

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Biro PBJ adalah biro yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Jl. Pulau Bangka, Air Itam, Kec. Bukitintan, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung, Biro PBJ mempunyai tugas yaitu, pendaftaran instansi UMKM, Pelayanan masyarakat, pendaftaran *E-Catalog*, pendaftaran *Mbizzmarket*. Biro PBJ juga merupakan perencanaan dan pengelolaan kontrak pengadaan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa pemerintah, dan lainnya..

Biro PBJ (Biro Pengadaan Barang dan Jasa) dibagi menjadi tiga yaitu, UPPBJ (Unit Pengelolaan Pengadaan Barang dan jasa), LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) dan Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan jasa. Namun pada kinerja pelayanan masyarakat di Biro PBJ Pelayanan yang masih menggunakan buku tamu, yang sering kali memakan waktu lama dan tidak efisien, telah mendorong untuk mengambil langkah strategis dengan menggunakan teknologi informasi. Sebagai solusinya, penulis telah merancang sebuah aplikasi berbasis Android yang dapat diakses dengan mudah melalui smartphone oleh semua pihak, baik masyarakat umum maupun resepsionis.

Aplikasi pelayanan masyarakat berbasis Android di Biro PBJ merupakan komponen yang krusial dalam proses layanan publik. Aplikasi ini signifikan dalam memfasilitasi proses pelayanan serta mencatat pengaduan masyarakat tanpa perlu menggunakan banyak kertas. Aksesibilitas aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses dan mengurangi waktu antrian dalam melaporkan pengaduan.

Adapun beberapa penelitian yang berhubungan, diantaranya seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Abrizal Hasan Ritonga berjudul "Implementasi Kebijakan Aplikasi Srikandi Dalam Pengelolaan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan

Kearsipan Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara”[1], penelitian Isna Eca Br Lingga berjudul ”Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional Di Kabupaten Karo”[2], penelitian oleh, Ega Salsa Nugraha, Abdul Robi Padri, Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih, Saeful Anwar tahun 2021 berjudul ”Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD”[3].

Sesuai permasalahan dan kondisi yang ada saat ini maka, penulis mencoba untuk merancang, serta membuat sistem aplikasi berbasis android pada Biro PBJ yang diberi judul : **“Implementasi Aplikasi Pengaduan Pada Dinas Sekretariat Daerah Biro PBJ Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, rumusan masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis dan merancang aplikasi pelayanan masyarakat berbasis Android di Biro PBJ?
2. Bagaimana strategi untuk mengubah pelayanan masyarakat dari manual menjadi lebih mudah dan tidak manual, sehingga memudahkan baik masyarakat maupun resepsionis?
3. Bagaimana caranya agar data pengaduan yang dihandle oleh resepsionis dapat tercatat secara otomatis dalam sistem?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang aplikasi pengaduan berbasis Android.
2. Mengatasi permasalahan dalam pelayanan masyarakat di Biro PBJ yang masih mengandalkan proses manual dengan penggunaan kertas.
3. Mempermudah pegawai negeri sipil (PNS) dan resepsionis dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mengoptimalkan waktu yang diperlukan untuk proses antrian atau pengaduan secara manual.
2. Memudahkan masyarakat dalam melaporkan pengaduan.
3. Membantu resepsionis dalam memasukkan data pengaduan masyarakat secara akurat dan terstruktur.
4. Meningkatkan kualitas layanan dalam penerimaan pengaduan masyarakat.

1.5 Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dirancang menggunakan platform Android.
2. Database yang digunakan menggunakan MySQL.
3. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode berfokus pada objek.

1.6 Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode prototyping untuk menganalisis dan merancang aplikasi, serta metode berorientasi objek untuk pemodelan sistem. Pengembangan aplikasi berbasis Android dilakukan dengan menggunakan Android Studio, dengan dukungan alat bantu UML (Unified Modeling Language).

1.7 Sistematika Penulisan

Proposal skripsi ini terdiri dari beberapa bab dan sub-bab untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi laporan. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup pembahasan, metodologi penulisan, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung judul serta yang relevan dengan pembahasan yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, alat bantu pengembangan sistem, dan jadwal penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas latar belakang organisasi, struktur organisasi, analisis masalah sistem yang sedang berjalan, solusi yang dihasilkan, analisis kebutuhan sistem usulan, perancangan sistem, hasil pengembangan, dan pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh bab dan saran yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian.