

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik menjadi isu strategis untuk dibahas karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah selaku penyedia layanan publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat. Akan tetapi, beberapa pelayanan belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, salah satunya dalam menyediakan kelancaran lalu lintas di Indonesia.

Penyediaan perlengkapan jalan di atur dan diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan melalui kegiatan pemeliharaan perlengkapan jalan yang di lakukan secara berkala dan insidensial untuk mempertahankan kondisi dan kinerja perlengkapan jalan yang optimal sehingga umur rencana ditetapkan dapat tercapai.

Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah kota Bandar Lampung yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada walikota melalui sekretaris daerah. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung diarahkan pada upaya penyelenggaraan pelayanan lalu lintas guna mewujudkan sistem lalu lintas dikota Bandar Lampung yang menjamin keamanan, ketertiban, kelancaran, dan kenyamanan lalu lintas bagi masyarakat. Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung terdapat bagian-bagian dimana setiap bagian menangani bidang yang berbeda-beda. Salah satu bagian yang ada Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung adalah bagian Lalu Lintas dan salah satu bagian yang ditangani oleh bagian Lalu Lintas tersebut adalah bagian pendataan prasarana Lalu Lintas seperti jalan dan prasarana-prasarana lain seperti rambu-rambu lalu lintas, marka jalan, traffic light, dll.

Perlengkapan jalan memiliki peran yang sangat penting dalam keselamatan pengendara saat di jalan raya. Aspek jalan dan lingkungan situasi lalu lintas sangat berpengaruh terhadap kelancaran lalu lintas dan menciptakan masyarakat yang patuh hukum, jika tidak hal ini

menyebabkan angka kecelakaan tinggi. Untuk itu perlunya pemeliharaan, pengawasan dan perbaikan berkala agar masyarakat dalam berkendara merasa aman dan nyaman.

Sistem Informasi berbasis *web* merupakan dampak dari perkembangan di dunia internet. *Web* merupakan media yang dapat menyampaikan informasi secara cepat dan luas. Dengan *web* orang dapat dengan mudah informasi dari mana saja dan kapan saja. . Penyampaian aspirasi masyarakat kepada pemerintah menjadi keberhasilan praktik *open government* di suatu daerah, salah satunya dengan menyediakan media yang dapat memberikan fasilitas penyampaian aspirasi masyarakat dengan mudah, cepat, dan tepat sasaran agar segala keluhan maupun masukkan kepada pemerintah daerah dapat ditampung dan ditindak lanjuti dengan baik (Chernovita & Setiyawati, 2018). Dalam hal ini, perlu adanya sistem informasi berbasis *web* untuk masyarakat dalam melakukan pengaduan kerusakan prasarana lalu lintas terhadap Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dalam upaya melaksanakan kinerja Dinas Perhubungan khususnya bagian lalu lintas. Sebelumnya, masyarakat hanya menggunakan media sosial dalam pengaduan pada kerusakan prasarana lalu lintas. Prasarana lalu lintas sering mengalami kerusakan seperti rambu-rambu lalu lintas yang sering mengalami kerusakan, traffic light yang masih belum lengkap, dan marka jalan, hal ini akan menimbulkan angka kecelakaan yang meningkat jika tidak segera dilakukan perbaikan, sehingga perlu adanya upaya secara cepat bagi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung untuk melakukan perbaikan mengenai prasarana lalu lintas yang baik.

Dari permasalahan diatas tersebut maka penulis mengajukan sistem “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Mengenai Prasarana Lalu Lintas Berbasis *Web*” sistem ini dapat di harapkan membantu Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung pada bagian Lalu Lintas dalam menangani pendataan prasarana Lalu Lintas yang ada di Kota Bandar Lampung.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

1. Ruang Lingkup Ini Di Fokuskan Pada Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Bagian Lalu Lintas.
2. Ruang Lingkup Ini Difokuskan Pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Mengenai Prasarana Lalu Lintas Yang Akan Dirancang Berbasis *Web*.
3. Metode Yang Digunakan Dalam Metode Penelitian Ini Yaitu *Rational Unified Process*

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Permasalahan Diatas, Dapat Dirumuskan Permasalahannya Yaitu Bagaimana Membuat Sebuah Sistem Yang Dapat Diimplementasikan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Mengenai Prasarana Lalu Lintas Berbasis *Web* Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Sebagai Berikut :

1. Membuat Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Mengenai Prasarana Lalu Lintas Berbasis *Web* Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Yang Mampu Membantu Bagian Lalu Lintas Dalam Pendataan Pengaduan Lalu Lintas.
2. Membuat Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Lalu Lintas Berbasis *Web* Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar Penelitian Ini Bisa Terarah, Teratur, Dan Tidak Keluar Dari Permasalahan Yang Ada, Maka Peneliti Memberikan Batasan Terhadap :

1. Penelitian Ini Untuk Wilayah Kota Bandar Lampung Di Bagian Lalu Lintas.
2. Penelitian Ini Dikhususkan Di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Di Bidang Lalu Lintas Khusus Pengaduan Masyarakat.
3. Penulis Hanya Berfokus Pada Implementasi/Hasil Jadi Untuk Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat Dari Penelitian Ini Adalah Sebagai Berikut :

- a. Bagi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung
  1. Membantu Bagian Lalu Lintas Dalam Melakukan Pendataan Pengaduan Masyarakat Mengenai Prasarana Lalu Lintas
  2. Memiliki Sebuah Sistem Yang Mampu Membantu Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Pelayanan Lalu Lintas.
- b. Bagi Masyarakat

1. Membantu Masyarakat Dalam Menyampaikan Kerusakan Pada Prasarana Lalu Lintas Yang Ada Di Kota Bandar Lampung
2. Memiliki Sebuah Sistem Yang Dapat Membantu Masyarakat Dalam menyampaikan Pengaduan Prasarana Lalu Lintas.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab Ini Berisi Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Permasalahan, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab Ini Berisikan Teori-Teori Dasar Yang Digunakan Sebagai Pendukung Dan Berhubungan Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan Oleh Penulis.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada Bab Ini Membahas Mengenai Metodologi Penelitian Yang Akan Digunakan Oleh Penulis Berdasarkan Metode Yang Digunakan Yaitu *Rational Unified Process (RUP)*.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab Ini Akan Membahas Mengenai Hasil Dari Penelitian Yang Akan Dilakukan Oleh Penulis Yang Berdasarkan Metode Yang Di Gunakan Yaitu *Rational Unified Process (RUP)*.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab Ini Berisi Kesimpulan Dan Saran-Saran Yang Terkait Dengan Pembahasan Dari Penelitian Ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**