

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan Perkembangan ilmu teknologi dan informasi yang begitu pesat menyebabkan perubahan kinerja dalam menyelesaikan masalah, baik dalam masyarakat maupun instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi yang dapat dirasakan saat ini adalah teknologi internet.

Salah satu pemanfaatan teknologi internet ialah untuk mengakses informasi yang tersebar di dunia maya. Masyarakat dengan mudah dan tepat waktu mengakses informasi yang berkembang di Internet. Mulai dari perkembangan informasi masyarakat umum hingga perkembangan orang-orang penting di dunia. Informasi, memudahkan masyarakat untuk mencari ilmu dari lingkungan hingga ke belahan dunia lainnya, masyarakat juga dengan mudah menangkap informasi di lingkungan pemerintahan. situasi ini memicu masyarakat semakin responsif terhadap pemerintah. Penilaian publik juga mengakomodasi pemerintah mengevaluasi program kerja yang mereka laksanakan. (Rohmatun et al., 2017).

Informasi sangat penting bagi setiap individu atau lembaga pemerintah untuk membuat keputusan. Mengingat pesatnya peredaran informasi di dunia, setiap institusi pemerintah diharapkan mampu dengan cepat dan akurat menyampaikan semua informasi yang diterima dan dimilikinya, serta menemukan dan memberikan solusi dengan masalah yang muncul di tengah-tengah masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, peningkatan layanan publik menjadi salah satu bagian dalam penerimaan informasi bagi pemerintah, salah satu layanan publik yang dapat diterapkan dan mendukung kinerja pemerintah adalah dengan adanya pengaduan masyarakat.

Peningkatan pelayanan umum mewujudkan salah satu bentuk kontribusi pemerintah kepada masyarakat. Apabila kita melihat ke belakang, situasi pelayanan publik tetap memprihatinkan. Berperan dalam membangun lingkungan dan mengawasi kinerja institusi pemerintah, informasi dan suara publik bisa digunakan sebagai bahan rujukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan atau diterapkan serta untuk mengungkap permasalahan di masyarakat secara efektif, cepat dan efisien. (Hardiansah et al., 2017).

Pemerintah memegang tanggung jawab untuk menangani aspirasi yang disampaikan oleh publik, menanggapi setiap keluhan yang disampaikan dan memberikan respon yang solutif atas permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Pemerintah diharapkan mempunyai fasilitas pelayanan yang mampu dijangkau melalui Internet sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyalurkan usahanya tanpa harus ke kantor, meringankan masyarakat dari masalah pembangunan kota, melaporkan atau mengadukan masalah pemerintah; dan hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas umum yang tidak memadai. Karena masalah-masalah tersebut dapat

menjadi penghambat kemajuan suatu pemerintahan(Rohmatun et al., 2017).

Permasalahan yang muncul bisa diselesaikan dengan pemanfaatan teknologi, salah satunya ialah website. Dengan situs web kita dapat dengan mudah mengakses semua informasi dari perangkat pencarian apa pun. Apabila terjadi masalah di lingkungan masyarakat, seperti kerusakan fasilitas umum dan gangguan di masyarakat, contohnya jalan rusak, pemungutan liar, kriminalitas, sampah, dan lain sebagainya. Dengan teknologi ini, masyarakat kini dapat mengeluh, berkomentar, dan menghubungi pihak Kelurahan untuk menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien.

Kecamatan Medan Amplas adalah salah satu dari 21 kecamatan di kota Medan yang terdiri dari 7 kelurahan didalamnya. Medan Amplas juga merupakan hub sarana transportasi darat di selatan, membuat kecamatan ini rentan terhadap kerusakan fasilitas umum dan tindak kriminal. Hal ini meresahkan masyarakat. Oleh karena itu, pengaduan masyarakat diperlukan untuk membantu meningkatkan fasilitas umum dan menghilangkan gangguan masyarakat terkait kejahatan. Namun, minimnya pengaduan disebabkan sistem birokrasi yang mengharuskan pelapor mendatangi kelurahan terkait. Layanan pengaduan masyarakat berbasis web diperlukan untuk menerobos sistem birokrasi yang tidak relevan dan membuat proses pengaduan menjadi lebih efisien.

Penelitian terkait menurut Cahya Firmansyah dan Cucu Tohir, dengan judul “Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gununganjung Berbasis Web Dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian Fifo”didapatkan hasil bahwa Sistem pelayanan pengaduan masyarakat dapat memberikan respon yang lebih cepat dan efektif dari pengguna dan menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Pemkot

dapat berhubungan dengan pengaduan atau permasalahan dalam pelayanan publik melalui pesan singkat atau SMS, dan pegawai pengelola pengaduan kelurahan mendapatkan kenyamanan dalam pengolahan data pengaduan dan dalam penyusunan laporan data pengaduan sampai dengan periode waktu tertentu (Firmansyah & S, 2018).

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Siti Widhareto Mursalim dalam jurnalnya yang bertajuk “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung”, menghasilkan secara keseluruhan bahwa keberadaan sistem layanan pengaduan bertujuan untuk membantu masyarakat sebagai wadah dalam mengeluarkan aspirasi atau pengaduan terhadap kinerja pemerintah guna mempermudah penyampaian pengaduan publik atau aspirasi yang berkaitan dengan kinerja pemerintah. Laporan ini dapat diakses, sederhana, cepat, adil, rahasia, catatan dan pemulihan (Mursalim, 2018).

