# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi pada masa sekarang telah dipakai oleh kebanyakan orang. Pencarian informasi pun menjadi sangat mudah dan memadai. Setiap aktifitas masyarakat selalu didampingi oleh gadget untuk mendukung mobilitas tersebut. Perkembangan teknologi yang pesat juga membawa masyarakat untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Dalam SDGs (*Sustainable*

*Development Goals*) 2030 Tujuan ke 9 mengatakan bahwa “Membangun yang tangguh, membangun industrialisasi dan berkelanjutan dan perkembangan inovasi”. Dalam tujuan tersebut terdapat target pertama yaitu Membangun infrastruktur yang berkualitas, dapat diandalkan, berkelanjutan dan tahan lama, termasuk infrastruktur regional dan antar batas, untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan manusia, dengan berfokus pada akses yang terjangkau dan sama rata bagi semua.

Kota Pasuruan adalah suatu kota yang ada di provinsi Jawa Timur dan

memiliki batas Selat Madura di bagian utara, sedangkan bagian barat, timur, selatan berbatasan dengan Kabupaten Pasuruan (Profil Pasuruan, n.d.). Kota Pasuruan memiliki luas 36.58 km2 dan memiliki penduduk 199,078 dengan laju pertumbuhan penduduk 0,70. Pertumbuhan teknologi di Kota Pasuruan tidak sepesat yang ada disekitarnya.

1

Penerapan aplikasi Pengaduan masyarakat online dapat menjadi perantara komunikasi antara masyarkat dan pemerintah. Pengaduan masyarakat juga merupakan hal yang penting dalam suatu daerah karena untuk indikasi keberhasilan kinerja yang telah dilakukan untuk memperbaiki kesalahan dan menerima saran dari masyarakat yang ada di daerah tersebut. Masyarakat berperan penting untuk membantu pemerintah dengan cara melaporkan apabila ditemukannya sebuah masalah kepada dinas yang berkaitan. Dengan birokrasi seperti ini, masyarakat merasa kesulitan apabila harus mengosongkan aktivitasnya untuk melakukan pelaporan. Selain itu terdapat antrian panjang apabila pusat pengaduan masyarakat yang mengharuskan datang ketempat. Pada website BPS

Kota Pasuruan, terdapat penuruan statistik di beberapa poin poin penting yang ada. Seperti panjang jalan menurut kondisi jalan pada tahun 2016 kondisi jalan yang baik mencapai 76.167 Km, namun pada tahun 2017 kondisi jalan tersebut menjadi

59.650 Km dan kondisi jalan rusak berat bertambah dari 0 Km menjadi 6980 Km (*Badan Pusat Statistik Kota Pasuruan*, n.d.).

Dari permasalahan tersebut, dengan adanya partisipasi masyarakat kota Pasuruan dengan cara melakukan laporan atau keluhan yang ditemukan dapat mempercepat dan mempermudah kinerja pemerintah. aplikasi pengaduan masyarakat dibutuhkan untuk memudahkan masyarakat Kota Pasuruan menyalurkan aspirasinya. Dengan pesatnya perkembangan Android yang murah dan mudah didapatkan oleh masyarakat, aplikasi pengaduan masyarakat yang berbasis Android dapat digunakan untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah Kota Pasuruan. Dengan memanfaatkan GPS dan Kamera yang ada di *smartphone* Android, maka masyarakat tidak memerlukan birokrasi yang panjang. Pemerintah kota akan lebih mudah mendeteksi dan memberikan solusi yang dilaporkan. Laporan tersebut akan diserahkan ke setiap dinas yang terkait untuk memberikan solusi sesuai dengan keluhan masyarakat. Selain itu masyarakat juga dapat membantu dengan memberikan solusi yang dapat dilakukan pemerintah di kolom diskusi yang akan disediakan aplikasi tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dipaparkan, terdapat rumusan

masalah yang terbentuk pada penelitian ini adalah, bagaimanakah membuat aplikasi pelaporan keluhan masyarakat Kota Pasuruan berbasis android guna mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah untuk menyelesaikan suatu masalah yang ada di dalam wilayah Kota Pasuruan?

## 1.3 Tujuan

Menurut dari rumusan masalah yang telah tersebut maka, tujuan

penelitian ini adalah membuat sebuah aplikasi pelaporan keluhan masyarakat Kota Pasuruan berbasis Android.

## 1.4 Manfaat

Berikut ini adalah manfaat yang akan diberikan oleh penelitian ini.

### 1.4.1 Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, dan memperdalam ilmu di dalam bidang pembuatan aplikasi

berbasis android.

### 1.4.2 Bagi Masyarakat Kota

Mempermudah masyarakat Kota Pasuruan untuk berkomunikasi dengan

pemerintah tanpa harus mendatangi dinas yang terkait.

### 1.4.3 Bagi Pemerintah

Mempermudah pemerintah Kota Pasuruan untuk mendeteksi dan memberikan solusi terhadap keluhan yang di *submit* oleh masyarakat Kota Pasuruan.

