

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gorontalo merupakan salah satu kota berkembang di Indonesia yang mempunyai berbagai tempat wisata yang patut untuk di dukung agar memiliki daya tarik masyarakat untuk di publikasikan pada zaman yang modern ini. Akan tetapi, Gorontalo juga merupakan kota berkembang yang memiliki masalah tentang sampah yang begitu serius. Sampah tengah menjadi persoalan serius Pemerintah Kota Gorontalo, bahkan belum adanya bentuk informasi serta pelayanan yang bisa masyarakat gunakan dalam membantu Pemerintah Kota khususnya Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Gorontalo. Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Jika dikaitkan dengan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat pihak DLH belum membuat sebuah sistem dimana masyarakat juga dapat membantu pihak terkait dalam penanganan sampah berupa pelaporan penumpukan sampah atau sampah yang belum terangkut. Dengan jumlah petugas operasional sampah yaitu 319 orang pada masing – masing tugasnya dan armada yang digunakan saat ini ada 49 unit armada dimana kesemuanya terbagi atas Dum Truck, Pick Up APV, L300, Arm Roll serta Getor yang beroperasi dimasing – masing jalurnya mulai pukul 05:00 WITA hingga selesai. Dalam hal ini petugas yang ada saat ini sudah memenuhi kebutuhan dalam menangani sampah yang ada, akan tetapi dalam bentuk penyajian informasi dan pelayanan belum maksimal karena masyarakat

hanya dapat melaporkan permasalahan yang ada dengan mendatangi langsung kantor DLH. Hal ini dapat memakan waktu yang cukup lama bahkan membuat masyarakat kurang peduli dengan permasalahan sampah sampai saat ini.

Berdasarkan data yang di dapatkan dan permasalahan diatas, bahwa DLH perlu adanya sebuah media informasi dan pelayanan yang dapat diakses dan di gunakan untuk dapat melihat jalur pengangkutan serta dapat melayani pengangkutan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul “OPTIMALISASI PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH BERBASIS WEB MOBILE PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP (DLH) KOTA GORONTALO” sebagai sistem informasi yang dapat meningkatkan kinerja dari instansi terkait sehingga masyarakatpun dapat mengontrol proses pengangkutan sampah secara langsung serta meminta petugas untuk menjemput sampah yang belum sempat diangkat kepada setiap armada yang bertugas pada jalurnya maupun pelaporan terhadap permasalahan sampah yang ditemui masyarakat kepada instansi.

(Stefanus Rodrick J, 2014) berpendapat, perkembangan media teknologi informasi dan komunikasi pada era sekarang ini menunjukkan semakin banyak media komunikasi yang beredar dalam masyarakat. Masyarakat kini beramai – ramai menggunakan berbagai jenis *smartphone*. Hal ini berdasarkan kemampuan, motivasi, keinginan serta kebutuhan masyarakat terhadap kegunaan dari pada media tersebut. (Globalstats Statcounter, 2018) menuliskan, persentase penggunaan *smartphone* di Indonesia terus meningkat dibandingkan dekstop, dengan perbedaan penggunaan 56,16 % dan 42,87 % dalam 12 bulan terakhir.

Dengan menggunakan serta memanfaatkan *smartphone*, lebih mudah bagi masyarakat dalam mengakses sebuah website.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusannya adalah bagaimana mengoptimalkan pelayanan pengangkutan sampah melalui sistem informasi berbasis *Web Mobile* dengan memanfaatkan fitur *smartphone* yang sudah memiliki *Global Positioning System (GPS)*. Menggunakan *Google Maps App* dengan mengintegrasikannya dengan *Google Maps API* dapat memudahkan sistem informasi ini dalam pemetaan jalur pengangkutan sampah, memantau kegiatan dari setiap Armada Pengangkut Sampah (APS), menentukan titik tertentu Tempat Pembuangan Sementara (TPS) dan Tempat Pembuangan Akhir (TPA).

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka peneliti membatasi beberapa masalah yang akan dibahas diantaranya :

1. Penelitian dilakukan pada Kantor DLH untuk pelayanan penanganan sampah pada masyarakat.
2. Memperbaiki permasalahan terhadap pelayanan yang memakan waktu yang cukup lama.
3. Menampilkan informasi tentang sampah, jalur, titik pembuangan serta informasi tambahan terkait pelayanan pengangkutan sampah.
4. Pelaporan terkait sampah, jenis kendaraan yang beroperasi serta permasalahan yang di laporkan oleh masyarakat pada Kantor DLH.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Membuat *Interface* yang mudah untuk di pahami oleh instansi maupun masyarakat dalam penggunaannya.
2. Meningkatkan sistem pengangkutan sampah yang sudah ada sebelumnya terutama pada pelayanan dan Informasi dengan menggunakan aplikasi Web Mobile yang telah dirancang peneliti.
3. Menerapkan *Google Maps API* sehingga lebih efisien dalam pemantuan APS.
4. Memudahkan APS dalam melihat rute yang akan dilewati sebagai informasi pelayanan yang dapat dilihat oleh masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini yaitu :

1. Menjadi media yang memberikan informasi mengenai jalur yang di lalui APS, titik – titik TPS dan TPA.
2. Membantu APS dalam tugasnya dengan mengikuti jalur yang sudah di tentukan oleh instansi.
3. Masyarakat bisa berkontribusi kepada instansi dengan menggunakan aplikasi sebagai media yang dapat melaporkan permasalahan untuk dapat mengoptimalkan pengangkutan sampah.
4. Membantu masyarakat dalam bentuk pelayanan langsung sesuai dengan rancangan yang ditentukan peneliti pada aplikasi.