

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Belakangan ini, kondisi sarana dan prasarana di Indonesia dinilai masih belum cukup memadai. Terutama pada fasilitas infrastruktur jalan, jembatan maupun lampu jalan masih banyak mengalami kerusakan baik itu rusak ringan, rusak sedang maupun rusak parah. Peran pemerintah dalam menangani hal ini sangatlah penting karena menyangkut keamanan serta kenyamanan bagi para pengguna jalan. Sesuai dengan Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 bahwa pemerintah telah Menetapkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat [1]. Hal ini merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang semakin baik. Di dalam Permenpan tersebut terdapat pemahaman bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan di ukur sejauh mana meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dikelola pemerintah.

Keluhan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan. Keluhan maupun aspirasi masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan. Dan untuk mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif, cepat dan up to date serta dapat langsung memberikan solusi dan informasi kepada masyarakat.

Jika ditinjau dari kebutuhan masyarakat yang terus meningkat terhadap pelayanan publik, masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan transparan dalam menyampaikan aspirasinya (keluhan). Akan tetapi, faktanya tidak berjalan secara optimal karena kompleksitas atau rumitnya proses penyampaian keluhan terhadap pemerintah. Di beberapa daerah, pemerintah daerah menyediakan layanan keluhan dalam bentuk kotak saran, hotline, sms atau email, namun layanan keluhan tersebut seringkali tidak aktif sehingga masyarakat harus datang ke instansi pemerintah dan menyampaikan keluhan secara langsung. Hal ini dirasa kurang efektif dikarenakan masih tergolong manual didalam penyampaian aspirasi masyarakat. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan proses keluhan memakan waktu lebih dari 3 hari dan juga tidak ada tindak lanjut yang konkrit dari



pemerintah daerah. Lamanya proses keluhan hingga proses perbaikan membuat warga enggan berpartisipasi sehingga kinerja pemerintah terhambat. Hal demikian yang dirasakan oleh pihak Dinas Pekerjaan Umum di Kabupaten Bangkalan.

Saat ini, Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangkalan belum memiliki sarana informasi yang baik untuk menampung keluhan masyarakat setempat. Dengan ruang lingkup kerja yang luas, tentunya Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangkalan memerlukan partisipasi masyarakat dalam ikut mengawasi dan melaporkan permasalahan yang terjadi khususnya permasalahan yang ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangkalan seperti jalan, jembatan dan lampu jalan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi yang terhubung langsung dengan masyarakat, sehingga masyarakat bisa langsung menyampaikan keluhan dan aspirasinya tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Pekerjaan Umum.

Aplikasi merupakan suatu penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu (Kamus Besar Bahasa Indonesia 1998 : 52)[2]. Sedangkan informasi merupakan sebuah kunci dari aset dan nilai suatu organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintah. Saat ini hampir semua informasi maupun administrasi terlahir dalam format elektronik, maka merupakan suatu hal yang logis jika kemudian informasi dikelola dalam bentuk elektronik dalam manajemen pengarsipan. Informasi yang berbasis elektronik akan membuat suatu organisasi, perusahaan atau pemerintah selalu mengikuti perkembangan zaman dan mengembangkan inovasi dalam melakukan setiap proses bisnis. Maka dari itu diperlukan suatu wadah pengelola informasi yang baik dan benar untuk menjamin ketersediaan informasi.

Dari latar belakang diatas, maka dibangunlah sebuah aplikasi mobile berbasis android untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan terkait dengan permasalahan yang ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bangkalan, misalnya tentang jalan, jembatan, penerangan jalan dan lain sebagainya. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi keluhan yang berbasis android diharapkan pihak Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bangkalan dapat menjangkau pelaporan keluhan dari masyarakat dengan lebih mudah dalam menentukan prioritas perbaikan yang sebaiknya diperbaiki terlebih dahulu.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah:

1. Rumitnya proses penyampaian keluhan dari masyarakat terhadap Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bangkalan karena masih dilakukan secara manual.
2. Seberapa efektif Aplikasi Keluhan Berbasis Android di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangkalan dalam memproses keluhan dari masyarakat.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk membangun aplikasi keluhan berbasis android sebagai wadah pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan suatu permasalahan yang terjadi terkait Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bangkalan. Aplikasi ini dibuat untuk menjadi sarana informasi yang efektif antara masyarakat dan pemerintah.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyelesaian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik terutama dapat memudahkan masyarakat dalam melaporkan suatu masalah atau keluhan terhadap pemerintah Dinas Pekerjaan Umum (PU) Kabupaten Bangkalan.
- b. Bagi pemerintah
Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu aparat pemerintah Dinas Pekerjaan Umum (PU) Bangkalan dalam menerima keluhan dan informasi dari masyarakat dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.
- c. Bagi penulis
Penelitian ini sebagai penunjang tugas akhir dan bisa dijadikan referensi bagi pengembang dan pembaca.



1.5 Batasan Masalah

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, agar penulis melakukan penelitian secara terarah serta sesuai dengan yang telah penulis rencanakan. Maka penulis membuat batasan-batasan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut :

- a. Aplikasi keluhan dapat dijalankan pada website dan platform berbasis android.
- b. Penggunaan aplikasi keluhan ditujukan bagi masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Bangkalan yang ingin berpartisipasi dalam menyampaikan informasi tentang kerusakan jalan, leger jalan, jembatan, drainase (selokan) dan penerangan jalan umum.
- c. Pengguna memberikan identitas berupa nama, nomor telpon yang bisa dihubungi.
- d. Laporan berupa gambar lokasi kejadian, dan keterangan dari suatu informasi laporan.
- e. Data yang sudah ada di dalam sistem tidak dapat dimodifikasi oleh user.
- f. Sistem harus online karena menggunakan Google Maps.
- g. Kategori laporan hanya dibatasi pada permasalahan yang ditangani pihak Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Bangkalan, yaitu tentang sumber daya air dan irigasi, jalan, jembatan, penerangan jalan umum, dan leger jalan.

1.6 Metodologi Penelitian

Berikut gambaran urutan metodologi yang digunakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Yaitu bisa dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Alur Metodologi Penelitian

Adapun penjelasan dari gambar 1.1 mengenai alur metodologi yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu :



a. Tahap Persiapan (Observasi)

Pada tahap ini menjelaskan langkah awal yang ditempuh sebelum penelitian ini dimulai, yaitu tahap identifikasi masalah dengan penentuan tujuan penelitian dan dilanjutkan dengan studi literatur pada data yang akan diangkat sebagai penelitian.

1. Identifikasi Masalah

Merupakan tahapan yang dilakukan sebelum dimulainya sebuah penelitian tentang kelayakan dari permasalahan yang akan ditinjau dan dikaji untuk diangkat menjadi sebuah topik penelitian.

2. Tujuan Penelitian

Tahapan ini dilakukan setelah identifikasi masalah dilaksanakan maka diambil sebuah garis kesimpulan untuk tujuan akhir sistem.

3. Studi Literatur

Tahapan ini merupakan sebuah orientasi pendukung berupa pengumpulan referensi dan tinjauan-tinjauan pustaka pendukung dari sumber penelitian yang dibutuhkan.

b. Tahap Kedua (Perancangan Sistem)

Setelah tahap observasi dilakukan dan peneliti mengetahui permasalahan yang terjadi maka tindakan yang akan dilakukan peneliti adalah membuat rencana tindakan untuk menyelesaikan masalah dengan tepat. Didalam tahap ini peneliti akan melakukan perancangan software. Dimana perancangan software mencakup pembuatan alur kerja dan perancangan antarmuka sistem.

c. Tahap Ketiga (Implementasi Sistem)

Pada tahap ini peneliti akan menerapkan implementasi dari rencana rancangan sistem yang telah dibuat sesuai dengan metode yang digunakan.

d. Tahap Empat (Uji Coba dan Evaluasi)

Pada tahap ini peneliti akan melakukan pengujian dan evaluasi dari hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan implementasi sistem. Pengujian sistem akan diperhatikan sedemikian rupa sehingga bisa mendapatkan hasil yang cukup akurat dengan juga memperhatikan berbagai kekurangan yang akan di evaluasi.

e. Penyusunan Laporan

Pada tahap ini diperlukan juga langkah untuk menyusun laporan akhir untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang memuat proses dokumentasi tahapan awal sampai dengan kesimpulan akhir pengerjaan sistem ini. Tahap ini juga berisi pemberian saran atas kekurangan sistem yang akan berguna untuk peneliti selanjutnya.



1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dari tugas akhir ini, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan latar belakang yang menjadi alasan penelitian tugas akhir ini dilaksanakan sekaligus menjelaskan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II STUDI PUSTAKA

Pada bab ini, penulis membahas tinjauan pustaka hasil penelitian sebelumnya sebagai referensi pengerjaan penelitian tugas akhir ini, yang didukung pula oleh pengumpulan informasi landasan teori. Sumber pustaka dan teori yang diambil untuk penelitian berasal dari berbagai sumber dan penelitian baik berupa jurnal maupun informasi yang dirasa akurat dari media *online* maupun media cetak.

BAB III PERANCANGAN SISTEM

Dala bab ini akan dijelaskan dengan rinci rancangan sistem dari aplikasi tugas akhir ini. Gambaran umum sistem, rancangan proses pengolahan data, serta hubungan antara sistem dengan user.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai implementasi pembuatan aplikasi berdasarkan hasil rancangan yang telah dibuat sebelumnya. Dijelaskan pula tahapan uji coba beserta hasilnya serta evaluasi terhadap kinerja sistem secara keseluruhan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, penulis menjelaskan kesimpulan dari hasil uji coba penelitian dan berisi saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

