

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kebutuhan akan teknologi menempati prioritas yang sangat tinggi di zaman sekarang dikarenakan perkembangan teknologi melaju sangat pesat sehingga membuat orang mau tidak mau harus menjadikan teknologi sebagai kebutuhannya sehari-hari, dan banyak perusahaan luar negeri maupun dalam negeri yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan suatu kinerja perusahaan. Salah satu teknologi yang sedang marak di dunia IT yaitu pemanfaatan komputer, aplikasi dan web sudah tidak asing lagi untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan kita (Manulang, Abdillah, & Kurniawan, 2017). Teknologi informasi juga dapat membantu dalam bidang pemerintahan baik dalam hal mengumpulkan, mengelola, maupun melaporkan suatu informasi yang tepat dan akurat.

Pelayanan merupakan suatu layanan jasa yang dibutuhkan masyarakat di dalam bidang pemerintahan dan salah satunya tugas dari seksi pelayanan umum. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang sangat luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar (Ningsih & Sahuri, 2014). Pelayanan secara online banyak diminati oleh masyarakat, karena dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dimana informasi dapat di akses oleh siapa saja, kapan saja dan di mana saja tanpa harus terbatas ruang dan waktu.

Kecamatan seberang ulu 1 Palembang salah satu kecamatan dari 18 (delapan belas) kecamatan yang ada dikota Palembang dan salah satu cabang unit tata kota Palembang. Kecamatan Seberang Ulu 1 adalah kecamatan yang

sudah lama berdiri pada tahun 1971. Wilayah kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang terdiri dari 7 (Tujuh) kelurahan dan terbagi atas 53 RW (Rukun Warga) dan 249 RT (Rukun tetangga). Pada laporan kependudukan rekapitulasi WNI & WNA bulan Oktober 2018 di Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang yaitu tercatat jumlah seluruh penduduknya ada 87.883 jiwa terdiri dari laki-laki 43.290 jiwa dan perempuan 44.593 jiwa. Kecamatan seberang ulu 1 Palembang merupakan instansi pemerintahan yang melayani masyarakat seperti umumnya yang dilakukan oleh kecamatan di seluruh Indonesia, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pindah, dan Surat Izin Usaha (SIUP). Untuk mengurus surat-surat tersebut masyarakat harus datang ke kantor kecamatan dan mengambil nomor antrian tedahulu dan menunggu sampai nomor antrian dipanggil. Hal tersebut dapat memakan banyak waktu masyarakat dalam menunggu. maka diperlukan sistem berbasis website yang dapat membantu masyarakat untuk membuat surat-surat yang diperlukannya.

Berdasarkan masalah-masalah dan solusi yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penulis tertarik membuat suatu sistem informasi pelayanan. Adapun judul skripsi yang dibuat untuk mengatasi masalah diatas adalah **“Sistem Informasi Pelayanan Penduduk Berbasis Web Pada Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini, berdasarkan uraian pada latar belakang sebelumnya yaitu “bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan penduduk berbasis web ?”.

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terarah dari yang telah direncanakan dan tidak menyimpang dari pembahasan, maka dalam penulisan laporan ini perlu dibatasi ruang lingkup dari permasalahan yaitu :

- a. Sistem pelayanan yang dirancang hanya dapat digunakan untuk melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat pindah, dan Surat Izin Usaha (SIUP TDP).
- b. Pada pendaftaran online ini, proses penyerahan syarat hanya dilakukan upload dalam form yang sudah di sediakan di website.

- c. Website ini hanya dapat di akses oleh masyarakat seberang ulu 1 dan staff pelayanan umum.
- d. Merancang dan membangun sistem informasi pelayanan penduduk kecamatan seberang ulu 1 Palembang menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) dengan *database* MySQL dan menggunakan metode *prototype* untuk pengembangan aplikasi.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem berbasis website untuk membantu pelayanan penduduk di kecamatan seberang ulu 1 Palembang.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Bagi Pihak Instansi
  - 1. Dapat memudahkan dalam melakukan pendaftaran, karena terhubung langsung dengan internet.
  - 2. Memudahkan staff untuk mengetahui pendaftaran kebutuhan penduduk.
- b. Bagi Pihak Penduduk
  - 1. Penduduk tidak harus mengantri terlalu lama di kecamatan.
  - 2. Memudahkan penduduk dalam mengambil nomor antrian.
- c. Bagi Penulis
  - 1. Memberikan ilmu pengetahuan mengenai Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang.
  - 2. Menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan dalam merancang dan membangun sistem pelayanan.

## 1.5. Metodologi Penelitian

### 1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh penulis pada kecamatan seberang ulu 1 palembang, yaitu :

a. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Maret 2019 sedangkan pengambilan data penulis melakukan pengamatan langsung ke Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang.

b. Tempat Penelitian

Penelitian dan pengambilan data di lakukan pada Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang yang beralamat di Jl. KH. Wahid Hasyim No.72 Palembang.

### 1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan beberapa cara agar memperoleh data yang dibutuhkan:

a. Wawancara (*Interview*)

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan penelitian penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada salah satu staff di Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang.

b. Pengamatan (*Observation*)

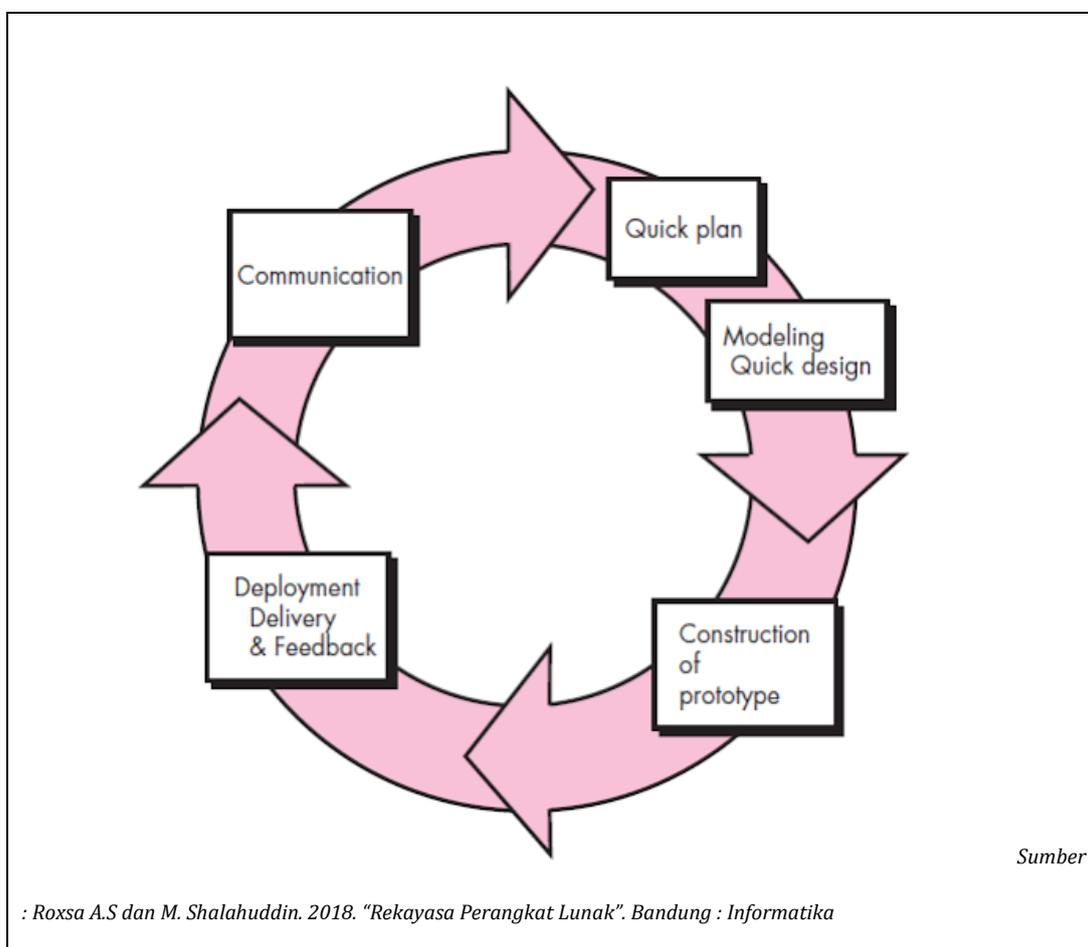
Penulis melakukan pengamatan langsung pada Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang untuk mendapatkan informasi yang diperlukan oleh penulis.

