

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa literatur yang berkaitan dengan judul dan pokok bahasan pada penelitian. Adapun literatur yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut :

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No. Literatur	Penulis, Tahun	Judul
Literatur 1	Widyatna Dahniah, 2020	Rancang bangun aplikasi pengaduan masyarakat di dinas lingkungan hidup berbasis web menggunakan <i>framework laravel</i> (studi kasus : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser)
Literatur 2	Yudha Sansena, 2021	Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis <i>Website</i>
Literatur 3	Warjiyono, Hilda Faiqoturrohmah, Sopian Aji, 2020	Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis <i>Geographic Information System</i>
Literatur 4	Noer Azni Septiani, Fauzan Yusuf Habibie, 2022	Penggunaan Metode <i>Extreme Programming</i> Pada Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik
Literatur 5	Andi Ridwan, Asri, Heliawaty Hamrul, 2017	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>Website</i> Pada Kantor Harian Palopo

2.1.1 Literatur 1

Oleh Widyatna Dahniah dari Universitas Negeri Surabaya dengan judul rancang bangun aplikasi pengaduan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup berbasis web menggunakan framework laravel (studi kasus : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser). Penelitian yang dilakukan oleh penulis membahas tentang Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser yang masih bekerja secara manual untuk menangani pengaduan lingkungan hidup. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan harus mendatangi langsung ke kantor atau menghubungi telepon maupun aplikasi *whatsapp* dimana itu membutuhkan waktu dan tenaga lebih . Dalam penelitian ini akan dibangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser dengan menggunakan framework Laravel dan database menggunakan *MySql* untuk membangun web.

Pada penelitian yang dilakukan, dijelaskan bahwa metode yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak adalah *Software Development Life Cycle* atau *SDLC* adalah proses mengembangkan atau mengubah sistem perangkat lunak menggunakan model dan metode yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem perangkat lunak sebelumnya (Ariani Rosa dan Shalahuddin, 2018). Model *Waterfall* adalah salah satu dari beberapa metode *SDLC* yang digunakan sebagai tools untuk rancang bangun aplikasi pengaduan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Paser. Model air terjun memiliki pendekatan alur hidup *Software* secara terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*) (Ariani Rosa dan Shalahuddin, 2018).

2.1.2 Literatur 2

Oleh Yuda Sansena dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan judul implementasi sistem layanan pengaduan masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis *Website*. Penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Kecamatan Medan Amplas dimana masyarakat masih sulit menyampaikan keluhan yang ada dilingkungan mereka terhadap pemerintah setempat. Oleh sebab itu, perlu adanya sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *website* sebagai ruang aspirasi yang dapat diakses dengan mudah.

Pada penelitian yang dilakukan, dijelaskan bahwa perancangan *website* menggunakan metode *waterfall*, dibangun dengan bahasa skrip *Sublime Text 3*, *PHP* serta *Xampp 7.4.6* sebagai databasanya, dan pengujian sistem menggunakan *blackbox testing* sehingga membuat sistem informasi berbasis *website* sebagai sarana untuk memenuhi aspirasi publik yang relevan dan tersedia di internet.

2.1.3 Literatur 3

Oleh Warjiyono, Hilda Faiqoturrohmah, Sopian Aji dari Universitas Bina Sarana Informatika dengan judul sistem informasi layanan pengaduan kerusakan jalan berbasis *geographic information system*. Penelitian yang dibahas oleh penulis membahas tentang Dinas Perhubungan yang kesulitan dalam memantau titik rambu lalu lintas yang tersebar di wilayah Kabupaten Tegal. Masyarakat juga kesulitan dalam mengadukan atau melaporkan adanya kerusakan jalan dan prasarana lalu lintas karena lewat telepon kurang cepat dan sulit menentukan titik lokasinya. Perlunya media *online* untuk segera melakukan pengaduan terhadap jalan rusak atau prasarana lalu lintas lainnya yang perlu disampaikan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal agar segera diperbaiki.

