

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat, maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas – asas *good governance*^[1].

Hasil survei di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Demikian pula halnya berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati pelayanan publik, menyimpulkan bahwa hampir semua pelayanan publik masih rentan terhadap sampah liar^[1]. Lembaga yang mensurvei pelayanan publik di Indonesia adalah Ombudsman. Ombudsman merupakan sebuah lembaga yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik^[6].

Di Indonesia kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal. Menurut Danang Girindwardana, mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Kementerian dan Lembaga Negara secara makro dinilai masih sangat rendah baik tingkat kebijakan maupun implementasi peraturan. Rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia^[1].

1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

1. Muhammad Fathul Mubrak (2017) dalam Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik berbasis *Android*. Berdasarkan hasil penelitian aplikasi ini dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah bagi masyarakat untuk memberikan pelaporan terhadap pelanggaran-pelanggaran hukum dan ketidakpuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara, baik oleh lembaga pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai pemberi pelayanan publik yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku kepada Ombudsman dengan cepat, efisien dan biaya murah^[1].
2. Andi Jumandi & Achmad Solichin (2016) dalam penelitian yang berjudul *Prototype Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android dan Web Service*. Aplikasi layanan pengaduan masyarakat dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap masalah lingkungan khususnya persoalan sampah yang ada di lingkungan sekitarnya^[2].
3. Arsyah Yoga Pratama, Imam Adhi Prabowo & Alifah Normassari (2017) dalam penelitian yang berjudul *Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar di Kabupaten Kudus Berbasis Android*. Hasil dari penelitian ini merupakan salah satu solusi yang dapat digunakan dalam menangani permasalahan di Kabupaten Kudus dengan membuat aplikasi ALPUKAT, ALPUKAT adalah suatu sistem aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Android yang berfungsi untuk melaporkan terjadinya pungutan liar di kabupaten kudus .Keunggulan aplikasi ini sudah menggunakan teknologi GIS (Geographic Information System)^[3].
4. Agus Pramono (2018) dalam penelitian yang berjudul *Sistem Pelayanan Pengaduan Online* berbasis Web pada PT.FIRA INFORMATIKA untuk meningkatkan Layanan Konsumen. Dalam penelitian ini penulis telah berhasil membangun dan telah lolos uji black box dan uji white box terhadap Memanfaatkan dan Menentukan Efektivitas Aplikasi Pengaduan

Online Berbasis Web dalam Melayani Pengaduan PT. Fira Informatika Untuk Meningkatkan Pelayanan Konsumen^[4].

5. Fioreta Wulandari, Irwan Thamrin & Reza Budiawan(2015) dalam penelitian yang berjudul Aplikasi Informasi Jalan Rusak Berbasis Web dan *Android*. Aplikasi telah sesuai dengan tujuan dan batasan masalah dalam proposal aplikasi. Kesimpulannya, aplikasi yang diberi nama BrokenRoads.app ini, dapat membantu warga dalam membuat pengaduan tentang jalan rusak, informasi lokasi jalan rusak, tentunya juga membantu pemerintah pengelola jalan raya dalam mendata jalan rusak, sehingga dapat dengan cepat melakukan perbaikan jalan^[5].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, pada penelitian ini penulis membangun sistem dalam Aplikasi *android* untuk menampung keluhan masyarakat terhadap sampah liar yang berserakan maka dari itu dibuatlah “**Aplikasi Pelaporan Lokasi Sampah Berserakan di Kota Pangkalpinang berbasis *Android***”.

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Kurangnya informasi lokasi letak sampah yang berserakan dengan cepat.
- b. Penggunaan waktu yang tidak efisien

1.4 Batasan Masalah

Untuk membantu mempermudah pembuatan Aplikasi layanan pelaporan sampah berserakan di Pangkal Pinang berbasis *Android*, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman Java (*Android Studio*) dengan menggunakan Android SDK (*Software Development Kit*) sebagai pengembangannya.

2. Sistem ini dimaksudkan untuk mengetahui lokasi sampah yang berserakan di kota Pangkalpinang.
3. Aplikasi ini bisa diakses diluar Kota Pangkalpinang, namun tidak bisa diresponse.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Mempermudah pencarian sampah yang ada dengan menggunakan *android*.
- b. Mempermudah masyarakat untuk memindahkan sampah yang jauh dari tempat pembuangan sampah.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat mempermudah mengetahui pelacakan lokasi sampah berserakan untuk dijemput oleh mobil angkut sampah.
- b. Dapat melaporkan lokasi sampah berserakan kepada petugas angkut sampah untuk diambil.
- c. Dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan kota Pangkalpinang bersih dan meraih penghargaan adipura 2019.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan Sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penjelasan dan uraian secara teoritis yang menguraikan penelitian mengenai definisi ilmu yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi tentang model pengembangan sistem, metode pengembangan, dan tolls pengembangan sistem yang digunakan dalam Aplikasi pelaporan lokasi sampah berserakan di kota Pangkalpinang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi menjelaskan gambaran umum tentang tempat riset, analisis masalah sistem berjalan, perancangan sistem usulan, perancangan layar, hasil dan implementasi serta pengujian aplikasi menggunakan Black Box testing.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisis dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.