

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi terus bertransformasi dan memengaruhi cara kita bekerja, berkomunikasi, dan berinteraksi. Dengan perkembangan teknologi komputer dan internet, penggunaan aplikasi *mobile* telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak terpisahkan dari rutinitas sehari-hari. Dalam sektor pemerintahan, terutama Dinas Lingkungan Hidup yang bertanggung jawab atas pengendalian kebersihan kota. Aplikasi *mobile* dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam mengatasi permasalahan lingkungan yang terjadi. Dengan perkembangan isu-isu lingkungan yang semakin meningkat, diperlukan upaya berkelanjutan dan sistematis untuk mengendalikan pencemaran serta mencegah kerusakan lingkungan.

Dinas Lingkungan Hidup sebagai salah satu Perangkat Daerah Pemerintah Kota Pangkalpinang, menyadari pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas operasional, memperluas jangkauan pengawasan lingkungan, serta meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan mengandalkan metode pelaporan secara langsung, partisipasi masyarakat menjadi kurang optimal dikarenakan mereka harus datang langsung ke kantor untuk melaporkan masalah lingkungan. Hal ini tidak hanya menyulitkan masyarakat, tetapi juga akan menyebabkan layanan pengaduan menjadi kurang efisien sekaligus memperlambat respons terhadap permasalahan yang ada.

Dengan adanya aplikasi layanan pengaduan kebersihan berbasis Android, diharapkan layanan dapat lebih terstruktur dan efisien. Hal tersebut memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah lingkungan secara online, serta memberikan kemudahan akses untuk melaporkan masalah lingkungan secara cepat dan mudah dari mana saja.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan atau referensi pada penulisan skripsi ini yaitu : Penelitian yg dilakukan oleh Madriseben Aleks Soan, Rambu Yetti

Kalaway, Alfrian C. Talakatua pada tahun 2023 membahas tentang Aplikasi Layanan Pengangkutan Sampah Berbasis Android Di Kelurahan Matawai [1]. Penelitian dari Trio Arisandi Eko Prayogo, Muhammad Imron Rosadi pada tahun 2023 membahas tentang Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Kecamatan Sukorejo Menggunakan Metode Waterfall [2]. Penelitian dari Yurindra, Sarwindah, Devi Irawan pada tahun 2021 membahas tentang Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android [3]. Penelitian dari Ega Salsa Nugraha, Abdul Robi Padri, Odi Nurdiawan, Ahmad Faqih, Saeful Anwar pada tahun 2021 membahas tentang Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Gedung DPRD [4]. Penelitian dari M Alfin Mu'tashim, Hengky Anra, Heri Priyanto pada tahun 2020 membahas tentang Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Pengaduan Masyarakat Pada Balai Besar POM Kota Pontianak Berbasis Mobile [5]. Penelitian dari Ahmad Azhar Kadim, I Ketut Sutriana, Irham H Masir pada tahun 2022 membahas tentang Perancangan Sistem Aplikasi Layanan Kelurahan Berbasis Web [6].

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menulis laporan skripsi tentang **“Aplikasi Layanan Pengaduan Kebersihan Kota Pangkalpinang Di Dinas Lingkungan Hidup Berbasis Android”**. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah proses layanan pengaduan kebersihan menjadi lebih efisien, responsif, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan Kota Pangkalpinang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi layanan pengaduan kebersihan dengan antarmuka yang menarik untuk meningkatkan partisipasi serta kepuasan pelayanan masyarakat dalam melaporkan masalah kebersihan di Kota Pangkalpinang?
2. Bagaimana mempermudah proses pelaporan, agar mudah digunakan oleh masyarakat Kota Pangkalpinang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Membangun sistem layanan pengaduan kebersihan Kota Pangkalpinang.
2. Membangun aplikasi untuk melakukan proses pelaporan kebersihan dengan menggunakan android.
3. Masyarakat dapat melakukan pelaporan masalah kebersihan lingkungan dengan mudah melalui *smartphone*.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, diperoleh beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Pangkalpinang:
 - a. Memperoleh alat yang efektif untuk mengelola dan mengawasi kebersihan kota.
 - b. Meningkatkan efisiensi operasional dan respons terhadap laporan masyarakat mengenai masalah kebersihan lingkungan.
2. Bagi Masyarakat:
 - a. Memberikan kemudahan dalam melaporkan masalah lingkungan secara cepat dan mudah.
 - b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kebersihan kota.
3. Bagi Peneliti
 - a. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam pembuatan aplikasi *mobile* untuk layanan publik.
 - b. Memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang teknologi informasi dan pengelolaan lingkungan.
 - c. Menjadi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana (S-1).

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya bisa untuk Android.
2. Pelaporan yang diproses hanya sekitaran Kota Pangkalpinang.
3. Mencangkup fitur pelaporan masalah kebersihan dan sistem umpan balik.
4. Aplikasi ini tidak memiliki fitur chat dan notifikasi.
5. Aplikasi ini tidak ada pelacakan lokasi atau koordinat pengaduan.
6. Aplikasi ini hanya membahas tentang layanan pengaduan kebersihan Kota Pangkalpinang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab, Adapun sistematika penulisan yang digunakan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat tentang pembahasan dalam penelitian, BAB I berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan teori-teori untuk mendukung dalam pembuatan laporan ini serta dapat dijadikan sebagai acuan dalam pembahasan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan untuk penyusunan skripsi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang informasi instansi, analisis masalah, rancangan layar, tampilan layar, dan pengujian.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan kesimpulan dan saran tentang keseluruhan dari laporan skripsi ini.