Pada penelitian yang dilakukan, Peneliti merancang dan membangun sistem informasi geografis layanan aduan jalan berbasis *website*. Metode pengembangan perangkat lunak menggunakan *Extreme Programming (XP)*. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif. Data diperoleh dengan observasi dan wawancara.

2.1.4 Literatur 4

Oleh Noer Azni Septiani, Fauzan Yusuf Habibie dari Universitas Bina Sarana Informatika dengan judul penggunaan metode *extreme programming* pada perancangan sistem informasi pelayanan publik. Penelitian yang dibahas oleh penulis bahwa pada saat ini Desa Sodong melakukan pelayanan publik masih manual, mulai dari pendataan warga, penyimpanan data-data, sampai pembuatan laporan, sehingga memungkinkan pada saat proses berlangsung terjadi kesalahan pada saat pencatatan, kurang akuratnya laporan yang dibuat dan keterlambatan dalam pencarian data-data yang diperlukan.

Pada penelitian yang dilakukan, dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menciptakan aplikasi berbasis web dengan menggunakan metode *Extreme Programming (XP)* yang bermanfaat bagi Desa Sodong untuk memudahkan dalam proses pengolahan data dalam pelayanan publik dan alat perancangan database berupa ERD (*Entity Relationship Diagram*). Dalam pengembangan perangkat lunak terdapat beberapa pendekatan atau metode yang digunakan, bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *PHP* dan *Database* yang digunakan dalam pembangunan sistem nya adalah *MySQL*.

2.1.5 Literatur 5

Oleh Andi Ridwan, Asri, Heliawaty Hamrul dari Universitas Cokroaminoto Palopo dengan judul aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website pada kantor harian palopo. Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasipengaduan masyarakat berbasis website pada kantor harian Palopo Pos. Masalah pokok penelitian dimana sistem penerimaan aduan masyarakat pada kantor harian Palopo pos masih manual dan tidak memiliki website. Untuk itu diperlukan sebuah solusi yakni bagaimana merancang sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *website* pada kantor harian Palopo Pos.

Pada penelitian yang dilakukan, bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi yakni *PHP*, *HTML*, dan *CSS*. Basis data yang digunakan dalam pembuatan website *MySQL*. Sementara diagram yang digunakan dalam perancangan aplikasi adalah *Unified Modelling Language (UML)*. *Black Box Testing* menjadi metode pengujian sistem pada aplikasi ini dimana pengujian hanya dilakukan mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu aplikasi ini juga mampu menampung lebih banyak aduan yang masuk sehingga memudahkan redaktur untuk menangani semua aduan yang masuk tiap harinya dibanding pada saat menerima aduan lewat SMS maupun secara langsung.

2.2 Aplikasi Web

Aplikasi web adalah suatu aplikasi yang diakses menggunakan penjelajahan web melalui suatu jaringan seperti internet atau intranet. Ia juga merupakan suatu aplikasi perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa yang didukung penjelajah web (seperti *ASP, Perl, Java, Java Script, PHP, Python, Ruby*, dll) dan bergantung pada penjelajah tersebut untuk menampilkan aplikasi. (sumber : Wikipedia). Menurut (Rizkita et al., 2018) *web application* atau aplikasi web wadah sebuah pekerjaan dengan menggunakan internet.

2.3 Website

Website adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait antar satu halaman dan halaman yang lainnya, yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet maupun jaringan wilayah lokal (LAN). (Yeni Susilowati, 2019)

2.4 Extreme Programming

Extreme Programming (XP) adalah metodologi dalam pengembangan rekayasa perangkat lunak dan juga merupakan satu dari beberapa *agile software development methodologies* yang berfokus pada *coding* sebagai aktivitas utama di semua tahap *software development lifecycle*. (Gumelar, Astuti & Sunarni, 2017). *Extreme programming (XP)* yang dikenal dengan metode *technical how to* atau bagaimana suatu tim mengembangkan perangkat lunak secara efisien melalui berbagai prinsip dan teknik. (Carolina & Rusman, 2019).

Menurut Carolina & Rusman, 2019 *Extreme programming* memiliki 4 tahap proses yaitu :

1. *Planning*

Yaitu tahap perencanaan dimulai dengan membuat *user stories* yang menggambarkan output, fitur, dan fungsi-fungsi dari software yang akan dibuat. *User stories* tersebut kemudian diberikan bobot seperti prioritas dan dikelompokkan untuk selanjutnya dilakukan proses *delivery* secara *incremental*.

2. Design

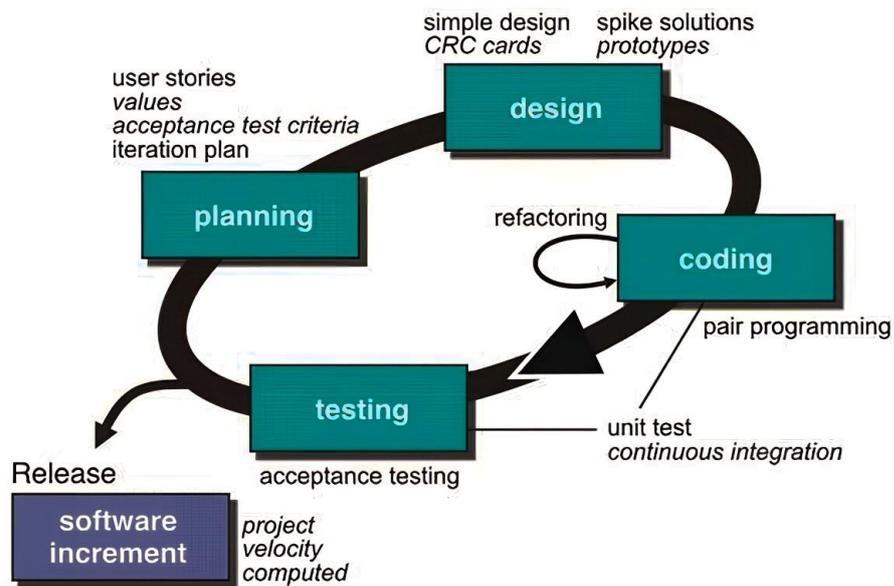
Tahap *design* pada *extreme programming* mengikuti prinsip *keep in simple* (KIS). Dimana untuk penggunaan *design* yang sulit, *extreme programming* menggunakan *spike solution*. *Extreme programming* juga mendukung adanya *refactoring*.

3. Coding

Proses ini diawali dengan membangun serangkaian unit test. Lalu pengembang akan berfokus untuk mengimplementasikannya. Dalam XP diperkenalkan *pair programming*.

4. Testing

Pada tahap ini dilakukan pengujian kode pada unit test. Dalam XP, diperkenalkan XP *acceptance test* atau *customer test*. Test ini dilakukan oleh *customer* yang berfokus kepada fitur dan fungsi sistem secara keseluruhan.



Gambar 2. 1 Tahapan proses *Extreme Programming*
(Sumber : Carolina & Rusman, 2019)

2.5 Laravel

Laravel adalah salah satu *framework PHP* yang dibangun dengan konsep *MVC (Model View Controller)*. *Laravel* adalah pengembangan *website* berbasis *MVC* yang ditulis dalam *PHP* yang dirancang untuk meningkatkan kualitas

perangkat lunak dengan menyediakan sintaks yang mudah, jelas, dan menghemat waktu. Dilansir dari media online *raygun.com*, *laravel* menduduki peringkat pertama dari deretan 10 *PHP Frameworks* terbaik disusul oleh *CodeIgniter*, *Symfony*, dan lain-lain. *Laravel* bisa mampu mengelola website yang kompleks secara aman dan lebih cepat dibandingkan *framework* lain. *Laravel* juga menyederhanakan proses dalam pengembangan seperti *routing*, *sessions*, *caching*, dan *authentication* (Njenga, 2018).