## 1.5 Batasan Masalah

Dari latar belakang yang telah di jabarkan, maka batasan masalah yang

terbentuk dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di wilayah kota Pasuruan.
2. Aplikasi ini hanya bisa digunakan dengan koneksi internet.
3. Aplikasi ini dapat dijalankan di Android 7.0 keatas.
4. Aplikasi hanya dapat digunakan di wilayah kota Pasuruan.
5. Akun userperlu di verifikasi oleh super admin untuk dapat digunakan dalam aplikasi.
6. Penyelesaian laporan hanya dapat dilakukan oleh admin dari dinas terkait.
7. Aplikasi ini harus menggunakan sensor *GPS*.
8. Pembuatan akun admin hanya dapat dilakukan oleh super admin.
9. Pembuatan laporan harus di verifikasi terlebih dahulu oleh admin.
10. *Push notification* digunakan untuk memberi tahu user bahwa laporan telah diverifikasi oleh admin.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penetilian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Metode penelitian pencakup beberapa aspek berikut:

### 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : Kota Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia.

Waktu : 20 Februari 2021 s/d 31 Juli 2021

### 1.6.2 Bahan dan Alat Penelitian

1. Perangkat Keras (*Hardware*):
   1. Komputer,
   2. *Smartphone* berbasis android.
2. Perangkat Lunak(*Software*):
   1. Web Hosting,
   2. Android SDK,
   3. Java Development Kit 11,
   4. Laravel.

### 1.6.3 Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Proses pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan mencari

bahan melalui internet dan berbagai buku. Data tersebut digunakan untuk dasar pemilihan *framework* dan sistem android yang akan digunakan dalam penelitian.

1. Wawancara

Wawancara akan dilakukan ke sebagian masyarakat kota Pasuruan untuk

mengetahui seberapa pentingnya program yang akan dirancang.

1. Observasi

Observasi akan dilakukan dengan cara melihat dan memperhatikan

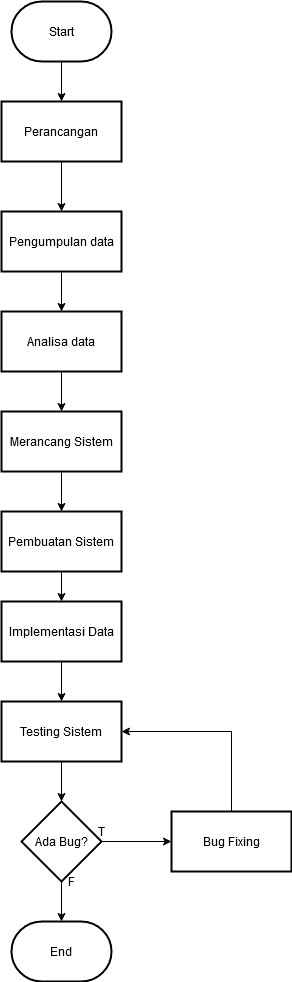
proses pelaporan keluhan yang saat ini sedang terjadi. Proses pelaporan keluhan akan di implementasi pada aplikasi yang akan dirancang.

### 1.6.4 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan, terdapat beberapa tahapan dalam

pengerjaan yaitu:

1. Perencanaan penelitian,
2. Pengumpulan data,
3. Analisa data yang terkumpul,
4. Merancang sistem yang akan ditawarkan,
5. Pembuatan sistem sesuai rancangan,
6. Implementasi data,
7. Melakukan *testing* pada sistem yang sudah dirancang,
8. Melakukan *bug fixing* bila terdapat *bug* yang ditemukan.



**Gambar 1.1** Flowchart Prosedur Penelitian

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan adalah urutan dalam berpikir untuk

menggambarkan proses penulisan yang terdapat dalam skripsi, untuk memudahkan mencari laporan penelitian perlu adanya sistematika penulisan. Sehingga pembaca mengetahui dari awal tentang permasalahan yang diteliti hingga penutup. Agar memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan, dalam penelitian ini sistematika penulisan terbagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa bab, masing- masing penjelasan yang secara garis besar dapat dijelaskan pada jabaran berikut:

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB I** | **PENDAHULUAN**  Bab 1 berisikan tentang sebagian besar penyempurnaan usulan penelitian yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. |
| **BAB II** | **TINJAUAN PUSTAKA**  Bab 2 menguraikan teori yang akan digunakan untuk data pendukung dalam penyelesaian masalah penelitian ini. |
| **BAB III** | **ANALISA DAN PERANCANGAN** |

Bab 3 berisikan identifikasi dari masalah dan melakukan perancangan sebuah sistem yang akan dibuat untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini.

|  |  |
| --- | --- |
| **BAB IV** | **IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**  Bab 4 menguraikan mengenai proses cara kerja aplikasi pelaporan keluhan masyarakat berbasis android, serta melakukan pengujian yang tepat pada aplikasi yang akan dirancang. |
| **BAB V** | **PENUTUP** |

Bab 5 menguraikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk disampaikan kepada objek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya