

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandar Lampung merupakan ibu kota Provinsi Lampung, selain sebagai pusat kegiatan pemerintahan, sosial, politik, pendidikan dan kebudayaan, Kota Bandar Lampung juga merupakan pusat kegiatan perekonomian Provinsi Lampung. Kota Bandar Lampung terletak pada tempat yang strategis sebagai daerah transit kegiatan perekonomian antar pulau Sumatera dan pulau Jawa, sehingga menguntungkan bagi pertumbuhan dan pengembangan Kota Bandar Lampung sebagai pusat perdagangan, industri dan pariwisata. Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak di teluk Lampung di ujung selatan pulau Sumatera.

Kota Bandar Lampung memiliki luas wilayah 192 km² yang terdiri dari 13 kecamatan dan 98 kelurahan. Secara administratif Kota Bandar Lampung berbatasan dengan kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan di sebelah utara, Kecamatan Padang Cermin dan Kecamatan Ketibung Kabupaten Lampung Selatan serta Teluk Lampung di sebelah selatan, Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan di sebelah timur dan Kecamatan Gedung Tataan dan Padang Cermin Kabupaten Lampung Selatan di sebelah barat.

Kota Bandar Lampung juga saat ini sedang banyak melakukan pembangunan infrastruktur publik dimana setiap pembangunan pasti ada pemeliharaan dalam infrastruktur yang sudah di bangun tersebut. Dalam hal ini infrastruktur yang rusak butuh perbaikan, dalam hal ini juga masyarakat harus terlibat dalam melaporkan infrastruktur yang butuh perbaikan.

Dalam hal ini penulis membuat sebuah sistem TEKNOLOGI E-COMPLAINT PADA PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG BERBASIS MOBILE APLIKASI dimana masyarakat dapat melaporkan infrastruktur di mana saja yang butuh perbaikan secara langsung melalui smartphone mereka masing masing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah Teknologi E-Complaint pada pemerintah kota bandar lampung yang nantinya untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan masalah infrastruktur ataupun pelayanan publik yang ada di Kota Bandar Lampung.
2. Bagaimana alur system Teknologi E-Complaint dari pelaporan masyarakat sampai Dinas menerima laporan dan dapat ditindak lanjuti oleh Dinas terkait.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas di peroleh batasan masalah yaitu :

1. Sistem E-Complaint hanya fokus pada infrastruktur publik.
2. Aplikasi yang dibangun berupa pelayanan E-Complaint dalam infrastruktur publik menggunakan pemrograman PHP.
3. E-Complaint bersifat direct dimana langsung melaporkan ke dinas terkait.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah Infrastruktur Kota Bandar Lampung.

1.4.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Infrastruktur Pemerintah Kota Bandar Lampung.

1.4.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Kota Bandar Lampung.

1.4.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup Waktu penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai Februari 2020.

1.4.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Teknologi e-complaint pada pemerintah kota bandar lampung berbasis mobile aplikasi (Infrastruktur Publik).

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membantu serta memudahkan Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam hal memelihara dan memperbaiki infrastruktur yang rusak.
2. Membantu Dinas terkait dalam memperbaiki insfrastruktur yang ada di kota Bandar Lampung.
3. Membantu agar Kota Bandar Lampung semakin bagus tentu nya dalam hal infrastruktur publik yang selalu baik dan tidak rusak.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mambangun sistem untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan infrasruktur publik yang ada di Kota Bandar Lampung.
2. Dengan adanya Teknologi E-Complaint Pada Pemerintah Kota Bandar Lampung Berbasis Mobile Aplikasi ini di harapkan Infrastruktur yang ada di Kota Bandar Lampung selalu bagus dan jika ada yang rusak masyarakat dapat langsung melaporkannya melalui aplikasi ini dan akan di tindak lanjuti oleh dinas terkait.

1.7 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai sistematika penulisan pada masing masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti seperti website, tool-tools yang digunakan dalam pembuatan aplikasi web-mobile, dengan menggunakan Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan yaitu Waterfall dan pemodelan yang digunakan adalah UML.

BAB II : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode-metode pendekatan pemecahan masalah yaitu, uraian mengenai metode penelitian, studi pustaka, studi lapangan, analisis, desain dan pengembangan sistem website.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian berupa tampilan aplikasi serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN