

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tidak dapat disangkal, teknologi terus berkembang pesat seiring dengan kemajuan era digital saat ini. Perkembangan teknologi ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena selalu diiringi dengan kemajuan ilmu pengetahuan [1]. Salah satu inovasi yang sangat memengaruhi kehidupan sehari-hari adalah telepon seluler. Awalnya, telepon seluler hanya berfungsi sebagai alat komunikasi antarindividu. Namun, saat ini, dengan dukungan internet, perangkat ini telah berkembang menjadi alat multifungsi yang memudahkan berbagai aktivitas, seperti berbelanja, belajar, hingga berinteraksi dengan layanan public [2]. Perkembangan teknologi juga memberikan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi layanan, termasuk di sektor pemerintahan.

Namun, meskipun perkembangan teknologi informasi telah merambah ke berbagai aspek kehidupan, masih banyak permasalahan yang dihadapi di tingkat pemerintahan. Salah satunya adalah Surabaya, ibu kota Jawa Timur, yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Beberapa persoalan utama yang sering muncul meliputi infrastruktur jalan yang rusak dan tidak rata, yang menghambat kenyamanan dan mobilitas masyarakat. Selain itu, banyak fasilitas publik, seperti rumah sakit dan kelurahan, yang sering menghadapi masalah dalam hal pelayanan yang lambat dan berbiaya mahal. Proses birokrasi yang berbelit-belit juga menjadi salah satu keluhan utama masyarakat. Selain itu, Wakil Wali Kota Surabaya, Ir. Armuji, menyebutkan bahwa masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh warga adalah terkait sengketa tanah [3]. Rumah Aspirasi sendiri mencatat bahwa setiap minggunya bisa menerima hingga 20 aduan dari warga yang berbeda. Ini menunjukkan bahwa masyarakat masih sangat antusias untuk menyampaikan keluh kesahnya secara langsung, karena merasa bahwa bertemu langsung dengan pemerintah adalah cara yang lebih efektif untuk meminta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan mereka. Namun, masalahnya adalah, meskipun program Rumah Aspirasi yang digagas oleh Wakil Wali Kota Surabaya bertujuan untuk menampung aspirasi masyarakat,

program ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti pelaksanaannya yang masih sangat tradisional



Gambar 1. 1 Situasi Program Rumah Aspirasi Berjalan

Warga yang ingin menyampaikan aspirasi harus datang secara langsung pada hari tertentu, dan tidak jarang, mereka harus menunggu lama untuk bisa bertemu dengan Wakil Walikota. Atau bahkan, jika Wakil Walikota sedang tidak tersedia atau sedang bepergian, kedatangan warga menjadi sia-sia. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam aksesibilitas dan ketidakmampuan sistem yang ada untuk melayani masyarakat secara efisien. Selain itu, kurangnya sistem pencatatan yang terstruktur tentang keluhan dan aspirasi yang disampaikan oleh warga menyebabkan banyak masalah yang muncul tidak terdata dengan baik. Tanpa adanya sistem pengumpulan data yang memadai, sulit bagi pemerintah untuk mengetahui masalah apa yang paling banyak dikeluhkan masyarakat dan mana yang paling mendesak untuk diselesaikan. Hal ini berdampak pada kurangnya transparansi dalam proses penanganan masalah serta kurangnya komunikasi yang jelas antara pemerintah dan masyarakat. Akibatnya, banyak keluhan yang terabaikan atau tidak segera ditindaklanjuti, sehingga menciptakan ketidakpuasan yang semakin meningkat di kalangan masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan strategi baru yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meminimalkan ketidakpuasan masyarakat .

Dalam penelitian terdahulu yang disusun oleh Maria Tesalonika Nababan, Rimbun Siringoringo, dan Eva Julia G. Harianja tahun 2023 berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile di Lingkungan Perkutut

“Helvetia Tengah”, peneliti mengembangkan sebuah aplikasi Android dengan menerapkan metode Rapid Application Development (RAD) yang bertujuan untuk memfasilitasi warga dalam menyampaikan keluhan terhadap kondisi lingkungan sekitar [4]. Sebelumnya, proses pengaduan dilakukan secara manual atau melalui grup WhatsApp, yang dinilai kurang efisien. Dengan menggunakan metode RAD seperti ini, aplikasi berhasil dikembangkan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Fitur-fitur yang dihasilkan dalam aplikasi meliputi pengajuan laporan keluhan, pengelolaan data pengaduan, serta pemberitahuan kepada admin. Penerapan metode RAD dalam penelitian ini memungkinkan iterasi desain dilakukan dengan cepat dan efisien, sehingga menghasilkan sebuah aplikasi berbasis mobile yang mampu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta mempercepat proses penanganan masalah lingkungan di wilayah tersebut. Penelitian terdahulu yang juga dilakukan oleh Muhammad Rajab Fachrizal Julian Chandra Wibawa, Rauf Fauzan, dan Nizar Rabbi Radliya tahun 2023 dengan judul “Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Mobile dalam Mendukung Penerapan E-Government pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi”, berfokus pada pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan, melakukan reservasi antrian secara online, melacak proses pengajuan layanan (tracking system), serta mengisi survei kepuasan masyarakat [5]. Penelitian ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dan memodelkan sistem dengan beberapa diagram, kemudian diuji menggunakan *User Acceptance Test* (UAT) dengan metode *Blackbox* untuk memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai kebutuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi yang dikembangkan mampu mendukung pelayanan publik secara lebih efektif dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam penelitian terdahulu yang juga dilakukan oleh Oletta E. Mambu, Yaulie Rindengan, dan Stanley Karouw tahun 2016 berjudul “Pengembangan Aplikasi E-Report Layanan Masyarakat untuk Manado Smart City”, dikembangkan sebuah aplikasi pelaporan masyarakat yang mendukung konsep Smart City dengan menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), teknologi hybrid seperti Ionic Framework untuk mengakomodasi laporan warga secara mobile [6]. Dengan pendekatan iteratif, sistem dirancang melalui tahapan analisis kebutuhan, pemodelan desain, hingga konstruksi. Hasil akhirnya adalah platform yang mampu

menyalurkan informasi secara cepat dan akurat kepada instansi terkait di Kota Manado, memperkuat hubungan digital antara masyarakat dan pemerintah kota.

Oleh karena itu, mengacu pada penelitian terdahulu dan juga permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka Pemerintah Kota perlu menghadirkan platform digital yang mampu menjembatani komunikasi langsung antara masyarakat dengan pemerintah. Sebagai solusi dalam penelitian ini, dikembangkan sebuah aplikasi rumah aspirasi berbasis *Android Native* menggunakan *kotlin jetpack compose* melalui metode *Rapid Application Development*. RAD merupakan salah satu metode pengembangan sistem yang mengadopsi model siklus iteratif, di mana proses perancangan dan pembangunan aplikasi dapat dilakukan dengan cara yang lebih cepat, efisien, serta mudah beradaptasi dengan kebutuhan pengguna dibandingkan metode tradisional. Pendekatan ini mengutamakan fleksibilitas dalam setiap tahapannya dan mendorong kolaborasi langsung antara pengembang dan pengguna. Alhasil, produk akhir yang dihasilkan tidak hanya lebih relevan, tetapi juga memiliki kualitas yang lebih baik. Jika pada umumnya proses pengembangan sistem informasi membutuhkan waktu hingga enam bulan atau lebih (sekitar 180 hari), maka dengan penerapan metode RAD, durasi pengembangan dapat dipangkas secara signifikan, bahkan hanya memerlukan waktu sekitar 30 hingga 90 hari untuk menghasilkan sistem yang dapat digunakan [7].

Aplikasi yang dikembangkan dalam penelitian ini akan menghadirkan beragam fitur yang dirancang berdasarkan peran dan kebutuhan masing-masing pengguna, yaitu warga dan karyawan. Untuk warga, aplikasi ini menjadi sarana digital dalam menyampaikan aspirasi mereka, sekaligus memfasilitasi proses antrean tatap muka secara online melalui sistem booking. Pengguna juga dapat melihat kembali histori aspirasi yang telah diajukan, serta mengakses berbagai informasi seputar kegiatan lapangan Bapak Armuji, baik dalam bentuk artikel maupun video. Menariknya lagi, tersedia peta interaktif yang menunjukkan lokasi-lokasi aspirasi warga yang sudah ditindaklanjuti melalui kunjungan langsung oleh Wakil Wali Kota. Di sisi lain, karyawan diberikan hak akses untuk memantau dan mengelola laporan dari masyarakat, mengunggah konten terbaru berupa berita dan video, serta mencatat aspirasi yang disampaikan warga secara langsung dalam kegiatan jaring aspirasi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah aplikasi yang membantu dalam pengembangan aplikasi Rumah Aspirasi agar lebih sesuai dengan

kebutuhan pengguna. Dengan implementasi aplikasi yang lebih ramah pengguna, aplikasi ini diharapkan dapat memberikan sistem pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini, yaitu bagaimana pengembangan aplikasi Rumah Aspirasi sebagai media digital yang mampu menjadi jembatan antara warga dengan kepala daerah menggunakan metode *Rapid Application Development*?

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tetap terarah dan tidak meluas ke hal-hal di luar fokus utama, maka diperlukan adanya batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup penelitian serta memastikan analisis yang dilakukan tetap fokus sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berikut batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya mengembangkan aplikasi berbasis Android dan belum mencakup versi web atau iOS.
2. Target pengguna aplikasi tersebut hanyalah Masyarakat Kota Surabaya.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari skripsi ini adalah untuk menghasilkan sebuah aplikasi *Rumah Aspirasi* berbasis digital yang dapat mempermudah warga dalam menyampaikan aspirasi kepada kepala daerah melalui fitur pemesanan pertemuan (*booking*), penyampaian aspirasi secara online, serta visualisasi peta sebaran aduan. Di sisi lain, aplikasi ini juga ditujukan untuk membantu karyawan dalam mencatat, mengelola, dan menindaklanjuti aspirasi warga secara lebih efisien.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, mengacu pada kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan atau teori di bidang yang relevan. Secara praktis, berfokus pada penerapan langsung dari hasil penelitian untuk menyelesaikan masalah atau memenuhi

kebutuhan spesifik. Berikut manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori terkait metode *Rapid Application Development* (RAD) untuk aplikasi pelayanan publik berbasis mobile.
 - b. Menjadi referensi akademis bagi peneliti lain yang ingin mengkaji penerapan metode RAD dalam perancangan dan pembangunan aplikasi pelayanan publik.
2. Manfaat praktis
 - a. Memberikan solusi bagi masyarakat Surabaya untuk menyampaikan aspirasi.
 - b. Menjadikan sistem lebih user friendly agar masyarakat Surabaya dapat lebih cepat memahami cara penggunaan aplikasi Rumah Aspirasi untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka.
 - c. Memperluas jangkauan aspirasi yang dapat diterima oleh tim Wakil Walikota dengan bantuan aplikasi.
 - d. Mengoptimalkan penanganan masalah oleh tim Wakil Walikota secara lebih cepat dan responsif.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan mengenai pembahasan dalam laporan skripsi secara keseluruhan. Bagian ini berfungsi untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dan pokok bahasan yang termuat dalam setiap bab, mulai dari pendahuluan hingga daftar pustaka. Adapun sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini memberikan gambaran terkait program rumah aspirasi wakil walikota surabaya, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya memuat pengertian-pengertian dasar, landasan teori, serta konsep-konsep yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi Rumah Aspirasi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tahapan metodologi yang digunakan dalam penelitian. Di dalamnya menjelaskan metode pengumpulan data yang meliputi wawancara, studi literatur, dan observasi. Selain itu, juga menguraikan proses pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) dan menjelaskan rancangan sistem seperti *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, dan desain antarmuka yang mendukung pembuatan aplikasi Rumah Aspirasi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil implementasi dari sistem yang telah dikembangkan serta analisis terhadap hasil tersebut. Di dalamnya mencakup tampilan aplikasi Rumah Aspirasi, proses pengujian sistem menggunakan metode *Blackbox Testing* dan *User Acceptance Testing* (UAT), serta pembahasan mengenai tingkat keberhasilan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan berisi rangkuman dari temuan utama yang menggambarkan sejauh mana tujuan penelitian telah tercapai, sedangkan saran berisi rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan aplikasi Rumah Aspirasi maupun penelitian selanjutnya agar menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memuat berbagai sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber relevan lainnya.

LAMPIRAN

Bab ini berisi kumpulan data pendukung, dokumentasi, serta bukti foto yang diperoleh selama proses penelitian. Lampiran digunakan untuk memperkuat hasil penelitian dan memberikan gambaran nyata terkait tahapan pengembangan aplikasi Rumah Aspirasi.