

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi, barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dinas perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai salah satu perangkat daerah mengemban tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam peraturan daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Sebagai salah satu teknis dibidang perhubungan, Dinas perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu telah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang ada berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 35 tahun 2017 tentang uraian tugas dan fungsi kepala dinas, sekretaris, bidang, sub bagian dan seksi pada dinas perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu, maka tugas kepala seksi keselamatan dan penerangan jalan umum mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas diseksi keselamatan dan penerangan jalan umum.

Lampu jalan atau dikenal juga sebagai Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan lampu yang digunakan untuk penerangan jalan dimalam hari

kendaraan sehingga mempermudah pejalan kaki pemakai sepeda dan pengendara bermotor lainnya. Fungsi utama lampu penerangan jalan umum adalah memberikan pencahayaan buatan bagi pengguna jalan sehingga mereka merasa aman dalam melakukan aktivitas perjalanan di malam hari. Lampu penerangan jalan umum merupakan barang-barang elektronik yang rentan atau dapat dikatakan memiliki umur pakai yang pendek, sehingga kegiatan perbaikan dan pemeliharaan mutlak dibutuhkan.

Penerangan jalan umum (PJU) yang merupakan salah satu kebutuhan masyarakat, menjadi kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya penerangan jalan umum diharapkan meningkatkan rasa aman masyarakat secara umum meningkatkan keamanan pengguna jalan maupun penerangan lingkungan. Dengan demikian di lokasi penerangan jalan umum akan timbul rasa damai, aman, nyaman dan tentram bagi kehidupan masyarakat disisi lain juga akan timbul keindahan, semarak, prestise dan terang.

Masyarakat merasa perlu dan punya hak mendapatkan dan menikmati penerangan jalan umum sebagai bentuk kompensasi membayar iuran penerangan jalan umum melalui tagihan rekening listrik. Sementara beban pemerintah atas tagihan penerangan jalan umum perbulan yang selalu meningkat. Dengan adanya penerangan jalan umum yang rusak atau mati maka masyarakat mengharapkan perbaikan yang dilakukan sesuai dengan laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Kegiatan perbaikan, pemeliharaan serta pemasangan lampu penerangan jalan umum pada ruas-ruas jalan Kabupaten Ogan Komering Ulu, dilaksanakan oleh Bidang keselamatan dan penerangan jalan umum melalui teknik sarana dan prasarana. Kegiatan pemeliharaan dan perbaikan terus dilakukan secara berkala untuk menjaga agar lampu penerangan jalan umum dapat berfungsi dengan baik dan optimal.

Dalam melaksanakan tugas kepala seksi Keselamatan dan penerangan jalan umum terdapat masalah yang sering muncul dan fokusnya tertuju kepada pemeliharaan penerangan jalan umum dari hasil permasalahan tersebut maka penulis ingin meneliti apakah permasalahan tersebut dapat dibuktikan kebenarannya.

Permasalahan dari tugas pokok dan fungsi kepala seksi keselamatan dan penerangan adalah belum optimalnya pemeliharaan penerangan jalan umum maka penulis menentukan fokus nya tertuju kepada pemeliharaan penerangan jalan umum di Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Metode pelaporan aduan kerusakan penerangan jalan umum oleh masyarakat yang kebanyakan masih bersifat manual (surat datang ke kantor dan telepon kantor) sehingga laporan kurang cepat tersampaikan dan kurangnya deskripsi laporan dan belum tersedianya data informasi penerangan jalan umum yang dapat diakses melalui media informasi *website*.

Untuk sementara penulis dapat melihat kerusakan penerangan jalan umum yaitu jalan lintas lingkungan 2 Rt 12 Sukajadi, Jalan Komisaris Umar Air Gading, Rss Holindo, jembatan layang lintas gelap, jalanan lintas gelap

dari simpang 4, jalan Jend.A.Yani Air Karang dan jalan Kol. Berlian jalur puskesmas Tj.Agung hingga smp 17 Puser. Jalan-jalan yang penulis sebutkan diatas sering penulis lalui dan kebanyakan masyarakat terutama yang berkendara roda dua, takut untuk melalui jalan tersebut karena sering terjadi tindakan kriminal karena jalan tersebut pada malam hari gelap tidak ada penerangan dikarenakan kerusakan lampu penerang jalan.