Laravel mempunyai keunggulan yang tidak dimiliki oleh *PHP Framework* lain. Menurut (Zanin & Wernke, 2019) dalam artikelnya yang berjudul “*A Comparative study of PHP frameworks performance*”, *laravel* mempunyai keunggulan dibandingkan dengan *Symfony* dan *CodeIgniter*. *Laravel* mempunyai permintaan per detik (*request per second*) tertinggi dibandingkan *Symfony* dan *CodeIgniter*. *Laravel* juga mempunyai penggunaan memori (*memory usage*) terendah dibandingkan *Symfony* dan *CodeIgniter*. Selain dua hal itu, *laravel* juga unggul pada waktu respon (*response time*). *Laravel* mencatat *response time* terendah dibandingkan dengan *Symfony* dan *CodeIgniter*. Namun, *laravel* mempunyai kekurangan dibandingkan kedua *framework* lain, yaitu dalam hal jumlah file (*numbers of file*).

Dalam artikel lain, (Sunardi, 2019) menjelaskan perbandingan *framework laravel* dan *slim*. Penulis menjelaskan bahwa *laravel* baik digunakan untuk proyek dengan skala besar. Hal ini dikarenakan *laravel* akan memudahkan pengembang untuk mengorganisir banyak *function* dan *library*. Namun, karena hal itu *laravel* lebih sulit digunakan dibandingkan *slim*. Hal ini dikarenakan *laravel* lebih kompleks jika dibandingkan dengan *slim*. Dalam hal keamanan, *laravel* juga sangat bagus dan direkomendasikan jika dibandingkan dengan *slim*.

2.6 MySQL

MySQL adalah aplikasi yang digunakan sebagai penyimpanan data dari sebuah sistem atau aplikasi yang cepat dalam pengelolaan databasenya. *MySQL* juga dikenal sebagai perangkat lunak yang mudah digunakan dan cocok untuk aplikasi yang memerlukan media penyimpanan data yang *responsive* (Witirani and Janah, 2017). Fungsi *MySQL* adalah menggunakan bahasa *SQL* untuk membuat dan

mengelola database yang berisi berbagai informasi di sisi server. Fitur lainnya adalah untuk memudahkan pengguna mengakses data yang berisi informasi dalam format string (teks) yang dapat diakses secara pribadi atau publik di Internet. Berikut ini merupakan beberapa kelebihan, diukur dari segi penggunaan dan fitur yang dimiliki.

1. Bersifat *Open Source*

Untuk penggunaan dari *MySQL* dapat diakses oleh siapa saja dan kapan saja. Karena memiliki dua lisensi, yaitu *Free Software* dan *Shareware*. Selain itu juga termasuk dalam sistem manajemen database yang disediakan secara gratis. Serta, memiliki banyak komunitas dan dokumentasi untuk membantu anda dalam mengembangkan aplikasi menggunakan database server.