c. Studi Pustaka

Tahapan ini dilakukan dengan cara mencari sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian melalui internet, jurnal dan buku-buku referensi lainnya.

### 1.5.3. Metode Pengembangan Aplikasi

Dalam membangun Sistem Informasi Pelayanan Penduduk di Kecamatan Seberang Ulu 1 Palembang peneliti menggunakan metode *prototyping*, metode ini merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam pengembangan perangkat lunak.. Metode *prototyping* sebagai suatu paradigma baru dalam pengembangan sistem informasi manajemen, tidak hanya sekedar suatu evolusi dari metode pengembangan sistem informasi yang sudah ada, tetapi sekaligus merupakan revolusi dalam pengembangan sistem informasi manajemen. Selain itu, untuk memodelkan sebuah perangkat lunak dibutuhkan beberapa tahapan di dalam proses pengembangannya (Hadinata, 2015). Tahapan-tahapan metodologi *prototyping* adalah sebagai berikut (Illahi, Abdillah, & Supratman, 2017):



**Gambar 1.1.**Tahapan-Tahapan Metode *Prototype*

**1. *Communication* (Komunikasi)**

Tahapan ini membahas tujuan pembuatan *software* dan mengidentifikasi kebutuhan apa saja yang diinginkan oleh seorang *customer* tentang *software* yang akan dibuat.

**2. *Quick Plan* (Perencanaan)**

Tahapan perencanaan menjelaskan gambaran tentang hasil diskusi dengan *customer* setelah melakukan komunikasi.

**3. *Modeling Quick Design* (Desain Pemodelan)**

Tahapan ini diutamakan untuk membuat *customer* menjadi nyaman dengan kemudahan membuat tampilan *interface* sebuah *software*.

**4. *Construction of Prototype* (Implementasi Dalam Bentuk *Prototype*)**

Tahapan untuk mengimplementasikan dengan cara kerja metode *prototype* dalam membuat *software* sesuai dengan kebutuhan untuk membentuk fitur-fitur baru.

**5. *Development Delivery and Feedback* (Pengujian, Penyerahan Kepada Pelanggan dan Umpan Balik)**

Tahapan yang terakhir ini dilakukan untuk menguji *software* yang telah dibuat, apakah ada yang kurang atau sudah berjalan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan *customer*. Setelah tahapan pengujian, *software* diserahkan dengan *customer* untuk memberikan *feedback* berupa komentar mengenai keluhan *software* yang telah dibuat. Seiring dengan proses *feedback* dilakukan, tahapan proses komunikasi akan terulang lagi hingga mencapai kepuasan kebutuhan yang diinginkan oleh seorang *customer*.

#### **1.5.4. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-

fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Oktaviani & Hutrianto, 2016).

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam lima bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tinjauan umum tentang sejarah, visi dan misi dari objek penelitian yakni kecamatan seberang ulu 1 Palembang, landasan teori penjelasan mengenai teori yang digunakan, dan penelitian sebelumnya.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini membahas menganalisis sistem yang sedang berjalan pada kecamatan seberang ulu 1 Palembang dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) untuk desain sistem. Kemudian analisis dengan menggunakan metode pengembangan sistem yang telah ditentukan.

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

Pada bab ini membahas hasil laporan penelitian dari sistem pelayanan penduduk berbasis web yang telah dibuat dengan menggunakan metode *prototype*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas garis besar kesimpulan dari hasil penelitian dan memberi saran kepada pihak Pengrajin kecamatan seberang ulu 1 Palembang terhadap hasil yang diperoleh dalam melakukan penelitian.