.

Oleh karena itu dalam rangka membenahi permasalahan yang terjadi, penerapan teknologi informasi berupa aplikasi pendukung pelayanan berbasis Android di era digital saat ini dapat digunakan untuk menghubungkan masyarakat dengan Kantor Kelurahan Bukit Ketok, dan menjadi solusi yang menjanjikan. Android dipilih karena merupakan sistem operasi *mobile* yang paling populer di kalangan pengguna smartphone. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan publik secara *online*.

Dalam hal ini, Android yang dipilih ialah Android versi 10 (Android Q) yang menggunakan model pengembangan sistem *prototype*. Penelitian ini memanfaatkan *Object Oriented Programming (OOP)* dan *Unified Modelling Language (UML)* sebagai sarana perancangan terhadap suatu perangkat. Sistem ini menggunakan *database* XAMPP dan MySQL serta aplikasi *Android Studio* sebagai media pengembangan sistem dengan bahasa pemrograman Java. Adapun tahapan-tahapan dalam model *Prototype* ada tujuh meliputi pengumpulan data, *Prototyping*, evaluasi *prorotyping*, pengkodean sistem, uji sistem, pengevaluasian sistem, dan implementasi sistem[1].

Penelitian terdahulu telah banyak yang menggunakan aplikasi berbasis Android untuk mengembangkan sebuah sistem terkait layanan publik. Penelitian yang menjadi acuan dalam penulisan ini adalah penelitian tentang “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase”[2]. Penelitian yang berjudul “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi”[3]. Penelitian “Aplikasi Layanan Publik Berbasis Android Pada Kantor Kelurahan Kabupaten Karawang”[4]. Penelitian yang berjudul “Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap Masalah Lingkungan Berbasis Android Yayasan Sorong Peduli Lingkungan”[5]. Penelitian dengan judul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Kabupaten Bangkalan” [6].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibuat penelitian tentang **“Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Bukit Ketok Berbasis Android”**. Diharapkan aplikasi Android yang dikembangkan akan memudahkan pihak instansi dalam menanggapi kebutuhan dan laporan pengaduan masyarakat. Serta membantu masyarakat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa masalah yang dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang tersebut yaitu, “Bagaimana rancang bangun aplikasi layanan masyarakat yang efisien pada Kantor Kelurahan Bukit Ketok berbasis Android?”

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan surat menyurat dan pengaduan di Kantor Kelurahan Bukit Ketok.
2. Menyederhanakan proses layanan masyarakat di Kantor Kelurahan Bukit Ketok dengan mengimplementasikan teknologi Android.
3. Mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik melalui Android.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun berikut ini merupakan manfaat yang diperoleh dari melakukan penelitian diantaranya:

1. Bagi penulis
 - a. Keahlian penulis dalam membuat aplikasi layanan masyarakat berbasis Android semakin meningkat.

- b. Memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk Jenjang Pendidikan Strata 1 di jurusan Teknik Informatika.
 - c. Mengembangkan kemampuan penulis dalam berpikir kritis.
 2. Bagi masyarakat Kelurahan Bukit Ketok
 - a. Memudahkan masyarakat dalam membuat laporan layanan pengurusan surat dan pengaduan dimana saja dan kapan saja.
 - b. Keluhan yang diajukan oleh masyarakat dapat di respons secara cepat dan tanpa kesulitan.
 - c. Mengoptimalkan waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan layanan dari kantor kelurahan.
 - d. Memudahkan akses informasi layanan yang difasilitasi oleh Kantor Kelurahan Bukit Ketok
 3. Bagi aparaturnya kantor
 - a. Memudahkan kantor dalam menanggapi permohonan surat dan pengaduan masyarakat dengan aplikasi yang dibuat.
 - b. Mengoptimalkan waktu yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - c. Mengurangi beban administratif petugas Kantor Kelurahan Bukit Ketok.

1.4 Batasan Masalah

Penggunaan batasan masalah dalam penelitian dapat membantu dalam memperkecil ruang lingkup penelitian pada implementasi. Penulis membatasi masalah berdasarkan informasi latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan sebagai berikut:

1. Aplikasi hanya ditujukan untuk masyarakat dan petugas Kantor Kelurahan Bukit Ketok.
2. Aplikasi yang dikembangkan berfokus pada layanan informasi dan pengurusan surat masyarakat yang difasilitasi oleh Kantor Kelurahan Bukit Ketok.
3. Penelitian ini tidak akan membahas aspek keamanan aplikasi.

4. Aplikasi yang dirancang berbasis Android 10 (Android Q).
5. Aplikasi yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman Java dengan XAMPP sebagai *apache* dan MySQL sebagai *database*.
6. Menggunakan aplikasi *Android Studio* sebagai aplikasi pengembangan sistem berbasis Android.
7. Aplikasi ini tidak mengimplementasikan fitur peta.
8. Aplikasi ini tidak memiliki fitur obrolan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk menghasilkan laporan penelitian yang berkualitas dan menjelaskan sistem ini dengan jelas, sistematika penulisan laporan skripsi ini dibagi menjadi lima (5) Bab, dengan uraian singkat tentang isi masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian skripsi, permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Ketok, rincian rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, dibahas berbagai teori pendukung yang diperlukan dalam pengembangan aplikasi, sebagai landasan teori yang relevan dengan topik yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tiga (3) komponen utama dalam metode penelitian, yaitu model pengembangan *software*, metode penelitian, dan alat bantu pengembangan sistem yang digunakan dalam analisis dan perancangan aplikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang lokasi penelitian, analisis masalah yang ada, analisis kebutuhan, analisis sistem yang diusulkan, perancangan sistem, perancangan basis data, UML, desain antarmuka, implementasi, serta pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan topik yang dibahas dalam laporan skripsi serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan sistem dan laporan.