2. Mendukung Penggunaan *Multi User*

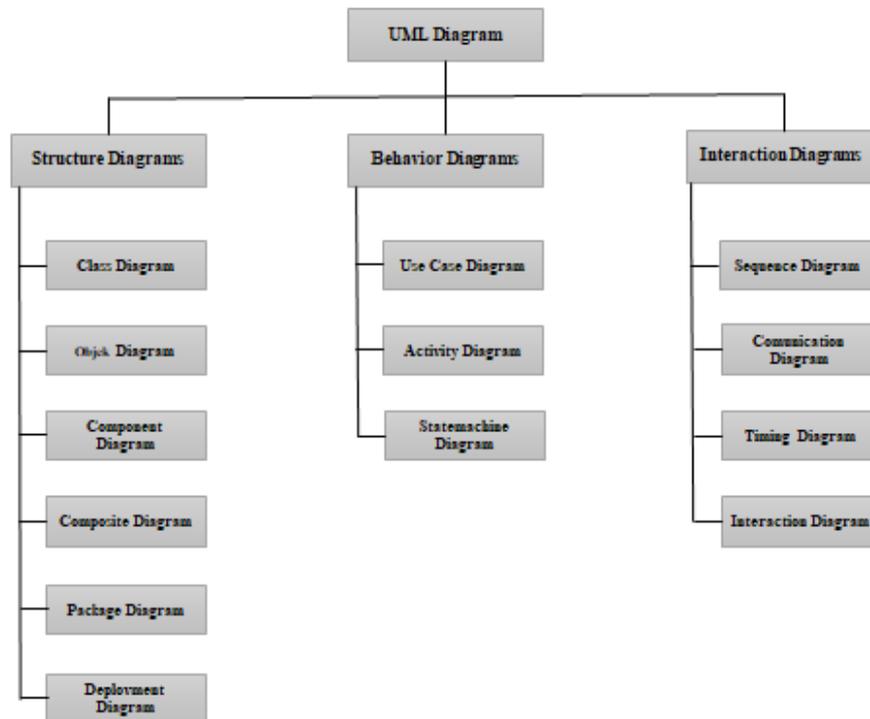
MySQL juga dapat digunakan secara bersama – sama dalam satu waktu karena bersifat *Multi User*. Sehingga, anda tidak perlu khawatir ketika mengakses basis data secara bersamaan. Keuntungannya disini adalah, tim developer dapat mengerjakan database secara bersamaan (*team work*).

3. Integrasikan dengan bahasa pemrograman lain

Keunggulan lainnya adalah kemampuannya untuk berintegrasi dengan bahasa pemrograman lain seperti PHP. Anda dapat lebih efektif membuat database di server web Anda dengan menggunakan *PHPMyAdmin* sebagai perantara. Kedua, dapat juga digunakan untuk kebutuhan pengembangan perangkat lunak dengan menggunakan *framework* seperti *Laravel* dan *CodeIgniter*.

2.7 *Unified Modeling Language (UML)*

UML adalah bahasa pemodelan yang digunakan dalam pengembangan sebuah perangkat lunak. UML digunakan dengan memodelkan atau menganalisis serta merancang kerangka didalam pemograman, digunakan sebagai bentuk visualisasi dari perangkat lunak yang akan dibangun. Dalam UML dibagi menjadi tiga kategori dan terdapat tiga belas jenis diagram didalamnya (Julianto and Setiawan, 2019). Berikut pembagian kategori dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

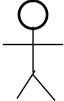


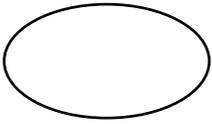
Gambar 2. 2 UML (Unified Modeling Language)
(Sumber : (Munawar, 2018))

2.7.1 Use Case Diagram

Use case adalah sebuah diagram yang menggambarkan atau pemodelan dari perangkat lunak yang akan dibangun. *Use Case* berguna untuk mendeskripsikan kegiatan yang dilakukan antara aktor satu dengan yang lain yang berhubungan didalam sistem, *Use Case* juga digunakan sebagai pemetaan terhadap akses yang diberikan (Julianto and Setiawan, 2019).

Tabel 2. 2 Use Case Diagram

No	Simbol	Keterangan
1.	Aktor/Actor 	Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang akan dibangun

2.	<p style="text-align: center;"><i>Use Case</i></p> 	Fungsionalitas yang disediakan sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja diawal frase nama <i>use case</i> .
3.	<p style="text-align: center;"><i>Association</i></p> 	Komunikasi antara aktor dan <i>use case</i> yang berpartisipasi pada <i>use case</i> atau <i>use case</i> memiliki interaksi dengan aktor.
4.	<p style="text-align: center;"><i>Extend/Ekstensi</i></p> 	Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan itu.
5.	<p style="text-align: center;"><i>Generalization/Generalisasi</i></p> 	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antara dua buah <i>use case</i> dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.
6.	<p style="text-align: center;">Menggunakan/<i>Include/Uses</i></p> 	Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan memerlukan <i>use case</i> ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat.

