

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi berlangsung dengan cepat dan signifikan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan, ekonomi, politik, dan budaya.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi tersebut, muncul kebutuhan akan sistem yang efektif dalam pengelolaan informasi guna mempermudah pekerjaan di berbagai sektor di bidang pemerintahan pengelolaan data yang cepat, akurat, dan efisien sangat penting untuk mendukung proses kerja dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.[1]

Namun, menurut informasi dari aparat Kecamatan Tambun Utara, saat ini proses pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual. Misalnya masyarakat mengirimkan laporan melalui pesan pribadi di media sosial kepada aparat kecamatan. Proses ini sering memakan waktu yang cukup lama untuk menanggapi semua laporan yang masuk.

Seiring perkembangan teknologi informasi, penggunaan aplikasi berbasis digital telah menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah atau instansi terkait. Dengan adanya aplikasi pengaduan masyarakat, proses pelaporan kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan. Masyarakat bisa langsung melaporkan berbagai

permasalahan yang mereka hadapi, melacak status pengaduan, serta menerima tanggapan dari pihak berwenang secara *real time*.

Dalam merancang sebuah sistem, terdapat berbagai metode yang dapat digunakan. Salah satunya adalah algoritma *Best First Search (BEST-FS)*. Algoritma ini merupakan metode pencarian yang memilih simpul (node) dahulu. Berdasarkan fungsi *heuristic* tertentu. *Best First Search* sangat cocok untuk digunakan dalam mencari solusi optimal, teralut pemrosesan berdasarkan prioritas dalam suatu sistem.

Dengan kehadiran aplikasi ini, diharapkan tercipta lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan aplikasi pengaduan masyarakat yang mudah diakses oleh semua kalangan, memiliki fitur ramah pengguna, dan mampu memberikan solusi efektif terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian yang telah diuraikan, terdapat beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bahwa proses penanganan laporan dari masyarakat masih dilakukan secara manual, seperti melalui pesan pribadi di media social kepada aparat Kecamatan Tambun Utara.

2. Tidak adanya sistem penilaian urgensi pada tiap laporan yang menyebabkan laporan yang bersifat mendesak terkadang tidak segera ditindak lanjuti oleh aparaturnya Kecamatan Tambun Utara.
3. Petugas Kecamatan Tambun Utara mengalami kesulitan dalam menentukan apakah laporan tersebut palsu atau tidak berdasarkan tidak adanya titik kordinasi secara real time

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan latar belakang penelitian, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website yang dapat mempermudah proses pelaporan secara efisien dan terdokumentasi?
2. Bagaimana menerapkan *Algoritma Best First search* untuk menentukan tingkat urgensi laporan secara otomatis berdasarkan jenis laporan dan lokasi kejadian?
3. Bagaimana merancang fitur titik kordinasi kedalam sistem yang memungkinkan petugas dapat mengetahui laporan palsu atau tidaknya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah Masyarakat dalam menyampaikan laporan pengaduan secara cepat, tepat, dan terdokumentasi.
2. Menerapkan Algoritma *Best First Search* dalam sistem untuk membantu menentukan tingkat urgensi laporan berdasarkan faktor jenis permasalahan dan lokasi.
3. Menyediakan fitur titik kordinasi agar petugas dapat mengetahui laporan tersebut apakah sesuai atau tidaknya.

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Aplikasi ini dapat menjadi sarana resmi yang mempermudah proses penyampaian pengaduan secara cepat, tanpa harus pesan pribadi kepada aparaturnya kecamatan Tambun Utara.
2. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bentuk penerapan Algoritma *Best First Search* dalam menentukan prioritas pengaduan Masyarakat secara objektif.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambun Utara.

1.6 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian ini di fokus pada sistem pengaduan masyarakat yang hanya mencakup pengaduan yang terjadi di Kecamatan Tambun Utara Kabupaten Bekasi Jawa Barat.
2. Proses penentuan urgensi laporan hanya mempertimbangkan dua faktor, yakni jenis laporan dan lokasi kejadian, yang dihitung menggunakan Algoritma *Best First Search*.
3. Sistem belum dilengkapi notifikasi secara otomatis, serta belum menyediakan komunikasi dua arah secara langsung antara pelapor dan petugas.

1.7 Sistematik Tugas Akhir

Berikut merupakan sistematika yang terdapat pada penelitian ini yang terdiri dari 5 bab yaitu:

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, rumusan masalah, batasan masalah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang berbagai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas seperti *Algoritma Best First Search*, *metode waterfall*, *uml*, *html*, dan *black box testing*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab yang menjelaskan tentang lokasi penelitian, metode Algoritma *Best First Search*.

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN

Bab ini membahas perancangan UML dari sistem pengaduan masyarakat, antarmuka aplikasi pengaduan Masyarakat, serta implementasi algoritma *Best First Search* untuk menentukan tingkat prioritas berdasarkan nilai-nilai pada setiap kriteria jenis pengaduan.

BAB V PENUTUP

Mencakup beberapa kesimpulan dan saran yang didapat dari analisis bab sebelumnya.