Terdapat permasalahan yang sering muncul, yaitu:

- a. Belum dilaksanakannya survey kebutuhan penerangan jalan umum
- b. Belum terlaksananya penyiapan, penyusunan, pengadaan penerangan jalan umum
- c. Belum optimalnya pemeliharaan penerangan jalan umum

Mengingat adanya keterbatasan waktu dalam proyek ini perlu dijelaskan pemahaman yang tunggal agar tidak multi tafsir dalam rangka keberhasilan proyek optimalisasi pemeliharaan penerangan jalan umum melalui *Short Message Service Gateway* Dalam Penyampaian Laporan Gangguan Penerangan Jalan Umum Oleh Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Tercapainya tujuan jangka pendek dengan output adalah tersedianya saluran komunikasi baru bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan gangguan penerangan jalan umum sehingga penanganan gangguan penerangan jalan umum akan lebih cepat ditanggapi dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparaturnya dan organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan komering Ulu.

Tahapan yang dilakukan untuk menapai tujuan jangka pendek terdiri dari beberapa kegiatan yaitu :

1. Membentuk tim efektif
2. Mengadakan rapat dalam rangka proyek
3. Membangun, konfigurasi dan instalisasi aplikasi *Short Message Service Gateway* laporan gangguan penerangan jalan umum
4. Mendesain dan mencetak stiker sosialisasi
5. Sosialisasi *Short Message Service Gateway* berupa pemasangan stiker pada tiang lampu penerangan jalan umum
6. Uji coba aplikasi *Short Message Service Gateway*
7. Evaluasi dan penyempurnaan bug pada aplikasi *Short Message Service Gateway*

Penambahan saluran komunikasi bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan gangguan penerangan jalan umum berupa *Short Message Service Gateway* (SMS Gateway) sehingga laporan masyarakat lebih cepat di tanggap sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.<sup>1</sup> Sedangkan rumusan masalah umumnya dirumuskan dengan kalimat bertanya dan diformulasikan dalam kalimat-kalimat yang jelas, sejelas mungkin agar variabel-variabel penelitian maupun hubungan antar variabel itu terlihat dengan mudah dan tidak menimbulkan interpretasi lain dari rumusan tersebut.<sup>2</sup>

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana Optimalisasi Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum Melalui SMS Gateway Dalam Penyampaian Laporan Gangguan Penerangan Jalan Umum Oleh Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu hal yang ingin diperoleh/dicapai setelah penelitian selesai.<sup>3</sup> tujuan penelitian adalah menemukan pengembangan dan menguji kebenaran pengetahuan, usaha yang dilakukan dengan suatu metode ilmiah.<sup>4</sup>

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

---

<sup>1</sup> Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung, Alfabeta Hal. 35

<sup>2</sup> Burhan, Bungin.2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Raja Graffindo Persada

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta. Hal 97

<sup>4</sup> Sutrisno Hadi. 2002. *Metodologi Research*. Yogyakarta. Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. Hal. 57

- a. Mengetahui bagaimana Optimalisasi Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum Melalui *Short Message Service* Gateway Dalam Penyampaian Laporan Gangguan Penerangan Jalan Umum Oleh Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pemerintah dalam Optimalisasi Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum Melalui SMS Gateway Dalam Penyampaian Laporan Gangguan Penerangan Jalan Umum Oleh Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat adalah kegunaan. Manfaat dalam suatu penelitian penting sebagai kelanjutan dari tujuan penelitian. Sehingga apa yang nantinya akan diapai dalam penelitian ini akan terlihat sejauh mana sumbangannya terhadap institusi, kelompok maupun kemajuan ilmu pengetahuan.<sup>5</sup> Setelah selesai penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi kami sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan dalam penelitian ini. Ada dua macam manfaat penelitian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Ibid hal.99

<sup>6</sup> Sutrisno Hadi. 2002. *Metodologi Research*. Yogyakarta. Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada. Hal. 57

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Universitas khususnya program studi Ilmu Pemerintahan yang berkaitan dengan objek penelitian

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Manfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya serta seseorang untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Di harapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam memaksimalkan pelaksanaan dan pengembangan pelaporan gangguan penerangan jalan umum oleh masyarakat Ogan Komering Ulu melalui SMS Gateway.