

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sekarang ini, kemajuan teknologi sedang berkembang dengan cepat dan telah memberikan manfaat yang begitu besar untuk kehidupan manusia, contohnya dalam bidang pemerintah. Begitu juga dengan kecamatan Girimaya yang merupakan sebuah kecamatan yang berada di Pangkalpinang, kepulauan Bangka Belitung, Indonesia yang mayoritas penduduknya melayu, seringkali kesulitan dalam melakukan pengaduan terhadap masalah yang terjadi di sekitar Girimaya, contohnya perbuatan asusila, sampah, dan sebagainya. Biasanya masyarakat melakukan pengaduan melalui berbagai prosedur mulai dari mendatangi rt, kelurahan dan berakhir di kecamatan. Dengan adanya kemajuan teknologi informasi, memudahkan berjalannya urusan dalam pemerintahan yang salah satu contohnya adalah menyediakan wadah untuk menampung laporan permasalahan masyarakat. Wadah tersebut berupa sebuah aplikasi berbasis android yang dapat digunakan masyarakat untuk melaporkan permasalahannya pada aplikasi tersebut.

Masyarakat yang biasanya berinteraksi secara langsung, kini mulai beralih ke elektronik karena interaksi ini bisa dilakukan dimana pun dan kapan pun, terlebih praktis dan menghemat waktu. Oleh karena itu, penulis memiliki gagasan untuk mengembangkan aplikasi berbasis Android yaitu Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Android di Kecamatan Girimaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang penulis jadikan referensi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yudha Sansena pada tahun 2021 “Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan berbasis *Website*” [1]. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Sumarno, Ade Mubarok, pada tahun 2021 yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari” [2]. Penelitian yang dilakukan oleh Ega Salsa Nugraha, Abdul Robi Padri, Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih, Saeful Anwar, pada tahun 2021 yang berjudul ”Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis

Android Pada Gedung DPRD” [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Listra Firgia, Muhamad Muslih, Aditya Pratama, pada tahun 2022 yang berjudul ”Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Daerah Perbatasan Studi Kasus Desa Cipta Karya”[4]. Penelitian yang dilakukan oleh Rio, Ahmad Marsehan, yang dilakukan pada tahun 2022 yang berjudul ”Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB Mobile Menggunakan Metode Waterfall.”[5].

Berdasarkan uraian tersebut, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI LAYANAN PENGADUAN BERBASIS ANDROID DI KECAMATAN GIRIMAYA”**. Dengan ini diharapkan mempermudah masyarakat melakukan pengaduan yang ada di sekitar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses Implementasi Layanan Pengaduan Berbasis Android Di Kecamatan Girimaya?
2. Bagaimana mempermudah admin mengolah data pengaduan dan solusi masyarakat dengan mudah?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian yang penulis lakukan, sebagai berikut:

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini:

1. Merancang aplikasi yang mempermudah masyarakat melakukan pengaduan secara online dan efisien waktu.
2. Merancang aplikasi yang mempermudah admin dalam menanggapi pengaduan dan memastikan pengaduan akan masuk daftar list paling lama 1x24 jam.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang dilakukan penulis dalam penelitian ini:

1. Masyarakat dapat melakukan pengaduan kapan saja.
2. Masyarakat dapat melihat balasan admin dalam pengaduan tersebut.
3. Memberikan solusi masyarakat dalam melakukan pengaduan yang terjadi.

### 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya sebatas di kecamatan Girimaya.
2. Aplikasi ini hanya dapat diakses melalui android 13.
3. Aplikasi ini hanya membahas aduan yang terjadi dalam lingkup Girimaya.
4. Aplikasi ini hanya memiliki fitur aduan dan jawaban.
5. Aplikasi ini tidak menampilkan fitur notifikasi.

