

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah daerah secara umum bertanggung jawab terhadap masyarakat yang ada pada daerahnya, pentingnya sebuah kinerja yang efektif dan efisien sebuah instansi pemerintahan berpengaruh penting terhadap kemajuan suatu daerah, seringkali masyarakat yang mengalami permasalahan sosial yang ada pada daerahnya mengalami kendala dalam proses pengaduan permasalahan kepada instansi pemerintahan. Diantaranya ketidaktahuan masyarakat dalam melakukan pengaduan yang menjadi tanggung jawab wajib dari instansi pemerintahan yang ada di daerah, yaitu permasalahan yang berhubungan dengan pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan sosial. Bahkan seringkali apa yang menjadi permasalahan di daerah hanya menjadi bahan perbincangan di media-media sosial yang belum tentu dapat diterima langsung oleh pimpinan daerah dan instansi terkait, karenanya apa yang menjadi keluhan atau aduan dari masyarakat di daerah tidak terlalu efektif dan efisien. Padahal dengan adanya komunikasi dalam bentuk informasi antara masyarakat dan pemerintah daerah sangat menunjang untuk berkembangnya suatu daerah dan juga mengetahui permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat. Oleh karenanya perlu adanya sebuah pemanfaatan *sistem*

untuk masyarakat dalam membantu masyarakat untuk pengaduan kepada pemerintah daerah terkait permasalahan yang menjadi pelayanan wajib oleh pemerintah daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo yang menjadi batasan dalam penelitian ini belum memiliki sebuah sistem yang menghubungkan antara Pimpinan Daerah, instansi-instansi Pemerintahan dan masyarakat yang dapat saling memberikan dan menerima informasi dengan kemudahan dalam mengaksesnya, sehingganya perlu dibuatkan sebuah sistem Android yang menjadi portal informasi pengaduan terhadap pelayanan wajib SKPD oleh masyarakat. Aplikasi Android Portal Informasi Pengaduan Terhadap Pelayanan Wajib SKPD Oleh Masyarakat dapat menjadi solusi yang hadir ditengah-tengah masyarakat terutama masyarakat Kabupaten Gorontalo.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan sebuah sistem portal informasi pengaduan terhadap pelayanan wajib SKPD oleh masyarakat di Kabupaten Gorontalo?

1.3.Ruang Lingkup

Untuk memfokuskan penelitian, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu :

- a. Peneliti hanya berfokus pada data masyarakat dan instansi-instansi terkait pelayanan wajib SKPD oleh masyarakat di Kabupaten Gorontalo
- b. Peneliti hanya berfokus pada pengaduan terkait pelayanan wajib yaitu masalah-masalah pada pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang,

perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial.

c. Informasi yang didapat melalui sistem yang diberikan oleh masyarakat hanya bisa diterima oleh pemerintah daerah dan instansi yang terkait dengan permasalahan.

d. Informasi yang diadukan hanya yang memiliki bukti fisik.

e. Sistem hanya bisa digunakan pada *smartphone* dengan sistem operasi *android*.

1.4.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengembangkan sebuah sistem portal informasi pengaduan terhadap pelayanan wajib SKPD oleh masyarakat di Kabupaten Gorontalo.

1.5.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan penulis yaitu ;

a. Bagi pimpinan daerah dapat menerima informasi dan pengaduan langsung oleh masyarakat terkait permasalahan yang ada dan juga lokasi tempat permasalahan.

b. Bagi pimpinan instansi dapat menerima informasi dan pengaduan masyarakat sesuai dengan fungsi dan tugas instansi.

c. Bagi masyarakat dapat memberikan informasi secara efektif efisien dan akurat kepada pimpinan daerah dan instansi terkait permasalahan pelayanan wajib.