Serupa dengan penelitian sebelumnya, menurut Hardiansyah, dkk, mengatakan dalam jurnalnya yang berjudul “Rancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Dengan Metode Extreme Programming”, mendapatkan hasil bahwa Dengan adanya sistem layanan aspirasi ini dapat menghubungkan kesenjangan antara masyarakat dengan pemerintah untuk menyampaikan pengaduan sehingga dapat menindaklanjuti pengaduan dan aspirasi secara langsung. (Hardiansah et al., 2017).

Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam memberikan bantuan atau pelayanan kepada masyarakat. Dengan latar belakang yang ada maka Perangkat Lunak yang dibangun berjudul **“Perancangan dan Implementasi Sistem Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile”**.

I.1. Ruang Lingkup Masalah

I.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil pokok permasalahan seperti sebagai berikut:

1. Berdasarkan latar belakang yang penulis jabarkan di atas, maka adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile.
2. Mengidentifikasi masalah dan kebutuhan yang diperlukan dalam pembangunan sistem. Membaca literatur baik dari buku, jurnal ataupun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini

I.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat diambil beberapa perumusan masalah seperti sebagai berikut:

- 1 Bagaimana membangun sistem informasi pengaduan layanan berbasis mobile yang dapat digunakan pengguna Android?
- 2 Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pengaduan layanan masyarakat untuk dapat menangani keluhan yang masuk?

I.2.3. Batasan Masalah

Dalam memusatkan masalah yang ada dan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi hanya tersedia bagi pengguna Android dan pengguna OS Windows.
2. Halaman sistem informasi bagi administrator dan penduduk berupa web-based dan android yang memiliki akses berbeda.
3. Masukan keluhan berupa gambar dan text.

I.3. Tujuan Dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah membangun sistem informasi yang dapat menerima dan menampung semua aduan masyarakat Ray Pendopo 4 sehingga dapat diselesaikan dengan secepat - cepatnya guna memperbaiki kualitas yang berada di komplek Ray Pendopo 4.

I.3.2. Manfaat

Penulis berharap bahwa penelitian yang dibuat dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya:

- 1 Memberikan kemudahan untuk mengajukan layanan Ray Pendopo 4 melalui aplikasi Pengaduan Layanan Masyarakat.
- 2 Memantau status penyelesaian aduan melalui smartphone.
- 3 Memudahkan tim pengelola layanan untuk cepat menyelesaikan aduan yang disampaikan.
- 4 Memberikan informasi statistik aduan.

I.4. Metodologi Penelitian

Untuk melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang tepat. Adapun metodologi yang diterapkan memiliki beberapa tahap berikut:

1. Jenis Data Dalam penelitian yang dilakukan, adapun penulis mengumpulkan data dalam dua jenis yakni :

- a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan wawancara dan observasi. Data yang diperoleh meliputi data laporan rekap data pengaduan masyarakat, data struktur instansi, data pegawai instansi.

- b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, yaitu :

a. Wawancara

Metode yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada bapak Abdul Rahman selaku kepala satpam di Komplek Ray Pendopo 4 untuk melakukan pengumpulan data dan informasi yang nantinya akan dijadikan dasar penulisan Laporan Skripsi.

b. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan secara langsung pada Komplek Ray Pendopo 4 Helvetia Pasar 6 Gang Telo Medan, mengenai objek yang diteliti agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang situasi dan permasalahan yang ada.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari referensi-referensi teori dari buku, jurnal, dan referensi lain tentang pembuatan sistem rekap data pengaduan masyarakat untuk dijadikan dasar penulisan Laporan Skripsi.

I.5. Kontribusi Penelitian

Penelitian sebelumnya tentang aplikasi pengaduan masyarakat pada Tahun 2017 yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Laporan Keluhan Masyarakat Dengan Fitur Geotagging Berbasis Android”. Pada penelitian tersebut, membahas mengenai berbagai pengaduan masyarakat tentang semua permasalahan sarana umum yang terjadi di Kota Malang (Fauzia, 2017).

Maka pada penelitian ini membahas mengenai mengembangkan sebuah aplikasi pengaduan masyarakat pada Kota Medan berbasis Android berguna memudahkan masyarakat dalam melaporkan keluhannya.

Aplikasi ini menggunakan fitur Location Based Service yang digunakan untuk memudahkan dalam pencarian lokasi pelapor dengan mengetahuinya melalui keberadaan posisi smartphone pelapor.

Aplikasi pengaduan masyarakat dapat mengirimkan bukti keluhan yang terjadi seperti foto melalui aplikasi smartphone dengan mengambil foto tersebut dari kamera langsung ataupun dari gallery smartphone pelapor. Aplikasi ini dilakukan pengujian dengan menggunakan whiteboxtesting untuk pengujian unit dan pengujian integrasi, blackbox testing untuk pengujian validasi serta pengujian usability. Hasil pengujian pada aplikasi pengaduan masyarakat menyatakan bahwa aplikasi ini dapat berjalan sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna dengan memiliki score System Usability Scale 83,75 atau dapat dikatakan acceptable.

I.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang merangkum tiap tahapan yang penulis lakukan, antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini menguraikan tentang latar belakang pembangunan aplikasi, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, hingga sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar dalam pembangunan aplikasi android ini. Mulai dari pengertian Android serta apa-apa saja yang dibutuhkan untuk memulai pemrograman mobile android.

BAB III : ANALISIS DAN DESAIN SISTEM

Bab ini menguraikan mengenai analisis dan perancangan sistem mulai dari perancangan layout, diagram konteks sistem, hingga flowchart sistem

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Bab ini menguraikan tentang bagaimana proses lanjutan dari perancangan sistem

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang dikutip oleh penulis selama proses pembangunan aplikasi.