

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Pada hakikatnya teknologi diciptakan agar dapat mempermudah manusia dalam beraktifitas serta memberikan kenyamanan bagi penggunanya, kehadiran dari Smaert Phone tidak hanya terbatas pada SMS dan telepon saja Smart Phone juga bisa digunakan sebagai sarana lainnya. Karena banyaknya tuntutan kebutuhan akan pertukaran informasi cepat dan tepat, maka perlu adanya inovasi pengembangan media untuk pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinil dan atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berkaitan dengan pelaporan dari masyarakat dan karena adanya keterbatasan oleh waktu yang sulit, kurang efektif dan efisien maka pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ("undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik," 2009). Kabupaten Pemalang merupakan salah satu kabupaten di provinsi Jawa Tengah yang terletak di pantai utara Pulau Jawa wilayah ini di sebelah utara berbatasan dengan laut Jawa, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Purbalingga dan disebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pekalongan dan di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tegal, dengan demikian Kabupaten Pemalang memiliki posisi yang strategis, dan berperan penting dalam mendukung kegiatan sosial, ekonomi, politik, budaya, kamanan, pertahanan maupun pemerintahan, oleh karena itu dibutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang menunjang kegiatan transportasi. Berdasarkan UU No 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, menyatakan bahwa prasarana lalu lintas dan angkutan jalan adalah ruang lalu lintas, Terminal, dan perlengkapan jalan yang meliputi marka, rambu, alat pemberi isyarat lalu lintas, alat pengendali, dan

pengamanan pengguna jalan, alat pengawasan dan pengamanan jalan, serta fasilitas pendukung lainnya. Dinas Perhubungan sebagai instansi yang menangani bidang prasarana mempunyai tugas pengkoordinasian, penyusunan perencanaan, dan pelaksanaan di bidang fasilitas perlengkapan jalan untuk memberikan pelayanan publik. berdasarkan hasil wawancara di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya memiliki permasalahan yaitu kesulitan dalam memantau titik kerusakan jalan dan perlengkapan jalan yang tersebar di wilayah Kabupaten Pematang Jaya, jika terjadi kerusakan Karena wilayah yang cukup luas dan personil inventarisasi perlengkapan jalan yang terbatas dan untuk saat ini pengaduan masyarakat pada Dinas Perhubungan belum tersampaikan dengan baik, sehingga masyarakat menjadi kebingungan harus menyampaikan keluhannya kepada siapa karena tidak mengetahui tempat atau sarana untuk menyampaikan keluhan atas baik atau buruknya pelayanan publik. Pengaduan Masyarakat merupakan elemen penting dalam suatu instansi daerah karena bertujuan untuk melihat keberhasilan kerja yang dilakukan pemerintah, memperbaiki kekurangan dan menerima kritik saran.

Berkaitan dengan hal tersebut diharapkan aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya berupa kritik, saran dan pentingnya wadah akan pengaduan masyarakat ini tentang sarana dan prasarana umum lalu lintas diperlukan aplikasi untuk menjembatani antara masyarakat dengan Dinas Perhubungan yaitu dengan membuat sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis Android.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang terdapat diatas dapat identifikasikan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana membuat wadah pengaduan untuk menjembatani masyarakat dengan Dinas Perhubungan?
2. Bagaimana membuat rancang bangun sistem aplikasi informasi layanan pengaduan kerusakan jalan dan fasilitas perlengkapan jalan berbasis Android?

### **I.3. Batasan Masalah**

Pembatasan dalam penelitian dibutuhkan untuk mempersempit wilayah kajian, sehingga masalah dapat dikaji dan dianalisis secara mendalam. Batasan-batasan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus di wilayah penelitian Kabupaten Pemalang.
2. Fitur aplikasi diuperuntukan oleh masyarakat Kabupaten Pemalang.
3. Akses website menggunakan PWA (Progressive Web Apps).
4. Fitur ini hanya dapat melaporkan kerusakan jalan dan fasilitas perlengkapan jalan yang tidak berfungsi dengan baik.
5. Aplikasi di terapkan untuk kerusakan jalan dan fasilitas perlengkapan jalan.

### **I.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Memberikan akses kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan laporan pengaduan kepada pihak yang berwenang.
2. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi layanan pengaduan publik mengenai kerusakan sarana dan prasarana jalan yang rusak atau tidak berfungsi di Kabupaten Pemalang.

### **I.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

#### **1. Bagi Peneliti**

Pada penelitian ini diharapkan taruna/taruni Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai manajemen lalu lintas dengan inovasi menggunakan sistem android.

