

BAB I

LATAR BELAKANG

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu maupun instansi pemerintahan didalam mengambil keputusan. Dengan makin cepatnya arus informasi di dunia, kebutuhan mengenai informasi menjadi sangat diperlukan terutama oleh instansi pemerintahan, maka setiap instansi pemerintahan saat ini di harapkan dapat menyampaikan setiap informasi yang mereka miliki dengan cepat dan tepat serta solusi atas problematika yang terjadi di tengah-tengah masyarakat.

Pengaduan masyarakat atau yang disebut *Villagers Complaints*, merupakan suatu bentuk partisipasi untuk berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan yang ada. Laporan pengaduan maupun penyampaian 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 jalan keluarnya (Angga 2014).

Hardiansah (2017) dalam penelitiannya juga membuat sebuah aplikasi layanan pengaduan masyarakat dengan metode *Extreme Programming* (Studi Kasus pada Kabupaten Ngawi). Hasil dari penelitian tersebut yaitu rancangan aplikasi layananan pengaduan masyarakat yang dapat menjembatani antara masyarakat Kabupaten Ngawi untuk mengirimkan aduan kepada SKPD serta dapat mengontrol keluhan dan aspirasinya secara langsung.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah pelaksana fungsi eksekutif yang harus berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik. Dasar hukum yang berlaku sejak tahun 2004 untuk pembentukan SKPD adalah Pasal 120 UU no. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai satuan wilayah kerja atau pelayanan. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan. Hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Pasal 120 yakni, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”.

Pada saat ini SKPD Kantor Kecamatan Tanjung Bintang dan Masyarakat didalam menyampaikan keluhan serta aspirasinya, masih harus datang langsung ke kantor Kecamatan Tanjung Bintang atau Kelurahan. Hal ini dirasakan kurang efektif, dikarenakan masih tergolong *manual* di dalam penyampaian aspirasi masyarakat dan permasalahan-permasalahan desa atau kelurahan yang harusnya langsung diketahui oleh Bupati dan SKPD terkait, kemungkinan tidak diapresiasi oleh pihak terkait. Dengan demikian dibutuhkan sebuah Rancangan Aplikasi baru yang terbuka dan terhubung langsung dengan masyarakat sehingga masyarakat desa, khususnya daerah Kecamatan Tanjung Bintang bisa langsung menyampaikan keluhan dan aspirasinya sendiri lewat perangkat *mobile* dimana saja ia berada yang langsung terhubung ke SKPD terkait dan Bupati serta tanpa harus datang langsung ke kantor Camat atau Kelurahan.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi *mobile*, maka peneliti bertujuan membangun sebuah “**Pengembangan Aplikasi *Mobile* Pengaduan Masyarakat Desa pada Kantor Kecamatan Tanjung Bintang**”. Dengan harapan agar aplikasi ini dapat dipergunakan oleh instansi pemerintah daerah sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi kebijakan dalam pengambilan keputusan serta memberikan informasi kepada masyarakat dan dimanfaatkan oleh masyarakat desa sebagai tempat/wadah untuk penyampaian aspirasi, pengaduan maupun keluhan, serta kritik dan saran dalam pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Tanjung Bintang, Lampung Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dan diteliti adalah :

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan suatu aplikasi pengaduan serta memberikan informasi kepada masyarakat desa pada kantor Kecamatan Tanjung Bintang?
2. Bagaimana membuat aplikasi *mobile* informasi yang mudah digunakan dengan tampilan yang menarik.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pada :

1. Ruang lingkup pembahasan hanya di Kecamatan Tanjung Bintang
2. Pengguna aplikasi ini adalah masyarakat, kepala desa, SKPD terkait, Bupati Lampung Selatan, dan admin.
3. Aplikasi yang dikembangkan membutuhkan koneksi internet untuk mengaksesnya.

4. *Tools* yang digunakan untuk merancang sistem ini menggunakan *MySQL, Java, Eclipse dan Sublime*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penulisan pada penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Membuat sebuah aplikasi *mobile* informasi dan pengaduan masyarakat desa pada kantor Kecamatan Tanjung Bintang.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya masyarakat desa di kecamatan Tanjung Bintang dalam memberikan saran dan kritik kepada kantor kecamatan Tanjung Bintang.
3. Mengembangkan kapasitas pemerintahan desa dalam memfasilitasi pengelolaan pembangunan partisipatif.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat
Memberikan kemudahan kepada masyarakat desa dalam menyampaikan aspirasi, keluhan maupun pengaduan terhadap kantor Kecamatan Tanjung Bintang.
2. Bagi Kantor Kecamatan Tanjung Bintang
Memberikan kemudahan kepada kantor Kecamatan Tanjung Bintang dalam hal pengambilan keputusan serta pengumuman penting pada masyarakat desa.

3. Bagi Bupati

Memberikan kemudahan kepada Bupati dalam bentuk pengawasan terhadap kantor kecamatan Tanjung bintang untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

4. Bagi FTIK Universitas Teknokrat Indonesia

Sebagai bentuk pengamalan pengabdian terhadap masyarakat dan membantu menyelesaikan permasalahan pada masyarakat, sebagai bentuk tanggung jawab untuk turut serta dalam pemanfaatan perangkat *mobile*, khususnya aplikasi pengaduan masyarakat untuk masyarakat desa kecamatan Tanjung Bintang.

5. Bagi Peneliti

Memberikan *referensi* kepada peneliti yang akan datang, dalam pemanfaatan teknologi *mobile*.