

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Di-era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang seiring mengikuti arus zaman. Seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan teknologi berkembang dengan pesat, kita semua sepakat bahwa semua orang bisa menggunakan teknologi terutama internet. Internet sudah menjadi kebutuhan kita sehari-hari dalam mencari informasi baik akademik atau nonakademik. Bahkan dalam kegiatan lembaga pemerintahan sendiri sudah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kegiatan lainnya. Seiring dengan perkembangan zaman, Media elektronik ini dapat menjadi tempat atau wadah sebagai media mencari informasi.

Kantor pemerintahan kelurahan Muara Dua merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang terletak di kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. Kelurahan muara dua itu sendiri merupakan bagian dari wilayah kecamatan prabumulih timur. Kantor Lembaga pemerintahan Kelurahan Muara Dua Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Bertepatan di alamat jalan Kemala, Muara Dua, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

Kantor pemerintahan Kelurahan Muara Dua merupakan badan lembaga pemerintahan yang melayani kebutuhan masyarakat dalam berbagai fasilitas layanan publik. Lembaga pemerintahan ini juga melayani masyarakat dalam surat menyurat seperti surat pengantar dan lainnya.

Dalam Era Globalisasi ini tidak menutup kemungkinan dalam lembaga pemerintahan juga ikut serta dalam mengikuti perkembangan era globalisasi. Dalam perkembangan teknologi informasi ini lembaga pemerintah harus berevolusi agar meningkatkan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencari

informasi seputar lembaga pemerintahan serta dapat mengurus surat menyurat atau keperluan di lembaga pemerintahan tanpa harus melakukan kegiatan secara manual. Media elektronik ini dapat menjadi tempat atau wadah sebagai media mencari informasi, dalam kegiatan pemerintahan media elektronik disebut juga *E-Government*.

*E-Government* merupakan kependekan dari *Elektronik Government*. *E-Government* merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintahan dalam penggunaan teknologi untuk memberikan informasi dan pelayan secara cepat, tepat dan efisien. *E-Government* juga merupakan suatu layanan 24 jam yang menggunakan media internet sebagai wadah dan tempat membagikan informasi dan pelayan bagi masyarakat. Pelayanan masyarakat akan menjadi lebih efisien dengan adanya *E-Government* dalam lembaga pemerintahan. Tanpa harus mengantir dan menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Oleh karena itu dalam peningkatan pelayan masyarakat atau publik serta mengikuti era perkembangan teknologi harus dilakukan pengembangan dalam meningkatkan pelayanan publik. Meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan *E-Government*. Dengan adanya sistem *E-government* dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi secara tepat dan efisien tanpa terbatasnya waktu dan tempat.

Pada penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan media teknologi informasi agar memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang tepat dan efisien media *E-Government*. Penelitian ini menggunakan metode *Web Engineering* (rekayasa *Web*). Metode ini digunakan untuk mengembangkan aplikasi *web* untuk membuat aplikasi *web* berkualitas tinggi dan dapat menciptakan *website* yang membantu serta memudahkan masyarakat atau publik dalam mengakses *website* tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, menjadi latar belakang bagi penulis untuk melakukan suatu penelitian di kantor kelurahan muara dua kota prabumulih maka dengan ini mengangkat judul: **“Rancangan E-Government pada kelurahan Muara Dua Kota Prabumulih dalam upaya meningkatkan pelayanan publik”**.

## 1.2 Indetifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum adanya penerapan *E-Government* pada Lembaga pemerintahan dikelurahan Muara Dua kota Prabumulih dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Masih menggunakan cara manual dalam pelayanan masyarakat atau belum efisien dalam tingkat pelayanan masyarakat.

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah uraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi adalah “Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan E-government pada kantor pemerintahan kelurahan Muara Dua Kota Prabumulih”.

## 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup penelitian ini berbatasan pada batas masalah yang berupa bagaimana rancangan *E-government* pada lembaga pemerintahan kelurahan Muara Dua dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Pada rancangan *E-government* pada kelurahan Muara Dua dengan menggunakan metode *Web Engeenering* (Rekayasa web) yang memiliki fase-fase atau tahapan-tahapan yaitu *Comunication* (pengumpulan data), *Planning* (perencanaan), *Modeling* (pemodelan), *Constructions* (pengkodingan, serta pengujian), dan *Deployment* (evaluasi).

## 1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai rancangan untuk meningkatkan pelayanan publik pada kelurahan muara dua kota Prabumulih. Perancangan *E-government* ini untuk menikatkan pelayanan publik dengan basis *website*. *Website* ini akan

terhubung langsung dari kantor kelurahan ke masyarakat dengan menggunakan *internet*.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak Lembaga pemerintahan agar dapat menjadi Lembaga yang menerapkan *E-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik, agar dapat menjadi kota yang *Smart City*.
2. Bagi pihak masyarakat agar dapat memudahkan dalam kebutuhan pelayanan kota. Agar dapat memudahkan mencari informasi seputar Lembaga pemerintahan dan informasi seputar kelurahan Muara Dua.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Pada penelitian ini waktu dan tempat merupakan suatu kegiatan penting yang akan menjadi objek penelitian ini. Waktu dan tempat peneliti akan melakukan penelitian sesuai dengan yang sudah di jadwalkan.

#### **1.7.1.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian akan dilakukan pada pertengahan bulan Februari tahun 2021 dan akan menyelesaikan penelitian sampai akhir bulan Mei tahun 2021.

#### **1.7.1.2 Tempat Penelitian**

Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di kantor Lembaga pemerintahan Kelurahan Muara Dua Kota Prabumulih, Sumatra Selatan. Bertepatan di alamat jalan Kemala, Muara Dua, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatra Selatan.

## 1.7.2 Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini alat dan bahan yang digunakan yaitu, sebagai berikut:

### 1.7.2.1 Perangkat keras (Hardware) terdiri dari:

1. Leptop
2. Harddisk 1 TB

### 1.7.2.2 Perangkat lunak (Software) terdiri dari:

1. System oprasi windows 10
2. Microsoft word dan WPS
3. Visual Basic
4. Xampp
5. PHP ver 5
6. Bahasa Program HTML
7. Database MYSQL
8. Notepad
9. Web browser

### 1.7.2.3 Bahan Penunjang lainnya

1. Data pelayanan masyarakat.
2. Data masyarakat dan masalah yang dihadapi sebelum menggunakan *E-Government*.

## 1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut (Arikunto 2005) Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat peneitian dilakukan. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematika, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta populasi atau daerah tertentu.

## **1.7.4 Metode pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data Kualitatif. Metode ini merupakan metode yang menggunakan teknik wawancara, observasi, dan teknik dokumentasi. Metode ini digunakan agar data yang dikumpulkan dapat menghasilkan penelitian secara sistematis, agar data valid. Metode pengumpulan data antara lain:

### **1.7.4.1 Teknik wawancara**

Teknik wawancara merupakan teknik yang dilakukan dalam metode kualitatif. Teknik ini merupakan teknik yang melakukan percakapan antar dua orang atau lebih, bertujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung oleh narasumber. Wawancara juga merupakan suatu tahapan pada metode kualitatif yang dilakukan secara tatap muka oleh narasumber dan pewawancara untuk mendapatkan informasi tertentu.

### **1.7.4.2 Observasi**

Observasi adalah pengamatan. Observasi merupakan proses penelitian dalam melihat situasi dalam melihat situasi penelitian. Observasi juga dapat diartikan suatu kegiatan atau aktifitas suatu proses pengamatan, gagasan, atau pengetahuan yang sudah diketahui sebelumnya untuk mendapatkan informasi tertentu.

### **1.7.4.3 Teknik Dokumentasi**

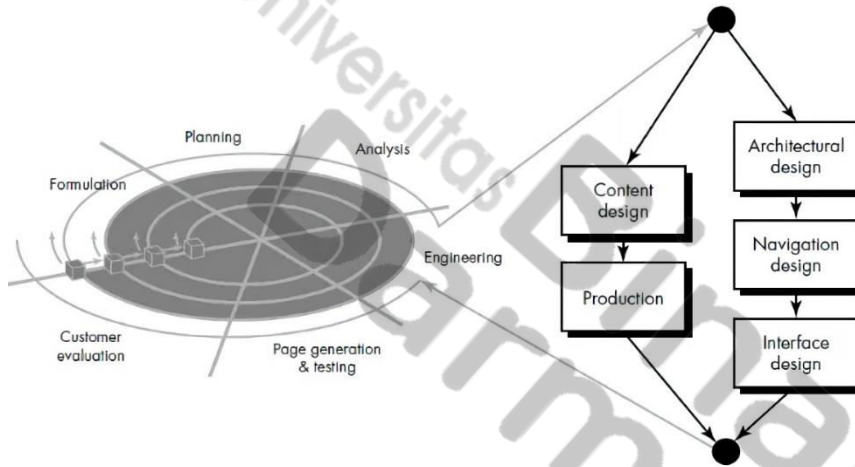
Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian yang berupa tulisan tangan, foto, video, gambar atau hal lainnya. Teknik dokumentasi merupakan teknik yang terdapat pada tahapan metode kualitatif yang digunakan untuk memberikan informasi dalam proses penelitian.

## **1.7.5 Metode Pengembang Website**

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah web engineering (rekayasa web) yaitu suatu model rekayasa perangkat lunak yang digunakan untuk pengembangan aplikasi-aplikasi berbasis web. Menurut (Pressman and Lowe 2008)

web engineering adalah suatu proses yang digunakan untuk membuat aplikasi web yang berkualitas tinggi. Tahapan yang ada pada web engineering ialah formulasi (*formulasi*), perencanaan (*planning*), analisis (*analysis*), rekayasa (*engineering*), implentasi dan pengujian (*implementation and testing*), evaluasi (*evaluation*).

5



**Gambar 1.1** Diagram Web Engineering

Dalam merancang website metode ini memiliki fase-fase atau tahapan sebagai berikut Formulasi, Perencanaan, Analisis, Rekayasa, Implementasi dan Pengujian, Evaluasi. Metode ini dipilih dalam penelitian dikarenakan merupakan metode yang memiliki kualitas tinggi dalam menciptakan suatu sistem aplikasi berbasis web dengan menggunakan ilmu rekayasa web untuk meperoleh sistem atau aplikasi yang bermutu tinggi. Metode ini memiliki tahapan sebagai berikut:

#### **1.7.5.1 Forumulasi (*formulation*)**

Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian sebagai dasar pengembangan sistem informasi. Pada tahapan ini dilakukan dengan cara pengumpulan data seperti, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan ini diperlukan agar penelitian dapat memahami dan dapat

mencapai tujuan dari penelitian tersebut. Tujuan yang diinginkan dicapai bisa dibedakan menjadi dua kategori, yaitu:

#### **1.7.5.1.1 Tujuan yang bersifat informatif**

Suatu tahap dimana tahapan tersebut menyediakan informasi tertentu kepada pengguna, berupa teks, grafik, audio dan video.

#### **1.7.5.1.1 Tujuan yang bersifat fungsional**

Suatu tahapan dimana tahapan ini merupakan suatu fungsi dimana dibutuhkan aplikasi penunjang agar pengguna dapat mengakses website atau aplikasi secara *real-time* dan personal yang dihasilkan dari input data dalam aplikasi atau website tersebut.

#### **1.7.5.2 Perencanaan (*planning*)**

Tahapan ini merupakan tahapan perencanaan. Pada tahapan ini penelitian melakukan perencanaan untuk menjelaskan tentang pokok permasalahan dan tugas-tugas yang akan dilakukan dalam penelitian yang dilakukan seperti teknik yang akan dilakukan, sumber data yang diperlukan, hasil penelitian yang dilakukan serta resiko-resiko yang akan ditimbulkan.

#### **1.7.5.3 Analisis (*Analysis*)**

Tahapan ini merupakan tahapan analisis. Pada tahapan ini penelitian berfokus pada Teknik dan mengidentifikasi informasi yang didapat dan akan ditampilkan pada aplikasi berbasis *web*. Analisis yang digunakan pada rekayasa *web* dilakukan dari empat sisi, yaitu:

##### **1.7.5.3.1 Analisis isi informasi**

Mengidentifikasi isi dan tampilan pada aplikasi berbasis *web*. Pada analisis isi informasi ini merupakan terdapat tahapan yang berupa isi informasi dapat berupa teks, grafik, audio, maupun video.



#### **1.7.5.3.2 Analisis interaksi**

Pada analisis sisi ini merupakan analisis interaksi yang berupa menunjukkan hubungan antara *web* dengan pengguna.

#### **1.7.5.3.3 Analisis fungsional**

Pada analisis sisi ini merupakan analisis fungsional yang menganalisis tentang proses bagaimana aplikasi berbasis *web* akan menampilkan informasi kepada pengguna.

#### **1.7.5.3.4 Analisis konfigurasi**

Pada analisis sisi ini merupakan analisis yang digunakan pada aplikasi berbasis *web, internet, atau extranet*. Analisis ini digunakan pada *database* untuk relasi dengan *web* jika diperlukan.

### **1.7.5.4 Rekayasa (*engineering*)**

Pada tahapan ini merupakan tahapan yang berupa tahapan yang bersifat paralel. Tahapan ini bertujuan sebagai disain pada *web* dan tampilan pada aplikasi yang digunakan. Pada tahapan ini ada dua sisi, yaitu:

#### **1.7.5.4.1 Desain isi informasi**

Pada sisi ini desain isi informasi merupakan desain yang berdasar pada data dan tampilan yang berupa informasi yang ada pada aplikasi atau *web*. Tahapan ini berupa data atau informasi yang ada pada *website* tersebut.

#### **1.7.5.4.2 Desain arsitektur web**

Pada sisi ini desain arsitektur merupakan desain dan perencanaan yang berfokus pada kebutuhan pengguna.

