

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal, seperti di kelurahan. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Namun, tantangan dalam mengelola beragam kegiatan administratif, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menjaga keterbukaan dan partisipasi masyarakat menjadi hal yang kompleks.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan diwujudkannya pelayanan secara elektornik mendukung pergerakan bidang *E-Government* semakin cepat. meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance.

Pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan bagian penting dari layanan prima kepada masyarakat. Kantor Kelurahan 35 Ilir memiliki berbagai jenis pelayanan publik terdiri dari Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan dari 2 jenis pelayanan dibagi ke sub pelayanan seperti tabel berikut.

Tabel 3. 1 Tabel Pelayanan Publik Kelurahan 35 Ilir

No (1)	Jenis Pelayanan (2)
1.	Perizinan
1.1	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
1.2	Surat Pengajuan Usaha

1.3	Surat Izin Keramaian
1.4	Surat Izin Penelitian
2.	Non Perizinan
2.1	Surat Keterangan Tidak Mampu
2.2	Surat Keterangan Domisi
2.3	Surat Keterangan Kematian
2.4	Surat Keterangan Kelahiran
2.5	Surat Pengaduan
2.6	Surat Pengantar NA

Sumber : Buku Pelayanan Publik Kelurahan 35 Ilir diolah Penulis, 2024.

Surat keterangan Domisili, salah satunya yaitu berupa pembuatan bermacam-macam surat rekomendasi dan surat keterangan. Namun dalam melakukan semua pelayanannya masih melakukan dengan cara manual. sehingga pemohon harus datang ke kantor Kelurahan untuk mengantri terlebih dahulu, dalam hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama dan belum lagi dokumen atau lampiran yang dia bawa harus ditinggal disebabkan karena pegawai yang bersangkutan tidak hadir dan akibatnya pemohon tidak mengetahui informasi apakah surat yang kita buat tersebut sudah selesai atau belum. Dan bahkan biasanya pemohon kurang mendapatkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk dilampirkan dalam proses pembuatan surat keterangan/rekomendasi tersebut.

Untuk itu diperlukan suatu aplikasi sistem pelayanan pada kelurahan yang diharapkan dapat membantu dalam pengolahan administrasi yang lebih cepat dan akurat, sehingga mempercepat siklus informasi yang dibutuhkan dan menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan yang kondusif, praktis dan akurat dalam penyajian data dan informasi kependudukan. Untuk mengatasi hal tersebut, akan dibangun suatu sistem dengan judul "**E-LAYANAN PUBLIK KELURAHAN 35 ILIR BERBASIS MOBILE WEB**" penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pembentukan kebijakan dan praktik terbaik dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan untuk mendapatkan data yang akurat, relevan, dan bertanggung jawab

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui membangun sistem informasi secara elektronik berbasis website pada kelurahan 35 ilir dan meningkatkan pelayanan administrasi dan evaluasi hasil pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penyusunan penelitian ini tidak keluar dari pokok permasalahan yang di rumuskan, maka ruang lingkup pembahasan di batasi pada :

1. Objek dokumen surat-surat di kelurahan 35 Ilir .
2. Membangun sistem Berbasis Mobile Web menggunakan bahasa PHP, database MySQL.
3. Aplikasi yang akan dibangun memilik 3 aktor sebagai berikut:
 - a. Pemohon, sebagai masyarakat yang mengajukan surat
 - b. Admin, sebagai petugas kecamatan yang melakukan penerbitan surat
 - c. Lurah, sebagai pimpinan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan administrasi serta evaluasi terhadap implementasi teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan setempat.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat

Waktu penelitian ini mulai bulan Januari 2024 sampai Juni 2024 pada kelurahan 35 Ilir yang beralamat Jl. Pangeran Sido Ing Lautan, Lr. Palang Merah Indonesia, Kel. 35 Ilir, Kec. Ilir Barat II, Sumatera Selatan 30133.

1.5.2 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan meliputi *hardware*, *software* serta bahan-bahan penunjang lainnya.

Tabel 1. 1 Kebutuhan Alat dan Bahan

No	Kebutuhan alat dan bahan	Deskripsi
1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	a. Laptop <i>Prosesor Intel® Core™ i3-4110E</i> b. <i>Ram 4 GB</i> c. <i>HDD 500 GB</i> d. <i>Printer</i> e. <i>Koneksi internet</i>
2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	a. <i>Sistem Operasi windows 10</i> b. <i>Microsoft Office 2013.</i> c. <i>software pendukung yaitu xampp (php dan mysql), macromedia dreamweaver dan web browser (Mozilla atau Google Chrome)</i>

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang menggunakan cara mengamati langsung obyek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang menyusun adalah:

1) Observasi

Observasi dilakukan pada tanggal 02 Januari 2024 sampai 25 April 2024 di Kelurahan 35 Ilir untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan lurah Bapak Ahmad Ruliansyah, S.E seputar pelayanan administrasi yang sedang terjadi. Data-data yang digunakan pada pelayanan administrasi seperti pelayanan surat keterangan (Domisili, Pengajuan Ijin Keramaian, Pengajuan Ijin Usaha, Permohonan Ijin Mendirikan Bangunan/ IMB, Tidak Mampu, Belum Pernah Menikah, Permohonan Nikah, dll) serta syarat atau dokumen-dokumen yang disiapkan dalam proses pelayanan.

3) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari informasi dan mempelajari referensi berupa dokumen atau berkas yang berkenaan dengan data-data yang bersangkutan.

1.5.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam merancang dan membangun sistem ini adalah *Rational Unified Process (RUP)*. *Rational Unified Process (RUP)* merupakan suatu metode rekayasa perangkat lunak yang dikembangkan dengan mengumpulkan berbagai *best practices* yang terdapat dalam industri pengembangan perangkat lunak.

Ada beberapa tahapan pengembang perangkat lunak yang terdapat pada RUP yaitu [10]:

1. *Inception*

Pada tahap ini penulis menentukan ruang lingkup dengan mengidentifikasi semua kebutuhan pengguna yang akan berinteraksi dengan sistem.

2. *Elaboration*

Pada tahap ini penulis menganalisis dan memahami keseluruhan sistem, kemudian dibangun menjadi arsitektur. Hasil akan menghasilkan *usecase, prototype* arsitektur yang dapat dieksekusi.

3. *Construction*

Pada tahap ini implementasi perancangan yang dihasilkan pada fase sebelumnya (*elaboration*). Hasil dari fase ini adalah produk perangkat lunak beserta panduan pengguna.

4. *Transition*

Transition adalah fase untuk merilis perangkat lunak. Hasil dari fase ini adalah aktivitas yang diperlukan untuk menempatkan perangkat lunak ke perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, perumasan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematis penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan tentang tinjauan penelitian dan teori-teori yang mendukung penelitian sesuai dengan judul dan permasalahan yang diteliti.

BAB III PENGEMBANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang tahapan pengembangan sistem dengan metode *Rational Unified Process (RUP)* yaitu : *Inception, Elaboration, Construction, Transition.*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang cara implementasi rancangan aplikasi yang dibangun dengan perangkat lunak yang digunakan. Untuk mencari kesimpulan akhir akan keberhasilan penelitian. Untuk dilakukan uji coba aplikasi yang dibangun melalui *blackbox* untuk mengetahui fungsional yang dihasilkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

Universitas Bina
Dharma