#### **2. Bagi Masyarakat**

Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melapor kepada Dinas Perhubungan Setempat dalam memantau perlengkapan jalan yang ada. Mampu memberikan informasi yang lebih kepada Dinas Perhubungan agar dapat memenuhi unsur kelancaran, kenyamanan dan keselamatan.

### 3. Bagi Dinas Perhubungan Setempat

Memberikan kemudahan bagi Dinas Perhubungan setempat untuk memantau perlengkapan jalan yang ada serta memberikan informasi mengenai fasilitas perlengkapan jalan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan informasi yang dapat digunakan sebagai output atau bahan untuk melakukan manajemen lalu lintas khususnya manajemen lalu lintas.

## I.6. Keaslian Penelitian

Studi atau kajian penelitian yang relevan dengan usulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel I. 1** Keaslian penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Krisna Arlis Isvarulita, 2019	Rute Penanganan Korban kecelakaan Lalu Lintas Berbasis Sistem Informasi Geografis di Kota Balikpapan.	Penelitian ini di uji menggunakan <i>BlackBox</i> untuk melakukan pengujian aplikasi.
2	Muhamad Masruchan, 2019	Rancang Bangun Aplikasi Kapasitas Jalan Indonesia (Simpang Bersinyal dan Ruas Jalan Perkotaan Berdasarkan MKJI)	Penelitian ini merancang aplikasi perhitungan kapasitas jalan dan penelitian ini mengambil aspek keselamatan berlalu lintas dengan memberikan peringatan kepada pengendara ketika melewati daerah rawan kecelakaan.
3	Masrukhin, 2020	Rancang Bangun Aplikasi SI WAJA ( Siap Waspada Di Jalan)	Pada pengujian aplikasi SI WAJA

		Berbasis Android Di Daerah Rawan Kecelakaan Kota Surakarta.	menggunakan Uji <i>BlackBox</i> dan Uji <i>Usability</i> , Aplikasi SI WAJA lebih fokus dalam keselamatan lalu lintas dengan memberikan titi lokasi daerah rawan kecelakaan supaya pengendara lebih berhati-hati jika melewati jalan di daerah rawan kecelakaan.
4	Rafly Maulana, 2020	Aplikasi Fikle Baju Dan Pemngarsipan Bagi Penjahit Berbasis Android ( <i>K-SMART TAYLOR</i> )	Pengujian aplikasi ini menghgunakan uji <i>BlackBox</i> . Dan untuk dapat menjaga kestabilan fungsi aplikasi ini maka diperlukan prosedur penggunaan dan batasan penggunaan yang jelas.
5	Prita Nur Aristiani, 2016	Rancang Bnagun Alat Pencatat Volume Lalu Lintas Berbasis Android.	Pada penelitian tersebut peneliti membuat aplikasi pencatatan volume lalu lintas berbasis android khusus

			<p>untuk Kota Salatiga. Sedangkan pada menu Kapasitas Jalan Indonesia , pencatat volume lalu lintas adalah sebagai fitur tambahan yang terdapat dalam aplikasi tersebut.</p>
--	--	--	--

### **I.7. Sistematika Penulisan**

Penulisan hasil penelitian dalam tugas akhir ini mengikuti urian yang diberikan pada setiap bab yang berurutan guna mempermudah pembahasannya. Adapun sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu tempat pelaksanaan, dan sistematika penulisan.

#### **2. BAB II TUJUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan mengenai jalan dan fasilitas perlengkapan jalan, pengaduan masyarakat, definisi rancang bangun, aplikasi, android, sistem informasi dan teknologi yang digunakan.

#### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan mengenai lokasi penelitian, bagan Air penelitian, jenis penelitian, analisis sistem, dan jadwal kegiatan penelitian.

#### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini berisikan mengenai hasil, pembahasan, uji coba Black Box dan uji Usability dari rancang bangun aplikasi Pelaporan Kerusakan Sarana dan Perasarana Jalan (SiPKSP).

#### **5. BAB V PENUTUP**

Pada bab V ini berisikan tentang kesimpulan dan Saran dari si penulis

#### 6. DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisikan referensi atau sumber-sumber, baik yang di dapatkan dari jurnal atau web.

#### 7. LAMPIRAN

Pada bagian lampiran berisi hasil persetujuan atau tanda di setujui dari dosen pembimbing, dosen penguji dan gambar tambahan dari hasil rancang bangun aplikasi.