

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Tiap pelayanan publik yang diterima oleh warga apabila kurang memuaskan bisa membuat warga mulai mengeluh serta melaksanakan pengaduan. Aduan warga timbul selaku sejenis penjelasan atau artikulasi kekecewaan dengan bantuan, baik secara lisan maupun tertulis, sehubungan dengan pelanggaran administrasi publik dalam situasi ini yang diberikan oleh pemerintah (Hammer, 2019).

Penerimaan pengaduan untuk pelayanan masyarakat terjadi di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kepolisian Resor (Samsat Polres) menjadi salah satu tujuan masyarakat umum untuk melakukan pengaduan mulai dari pajak kendaraan, plat nomor kendaraan hingga angkutan jalan. Dilansir dari Samsat Bengkulu tahun 2021 Samsat bertujuan untuk memberikan administrasi pendaftaran kendaraan bermotor dan bukti pembeda, angsuran bea atas kendaraan bermotor, dana wajib atas aset kecelakaan mobil dan angkutan jalan secara terkoordinasi yang dapat ditangani dengan cepat, tegas, lugas, akuntabel, dan mendidik. Adanya Samsat di berbagai daerah / kota dapat sangat membantu masyarakat dalam pelayanan publik mengenai pelayanan tersebut.

Kemajuan media dalam inovasi data dan media komunikasi pada saat ini menunjukkan betapa semakin kuat dan banyaknya jenis media media komunikasi yang beredar di mata masyarakat (Laila, 2020). Hal ini disebabkan oleh banyaknya kemajuan media korespondensi yang mewabah di masyarakat saat ini. Salah satu model yang dapat kita lihat adalah individu pada umumnya akan melibatkan telepon seluler sebagai sarana korespondensi antara satu individu dengan orang lain yang

berada di suatu tempat.. Masyarakat saat ini sedang berlomba-lomba untuk menggunakan berbagai jenis ponsel, khususnya Android. Hal ini sesuai dengan kapasitas, inspirasi, keinginan dan kebutuhan individu dalam pemanfaatan media (Stefanus, 2014). Kelangsungan hidup ponsel Android, termasuk kapasitas media interaktif, daya angkut yang tinggi, dan kapasitas informasi lingkungan, mungkin dapat membantu merombak tenaga kerja dengan menyediakan informasi tentang papan kasus dan aplikasi bantuan pilihan yang mempengaruhi kualitas bantuan yang berkembang lebih lanjut. seperti layanan untuk pengaduan masyarakat. Sangat mudah bagi masyarakat yang dominan pada saat ini minimalnya dalam setiap keluarga sudah memiliki smartphone android, dapat langsung melakukan pengaduan dengan bantuan aplikasi layanan pengaduan untuk masyarakat sehingga aplikasi tersebut dapat sangat membantu prosedur pengaduan menjadi lebih cepat dan tidak menggunakan waktu yang banyak seperti melakukan pengaduan manual.

Berdasarkan dari hasil survey yang telah dilakukan, masyarakat tidak tahu seberapa banyak masalah yang ada di Samsat dan kategori masalah yang ada apa saja. Pengaduan yang ada pun tidak dapat terdefinisikan status penanganannya karena pengadu tidak tahu apakah aduannya sudah ditanggapi atau belum. Samsat itu sendiri sudah memiliki layanan berupa call center, akan tetapi pelayanan tersebut tidak memiliki tindak lanjut secara langsung, sehingga pihak pengadu tidak dapat memiliki kepastian akan tanggapan dari suatu keluhan atau pengaduan yang sudah dilakukan.

Layanan pengaduan tersebut terhubung dengan Samsat lainnya, seperti pada Samsat Kota Tasikmalaya, Samsat Kabupaten Tasikmalaya, Samsat Kabupaten

Ciamis, dan Samsat Kota Banjar yang bertujuan agar dapat memudahkan akses data secara realtime dan pengaduan yang ada dapat ditanggapi dengan lebih efektif. Pengaduan yang akan dilakukan oleh masyarakat dapat dikategorikan bahwa masyarakat tersebut adalah pengguna / user dari aplikasi pengaduan tersebut, maka penerima laporan dari pengaduan tersebut disebut dengan admin. Admin disini dapat diaplikasikan untuk petugas suatu tempat kepengurusan masyarakat seperti Samsat. Admin tersebut dapat mengakses atau memproses pengaduan dari user dengan berbasis website, sehingga dapat memudahkan admin dalam pengecekan banyaknya satuan pengaduan dari masyarakat yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukanlah penelitian dengan judul “Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi Di Samsat Kota Tasikmalaya Berbasis Android”. Diharapkan dengan dibuatnya penelitian ini dapat membantu dan mempermudah masyarakat umum dalam melakukan pengaduan terhadap pihak pelayanan publik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana cara melakukan pengaduan terhadap pihak pelayanan pengaduan di Samsat agar dapat ditinjau secara langsung atas penanganan dari pengaduan tersebut?
2. Bagaimana cara kerja sistem layanan pengaduan di Samsat agar lebih efektif?
3. Bagaimana tingkat kelayakan dari hasil uji sistem layanan pengaduan masyarakat yang telah dirancang?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Jenis pengaduan bersifat umum seperti keluhan pengaduan pajak kendaraan dan jenis pertanyaan yang ada sudah dikategorikan pada aplikasi.
2. Aplikasi user dijalankan pada smartphone dengan sistem operasi android dan admin pada sistem operasi website.
3. Penerapan aplikasi hanya dicoba dengan menggunakan beberapa Samsat seperti Samsat Kota dan Kabupaten.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Membangun aplikasi mobile layanan pengaduan masyarakat di Samsat yang dapat meninjau penanganan dari suatu pengaduan secara langsung berbasis android.
2. Menggunakan sistem yang dapat mengintegrasikan pengelola pengaduan dan mengkategorikan setiap pengaduan yang ada dari masyarakat.
3. Melakukan pengujian sistem dengan data uji berupa hasil aplikasi beserta kuisisioner tentang aplikasi layanan pengaduan terhadap masyarakat langsung.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain untuk menuangkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan, bisa memanfaatkan pembelajaran yang diberikan dosen selama proses belajar mengajar, serta diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk bisa diimplementasikan di lapangan dan juga dapat menambah wawasan bagi penulis

dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan juga pedoman untuk penelitian selanjutnya tentang aplikasi layanan pengaduan masyarakat.