

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zaman sekarang menuntut pelayanan publik untuk semangkin efektif dan efisien dalam tata cara pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan tamu pada PTUN Palembang. PTUN Palembang merupakan instansi pelayanan keadilan publik yang penting dimana masyarakat adalah tamu yang harus mendapatkan pelayanan yang baik.

Hampir setiap hari PTUN Palembang ra'mai oleh tamu-tamu yang ingin mencari keadilan untuk menjaga ketertiban, pihak Pengadilan Tata Usaha Negara Palembang memberlakukan sistem antrian dengan cara terkomputerisasi menggunakan aplikasi berbasis desktop kemudian klik tombol panggil yang terhubung ke speaker.

Sistem antrian PTUN Palembang selama ini berjalan kurang efektif dan efisien. Tamu menulis pada buku tamu dengan cara datang langsung ke PTUN Palembang untuk mengambil nomor antrian di bagian pendaftaran. Sistem ini menyebabkan dampak negatif yaitu tamu harus lama menunggu untuk di panggil sesuai dengan urutan antrian dan juga tidak mencukupinya jumlah nomor antrian dengan jumlah tamu. Dampak lain yang terjadi adalah dimana sering terjadi kesalahan dalam pemanggilan nomor antrian, sehingga hal ini cukup merugikan tamu yang ingin

mencari keadilan. Sering terjadinya complain dari tamu yang merasa datang lebih dulu dari tamu yang lain.

Fridatama (2011) dalam penelitiannya mengatakan sistem antrian adalah suatu cara tertentu untuk mempertahankan pelanggan /tamu sehingga suatu organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik pelayanan yang.

Negara Palembang sebagai salah satu unit pelayanan publik tentu saja juga harus memberikan pelayanan antrian yang terbaik.

Berhubungan dengan permasalahan dalam antrian , Shita (2011) menyatakan bahwa sistem antrian yang terkomputerisasi menjadi terorganisir dan menyenangkan di bandingkan dengan yang manual yang sering terjadi kekeliruan dalam pemanggilan nomor antrian berdasarkan hasil pengamatan di PTUN Palembang penulis dalam penelitian ini mengembangkan sistem antrian yang terkomputerisasi dalam pemanggilan nomor antrian penulis melaksanakan penelitian dengan judul “ Aplikasi Pemanggilan Nomor Antrian Berbasis Dekstop (Studi Kasus Di PTUN Palembang) “. Sistem antrian yang dibuat penulis ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan antrian di PTUN Palembang.

Penulis menggunakan perangkat lunak *Microsoft Visual Basic* (*VB*) sebagai bahasa pemrogramannya. Sistem lama yang manual akan di kembangkan menjadi sistem terkomputerisasi dengan memanfaatkan sistem informasi dengan bahasa Pemrograman Visual basic.

1.2. Perumusan Masalah

Setela penulis mengadakan penelitian terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Palembang, maka terlihat bahwa pemanggilan nomor antrian ini masi manual di mana sistem pemanggilan nomor antrian yang di lakukan tidak berjalan dengan cepat. Dengan aplikasi pemanggilan nomor antrian yang menggunakan sistem operasi berbasis desktop ini diharapkan masalah pemanggilan nomor antrian dapat segera terata

1.3. Batasan Masalah

Berikut batasan masalah yang dibuat penulis agar pembahasan ini lebih tearah dan mencapai kesimpulan yang tepat, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu pemanggilan nomor antrian yang tidak terkomputerisasi.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam membuat tugas akhir (TA) ini adalah membuat suatu aplikasi pemanggilan nomor antrian pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palembang dengan menggunakan program Visual Basic.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini membantu pemaggilan nomor antrian pada Pengadilan Tata Usaha Negara Palembang dan pengetahuan yang di peroleh selama mengikuti perkuliaan pada Universitas Bina Darma Palembang

1.7. Metode Penelitian

Adapun yang dilakuakn penulis dalam mengumpulkan data yang dengan cara mendatangi langsung ke Pengadilan

Tata Usaha Negara Palembang dan memeriksa buku tamu untuk memperoleh data tamu yang diperlukan agar dapat membantu dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini

1.8. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.9. Waktu Penelitian

Adapun Waktu penelitian dilakukan tanggal 21 januari – 21 maret 2019 dan pengambilan data dilakukan pada jam kerja saat proses Praktek Kerja Lapangan/ Magang, di kantor PTUN Palembang

1.10. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang penulis lakukan di kantor PTUN Palembang yang beralamat pada Jalan jendral ahmad yani No. 67/14 Ulu Plaju Palembang.

1.11. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam ini adalah sebagai berikut:

1.12. Metode Observasi

Menurut danang (2016:3), observasi adalah metode yang digunakan oleh penelitian dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan perusahaan penulis melakukan observasi kegiatan yang ada di kantor dengan cara melihat dsta, melihat kegiatan-kegiatan yang ada untuk pembahasan tugas akhir nanti

1.13. Metode Wawancara

Menurut danang (2016: 22), wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai obyek penelitian penulis meelakukan tantah jawab dengan narasumber atau pegawai yang ada di kantor PTUN Palembang untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai penelitian yang dilakukan.

1.14. Testing

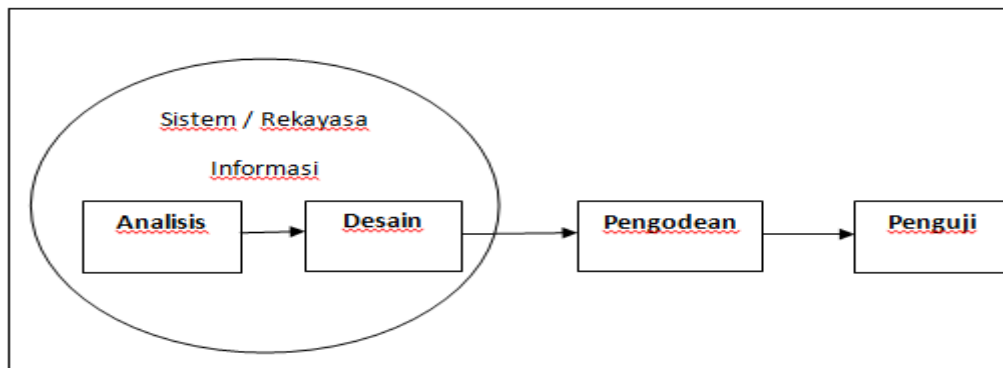
Testing adalah proses pemantapan kepercayaan akan kinerja program atau system sebagaimana yang diharapkan.

1.15. Metode Pengembangan Sistem

Menurut Samiaji (2017: 3) Metodologi pengembangan sistem informasi merupakan panduan bagi pengembangan dalam memilih dan menggunakan teknik maupun alat yang dirasa sesuai untuk setiap tahapan proyek.

Penelitian ini menggunakan metode pengembangan system SDLC (*Sistem Development Life Cycle*), SDLC juga sering dikenal dengan istilah *Waterfall* karena pemodelan visual tahapan SDLC menyerupai air terjun.

Berikut gambar dari waterfall:



Tabel Error! No text of specified style in document..1 Metode waterfall.

1.16. Sistematis Penelitian

Sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bab, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat, tugas dan tanggung jawab, struktur organisasi, landasan teori yang digunakan penulis untuk membahas penelitian yang dilakukan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan pengembangan sistem yang akan dibuat yaitu tahap formulasi, tahap perencanaan, tahap analisis dan tahap rekayasa (*engineering*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan yang berhubungan dengan aplikasi yang dirancang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.