

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era digital ini, teknologi mobile sudah banyak digunakan karena hampir setiap individu memiliki perangkat seluler yang bisa dibawa ke mana saja. Perkembangan informasi dan komunikasi telah mengubah cara berinteraksi serta berkomunikasi dalam komunitas global. Semakin banyak orang memakai perangkat Android untuk berbagai keperluan, termasuk mengakses informasi serta layanan publik. Teknologi tersebut menawarkan kemudahan akses dan efisiensi dalam menyediakan layanan publik, memungkinkan masyarakat untuk terlibat lebih aktif dalam pengelolaan kehidupan sehari-hari mereka.

Desa Tambakboyo Ngawi, sebagai wilayah yang sedang berkembang menghadapi berbagai kendala dalam menyediakan layanan publik yang optimal bagi warganya. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya saluran komunikasi yang efektif antara perangkat desa dan masyarakat dalam hal pengaduan serta pelaporan masalah. Sistem pengaduan yang saat ini digunakan masih bersifat manual dan tidak responsif, sehingga seringkali keluhan warga tidak ditangani dengan baik. Situasi ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan menghambat pembangunan desa secara berkelanjutan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat mengakibatkan penurunan partisipasi warga dalam program-program pembangunan desa, karena mereka merasa

suaranya tidak didengar dan kebutuhannya tidak diprioritaskan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengaduan yang dapat menjamin setiap keluhan warga ditangani dengan cepat dan tepat. Sistem ini juga harus didukung oleh teknologi yang memungkinkan akses dan monitoring yang mudah oleh masyarakat, serta pelatihan bagi perangkat desa untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menangani pengaduan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, studi ini bermaksud perancangan aplikasi pengaduan berbasis Android yang diharapkan bisa memberikan manfaat bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan cepat dan meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengaduan, serta meningkatkan efisiensi perangkat desa dalam menanggapi laporan. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan tercipta lingkungan yang lebih nyaman dan tanggap.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengambil judul penelitian "RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ANDROID (Studi Kasus Pada Desa Tambakboyo Ngawi)"

## **B. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi pengaduan masyarakat memiliki panel admin terbatas untuk petugas Desa Tambakboyo Ngawi guna mengelola pengaduan, memperbarui perubahan status, dan menanggapi keluhan.
2. Aplikasi pengaduan masyarakat hanya mendukung pengaduan berbasis teks dengan melampirkan foto sebagai bukti pendukung.

3. Aplikasi pengaduan masyarakat akan membahas pengaduan dengan memakai *software* berbasis android.

### **C. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah studi ini ialah seperti berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android di Desa Tambakboyo Ngawi ?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android di Desa Tambakboyo Ngawi?
3. Bagaimana hasil pengujian pengaduan masyarakat secara konvensional dengan memakai perangkat lunak berbasis android?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan studi ini ialah seperti berikut:

1. Untuk merancang panel admin yang terbatas bagi petugas Desa Tambakboyo guna mengelola pengaduan, memperbarui status, dan menanggapi keluhan.
2. Untuk Mengimplementasikan dukungan pengaduan berbasis teks dalam Aplikasi pengaduan masyarakat, termasuk pilihan untuk melampirkan foto sebagai bukti pendukung, agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan.
3. Untuk membandingkan pengaduan masyarakat secara konvensional dengan menggunakan perangkat lunak berbasis Android, sehingga dapat menilai keunggulan dan kekurangan masing-masing metode.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### 1. Kegunaan Teoritis

#### a. Bagi Universitas PGRI Madiun

Perolehan temuan ini bisa menjadi bahan ilmiah dalam bidang informatika dan dapat digunakan sebagai acuan oleh peneliti lain untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, yang kemudian bisa dijadikan rujukan di perpustakaan Universitas PGRI Madiun.

#### b. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan

Khususnya dalam bidang pengembangan aplikasi berbasis Android, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan untuk kemajuan wawasan.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Dengan membangun aplikasi pengaduan berbasis Android, peneliti dapat menyumbangkan kontribusi positif dalam meningkatkan penanganan pengaduan masyarakat.

#### b. Bagi Desa Tambakboyo Ngawi

Dengan aplikasi pengaduan berbasis Android, masyarakat Desa Tambakboyo Ngawi akan mendapatkan akses yang lebih mudah dan cepat untuk menyampaikan keluhan mereka.