

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Era globalisasi saat ini menuntut pemerintahan untuk terus berinovasi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintahan dituntut untuk memberikan standar pelayanan optimal, sebagai mana telah diatur pada Undang-Undang No. 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 manajemen contohnya seperti konsep *smart city* yang telah menjadi wujud dari perkembangan pelayanan terhadap masyarakat.

Konsep *smart city* sudah menjadi tren didunia saat ini. *Smart city* sejatinya menjadi solusi dalam membantu pemerintah di suatu tempat, sehingga pemerintah mudah dalam mengontrol dan bisa mengelola sumber daya manusia dengan baik, output dari *smart city* itu sendiri adalah kesejahteraan dan kebahagiaan.

Menurut Caragliu A, dkk dalam Schaffers (2010:3)

“*Smart City* didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat”.

Sejumlah kota di Indonesia telah menerapkan konsep *smart city*, salah satunya adalah kota Bandung. Saat ini Kota Bandung telah menerapkan dan memiliki Dewan Pengembangan Bandung Kota Cerdas atau biasa disebut dengan dewan *smart city*. Dewan tersebut terdiri dari berbagai elemen yang ada di masyarakat Kota Bandung maupun pemerintah Kota Bandung. Ada beberapa Program yang dijalankan oleh Pemerintah kota Bandung seperti program populis yang bertujuan untuk mendapatkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat seperti *update* harga pasar, pengawasan secara *real time* proyek-proyek pembangunan yang ada di kota, dan pengawasan titik-titik kemacetan yang langsung terhubung dengan *Command Center*. Bekerjasama dengan X-Igent, baru-baru ini pemerintah kota Bandung juga meluncurkan aplikasi *mobile Panic Button* untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat di kota ini. (Diskominfo Bandung).

Di kota Jambi, untuk layanan pengaduan terhadap pelanggaran penataan ruang perumahan, kawasan permukiman kumuh, kawasan pemakaman, penerangan jalan umum (PJU), pelanggaran izin mendirikan bangunan (IMB), pelanggaran izin mendirikan bangunan reklame (IMBR) dan banjir pada Dinas Perumahan Rakyat dan Pemukiman Kota Jambi saat ini masih dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor dinas yang bersangkutan. Yang mana pihak

dinas bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan perumahan, pemukiman, PJU, dan pengawasan bangunan serta pembinaan, pengendalian dan pengawasan perumahan, kawasan pemukiman dan bangunan.

Berdasarkan dari uraian tersebut, dinas perumahan rakyat dan kawasan pemukiman kota jambi mengalami permasalahan dalam mendapatkan informasi tentang pengaduan masyarakat dalam hal pelanggaran penataan ruang perumahan, kawasan permukiman kumuh, kawasan pemakaman, penerangan lampu jalan (PJU), pelanggaran izin mendirikan bangunan (IMB), pelanggaran izin mendirikan bangunan reklame (IMBR) dan banjir . Dikarenakan belum adanya sistem layanan pengaduan, Yang mana keterlibatan masyarakat sangat penting dalam hal pengaduan, sedangkan untuk proses pengaduan dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor dinas perumahan rakyat dan kawasan pemukiman. sehingga hal ini tidak membuat adanya suatu efisiensi waktu bagi masyarakat. untuk itu dibutuhkan suatu sistem aplikasi *mobile* yang handal dan berbasis *Client-Server*. Pada sisi *Client* merupakan aplikasi *mobile* dengan sistem operasi Android, sedangkan pada sisi *Server* merupakan aplikasi berbasis *web*.

Berdasarkan uraian diatas, muncul ide penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman Kota Jambi Berbasis Android”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang aplikasi layanan pengaduan masyarakat pada dinas perumahan rakyat dan kawasan pemukiman kota Jambi ?”.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Aplikasi dirancang hanya membahas mengenai layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kota Jambi mengenai lingkungan kota seperti pelanggaran penataan ruang perumahan, kawasan permukiman kumuh, kawasan pemakaman, penerangan lampu jalan (PJU), pelanggaran izin mendirikan bangunan (IMB), pelanggaran izin mendirikan bangunan reklame (IMBR) dan banjir
2. Aplikasi yang dibuat menggunakan sistem operasi Android pada *smartphone*.
3. Aplikasi ini menggunakan pemodelan sistem UML, dengan tools yang digunakan *use case diagram*, *class diagram*, dan *activity diagram flowchart*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

- a. Menganalisis sistem yang sedang berjalan untuk layanan pengaduan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kota Jambi
- b. Merancang aplikasi layanan pengaduan berbasis android pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman menggunakan bahasa pemrograman PHP , Android SDK dan *database* MySQL.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Serta manfaat yang didapat dari penelitian, yaitu :

1. Diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam bekerjasama pada pemerintah kota jambi dalam hal layanan pengaduan.
2. Diharapkan dapat mempermudah Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kota Jambi dalam mendapatkan informasi yang di inginkan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Berbasis Android dengan metode waterfall dan alat bantu pembuatan sistem seperti *Android Studio*, PHP, MySQL, dan *Genymotion*.

3. BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang proses yang dilakukan selama melakukan penelitian, metode yang digunakan, dan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data dengan mempelajari berbagai buku literatur dan dokumen-dokumen terkait dengan *smart city*.

4. BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab analisis dan perancangan ini berisi mengenai profil dinas, analisis sistem, analisis kebutuhan perangkat lunak, serta

perancangan *output*, *input*, struktur data, struktur program, serta algoritma program.

5. BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada Bab ini akan menguraikan mengenai hasil dari perancangan aplikasi layanan pengaduan pada dinas perumahan rakyat dan kawasan pemukiman berbasis android tersebut.

6. BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.