### **1.7.5.5 Implementasi dan pengujian (*implementation and testing*)**

Pada tahapan ini merupakan tahapan implementasi dan pengujian *web*. Pada tahapan ini merupakan kegiatan yang digunakan tergantung dengan kebutuhan dan hasil perumusan dari analisis dan desain pada *website* tersebut.

Pada tahap ini juga merupakan tahapan pengujian web tersebut. Pengujian dilakukan pada saat tahap implementasi selesai dilakukan atau dilaksanakan. Pada tahapan ini membutuhkan syarat dan parameter untuk menentukan *web* ini layak atau sesuai dengan standar *website*. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan kesalahan yang mungkin terjadi untuk nantinya diperbaiki. Pengujian *web* ini beroperasi pada jaringan dengan berbagai macam pengguna, sistem operasi, perangkat keras, *browser*, dan lain-lain. Ada beberapa pengujian pada aplikasi *web*, yaitu:

#### **1.7.5.5.1 Pengujian fungsional dan operasional (*functional and operational testing*)**

Pada pengujian tahapan ini bertujuan sebagai untuk menguji masuk dan keluaran dari aplikasi *web* tersebut. Baik berupa Bahasa pemrograman maupun bahasa skrip tergantung pada teknologi yang digunakan pada aplikasi *web* tersebut.

#### **1.7.5.5.2 Pengujian navigasi (*navigation testing*)**

Pada pengujian tahapan ini bertujuan sebagai kesesuaian antara desain navigasi dengan navigasi yang ada di aplikasi. Pengujian ini berupa *link-link* terdapat pada aplikasi yang digunakan.

#### **1.7.5.5.3 Pengujian konfigurasi (*configuration testing*)**

Pada pengujian tahapan ini dilakukan pada sistem operasi, *browser*, sistem perangkat keras dan perangkat pendukung lainnya. Pengujian ini merupakan tahapan pengujian yang berupa batas kebutuhan aplikasi akan perangkat lunak dan perangkat keras pendukung.

#### **1.7.5.5.4 Pengujian keamanan dan performansi (*security and performance testing*)**

Pada pengujian tahapan ini merupakan tahapan pengujian tingkat keamanan. Tahapan ini dilakukan dengan cara menguji aspek-aspek yang

dapat menimbulkan gangguan pada aplikasi tersebut. Pengujian performansi dapat dilakukan bersamaan dengan pengujian keamanan aplikasi, keamanan aplikasi berbasis *web* juga tergantung dari performansi server dan aplikasi tersebut.

#### **1.7.5.6 Evaluasi (*evaluation*)**

Tahapan ini merupakan tahapan untuk memberikan peningkatan web secara berkala untuk user dan mengevaluasi. Tahapan ini dilakukan setelah web atau aplikasi telah berjalan. Pada kegiatan ini merupakan akhir dari proses rekayasa *web* dan akan menentukan hasil apakah *web* tersebut telah selesai dibuat tersebut telah layak atau sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Apabila *web* tersebut belum memenuhi kebutuhan atau standar yang diinginkan maka proses yang akan dilakukan yaitu mengulang Kembali setiap tahapan dari formulasi, perencanaan, analisis, rekayasa, implementasi dan pengujian untuk versi selanjutnya.

### **1.8 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan Skripsi dimana pemaparan dan pembahasan secara detail tentang penelitian yang dilakukan penulis menyusun laporan dengan sistematika penulisan antar bab satu dengan bab yang lain berkaitan satu sama lain. Sistematika penulisan kerja praktek sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang permasalahan, indentifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan pengumpulan data dan menjelaskan tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan data yang sudah dikumpulkan dari objek penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian yang akan dibuat. Rancangan dan desain web berisi tahapan-tahapan penelitian dalam sebuah rancangan web. langkah-langkah yang digunakan dalam perancangan website objek penelitian Perancangan sistematika website ini meliputi perancangan basis data, ERD, struktur.

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

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan yang dilakukan pada penelitian yang dilakukan. Semua hasil dan pembahasan di jabarkan dan dijelaskan dalam bentuk tulisan pada bab ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil pembahasan bab I sampai bab V yang berisi kesimpulan dari permasalahan dan cara penyelesaian permasalahan serta saran-saran untuk mengembangkan sistem tersebut.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi daftar putaka dan lampiran. Daftar pustaka berisi tentang kajian dan kutipan yang di ambil dari buku, jurnal dan lainnya, semua kajian dan kutipan tersebut diisi dan ditulis di daftar putaka. Sedangkan lampiran berisi keterangan yang mendukung uraikan dan penjelasan dalam penulisan skripsi.