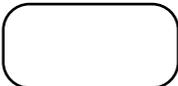
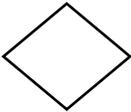
Sumber : (Munawar, 2018)

2.7.2 Activity Diagram

Activity diagram adalah yang menggambarkan alur kegiatan atau aktifitas yang terjadi di dalam sistem yang akan dibangun. Berikut symbol yang terdapat pada *activity diagram* (Julianto and Setiawan, 2019).

Tabel 2. 3 *Activity Diagram*

No	Simbol	Keterangan
----	--------	------------

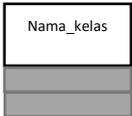
1.	<p>Status awal</p> 	Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal.
2.	<p>Status akhir</p> 	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir.
3.	<p>Aktifitas</p> 	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja.
4.	<p>Percabangan/<i>Decision</i></p> 	Digunakan untuk menggambarkan suatu keputusan atau tindakan yang harus diambil pada kondisi tertentu.
5.	<p>Penggabungan</p> 	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi 1.

Sumber : (Munawar, 2018)

2.7.3 Class Diagram

Class diagram adalah diagram yang menggambarkan struktur sistem dimulai dari kelas-kelas yang ada dan kelas tersebut memiliki atribut dan operasi didalamnya. Berikut dapat dilihat dari simbol dari *class diagram* (Julianto and Setiawan, 2019).

Tabel 2. 4 *Class Diagram*

No	Simbol	Keterangan
1.	<p>Kelas</p> 	Kelas pada struktur sistem

2.	<p style="text-align: center;">Generalisasi</p> <p style="text-align: center;">—————▶</p>	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-generelisasi-spesialisasi (umum khusus).
3.	<p style="text-align: center;">Kebergantungan/<i>Dependency</i></p> <p style="text-align: center;">-----></p>	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.
4.	<p style="text-align: center;">Agregasi/<i>aggregation</i></p> <p style="text-align: center;">—————◊</p>	Relasi antar kelas dengan makna semua bagian (<i>whole-part</i>).
5.	<p style="text-align: center;">Asosiasi/<i>association</i></p> <p style="text-align: center;">—————</p>	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
6.	<p style="text-align: center;">Asosiasi berarah/<i>directed association</i></p> <p style="text-align: center;">—————➔</p>	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi berarah biasanya juga disertai <i>multiplicity</i> .

Sumber : (Munawar, 2018)

2.8 Black Box

Black Box Testing (Pengujian kotak hitam) yaitu bertujuan untuk menunjukkan fungsi PL tentang cara beroperasinya, apakah pemasukan data keluaran telah berjalan sebagaimana yang diharapkan dan apakah informasi yang disimpan secara eksternal selalu dijaga kemukhtahirannya (Nurajizah & Aziz, 2019).

Sedangkan pengertian lain tentang *Black-Box Testing* merupakan Teknik pengujian perangkat lunak yang berfokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat

lunak (Jaya, 2018). Menurut Pressman dalam (Khasanah, Kesuma, & Wijianto, 2018) “*black box testing* merupakan pengujian yang memungkinkan *software engineer* mendapatkan serangkaian kondisi input yang sepenuhnya menggunakan semua persyaratan fungsional untuk suatu program”.

Pengujian *black-box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori menurut (Suryawan, Prasetya, Budiawan, Nip, & Nipt, 2019) sebagai berikut :

1. Fungsi – fungsi yang tidak benar atau hilang.
2. Kesalahan *Interface*.
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses *database eksternal*.
4. Kesalahan Kinerja.
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi

Kelebihan yang dimiliki oleh *Black Box Testing* :

1. Dapat memilih subset test secara efektif dan efisien
2. Dapat menemukan cacat
3. Memaksimalkan *testing investmen*.

2.9 Class Responsibility Collaboration (CRC) Card

Class responsibility collaboration (CRC) card adalah *tool* yang dipakai untuk membantu mengidentifikasi hubungan, akses, dan respon yang ada di dalam sistem (Pramudita and Chiristy, 2020)

2.10 Rancang Bangun

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata “rancang” merupakan kata dasar dari “merancang” yang berarti mengatur segala sesuatu (sebelum bertindak, mengerjakan, atau melakukan sesuatu) atau merencanakan. Menurut Maulani dkk dalam Jurnal ICIT Vol. 4 No. 2 (2018:157) ,“Rancang bangun adalah menciptakan dan membuat suatu aplikasi ataupun sistem yang belum ada pada suatu instansi atau objek tersebut”.

