

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kota Jambi memiliki 11 Kecamatan dan 62 Kelurahan yang memiliki jarak tempuh yang cukup jauh antara yang satu dengan yang lainnya sehingga Warga Masyarakat enggan mengadakan permasalahan yang di hadapinya kepada pihak Pemerintah, Era globalisasi saat ini menuntut pemerintahan untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk memberikan standar pelayanan optimal, sebagai mana telah diatur Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai salah satu sarana penyelenggara pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik terus berkembang saat ini, itu tidak terlepas pengaruh dari perubahan jaman, seiring dengan semakin maju jaman, pelayanan publik kemudian bergeser dan berkembang kearah yang lebih moderen dan memudahkan masyarakat, untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam, pengembangan sistem menegemen contohnya seperti konsep *smart city* yang telah menjadi wujud dari perkembangan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam mewujudkan Kesejahteraan untuk masyarkat Pemerintah Kota Jambi Merealisasikan Konsep *Smart City* salah satunya dalam bentuk aplikasi

Layanan Pengaduan Masyarakat yaitu aplikasi SiKesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat). Pada aplikasi ini dinilai masih kurang karena kode verifikasi masih menggunakan email, sehingga banyak masyarakat yang mengeluh apalagi masyarakat yang tidak memiliki email, selain itu penyimpanan pengaduan dari masyarakat belum menggunakan Big Data.

Pada Aplikasi Sikesal, Semua OPD sudah terkoneksi, jika ada pengaduan dari masyarakat, maka akan langsung muncul notifikasi ke admin OPD, tak jarang hanya admin yang mengetahui pengaduan masyarakat, tidak sampai ke kepala OPD, oleh karena itu peneliti bermaksud membuat satu rancangan aplikasi pengaduan khusus dalam ruang lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Pada rancangan ini peneliti ingin menjawab kekurangan yang ada pada Aplikasi Sikesal Pemerintah Kota Jambi

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari bahasan yang diberikan pada latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi?
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi:

1. Yang dapat mengadakan permasalahannya hanyawarga Masyarakat yang berdomisili di Kota Jambi .
2. Penelitian ini menghasilkan rancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
3. Penelitian ini hanya dilakukan sampai sebatas rancangan dan pembuatan *prototype*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menganalisa Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
2. Merancang Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Mempermudah warga masyarakat Kota Jambi dalam hal mengadakan

permasalahannya.

2. Secara akademis memberikan tambahan kajian mengenai pemanfaatan aplikasi di bidang pemerintah.
3. Secara teknis penerima manfaat dari penelitian adalah warga Kota Jambi secara umum masalah Pemerintah Kota Jambi dan secara khusus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan laporan penelitian Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan landasan teori yang mencakup teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah serta juga berisikan tinjauan pustaka dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dibuat.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang bahan penelitian, alat penelitian,

kerangka kerja penelitian dan kerangka kerja strategi sistem informasi yang diajukan.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjabarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, analisis dan perancangan tentang bagaimana hasil penelitian dapat menjawab pertanyaan yang melatarbelakangi penelitian ini.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran praktis yang diharapkan membawa manfaat bagi pihak-pihak terkait.