2.11 Aplikasi

Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows &, permainan (game), dan sebagainya (Rachmad Hakim S 2018)

2.12 Web

Website adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait antar satu halaman dan halaman yang lainnya, yang biasanya ditempatkan pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet maupun jaringan wilayah lokal (LAN),(Yeni Susilowati 2019)

2.13 Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.14 Pengaduan

Menurut Kotler Pengertian pengaduan adalah pernyataan ketidakpuasan apapun bentuknya (tertulis, lisan maupun melalui bahasa tubuh) tentang pelayanan, tindakan dan/atau kekurangan tindakan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi dan dirasakan oleh pengguna pelayanan tersebut.

2.15 Masyarakat

Paul B. Harton menyatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan masyarakat yang relatif mandiri, yang hidup bersama-sama dalam lingkungan waktu yang cukup lama serta pada wilayah tertentu, yang mempunyai kebudayaan yang sama dan melakukan sebagian besar kegiatan dalam kelompok itu.

2.16 Lampung Selatan

Wilayah Kabupaten Lampung Selatan terletak antara 105°14' sampai dengan 105°45' Bujur Timur dan 5°15' sampai dengan 6° Lintang Selatan, dengan demikian sama seperti daerah lainnya di Indonesia, Kabupaten Lampung Selatan merupakan daerah tropis. Secara total ada 17 Kecamatan di Lampung Selatan, berikut beberapa data kecamatan yang ada di Lampung Selatan :

2.16.1 Kalianda

Kalianda adalah sebuah tempat di mana ibukota Kabupaten Lampung Selatan berada, Kota Kalianda yang juga berfungsi sebagai pusat dari Kecamatan ini terletak sekitar 60 km dari Kota Bandar Lampung, Ibukota Provinsi Lampung. Memiliki luas wilayah sebesar 179,82 km², Kecamatan Kalianda terdiri dari 25 desa dan 4 kelurahan.. Berikut nama desa dan kelurahan yang terletak di Kecamatan Kalianda :

1. Kelurahan Kalianda
2. Kelurahan Way Urang
3. Kelurahan Bumi Agung
4. Kelurahan Wai Lubuk
5. Desa Agom
6. Desa Babulang
7. Desa Buah Berak
8. Desa Bulok
9. Desa Cunggu
10. Desa Gunung Terang
11. Desa Hara Banjar Manis
12. Desa Jondong
13. Desa Kecapi
14. Desa Kedaton
15. Desa Kesugihan
16. Desa Maja
17. Desa Marga Catur
18. Desa Merak Belantung
19. Desa Munjuk Sempurna
20. Desa Negeri Pandan
21. Desa Palembang
22. Desa Pauh Tanjung Iman
23. Desa Pematang
24. Desa Sukaratu
25. Desa Sukatani

26. Desa Sumur Kumbang
27. Desa Tajimalela
28. Desa Taman Agung
29. Desa Tengkujuh

2.16.2 Bakauheni

Kecamatan Bakauheni memiliki luas wilayah 57,13 km², dengan pusat kecamatan berada di Desa Hatta. Kecamatan Bakauheni terdiri dari 5 desa yakni :

1. Desa Hatta
2. Desa Bakauheni
3. Desa Kelawi
4. Desa Semana
5. Desa Totoharjo

2.16.3 Way Panji

Kecamatan Way Panji sebuah Kecamatan di Kabupaten Lampung Selatan. Kecamatan Way Panji terdiri dari 4 desa yakni :

1. Balinuraga
2. Sidoharjo
3. Sidomakmur
4. Sidoreno