

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi diartikan sebagai sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian serta bagaimana dapat memberikan pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada disekitarnya. Perkembangan teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap fungsi dan peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) di Indonesia terkhusus Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong. Dinas ini merupakan lembaga pemerintahan yang berperan penting dalam mengelola dan mengawasi infrastruktur digital yang mendukung sistem pemerintah berbasis elektronik (*e-government*) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik serta transparansi pemerintah.

Diskominfo merupakan singkatan dari Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang komunikasi dan informatika bidang persandikan dan bidang statistik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong merupakan salah satu instansi pemerintah yang perannya untuk mengelolah dan memberikan layanan berbasis IT kepada masyarakat dan instansi terkait. Selain itu Dinas Komunikasi dan Informatika berperan dalam menyediakan dan menyebarkan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengakses informasi penting yang berkaitan dengan kebijakan, program pemerintah, dan hal-hal yang relevan. Dinas Komunikasi dan Informatika juga memberika edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya etika digital, keamanan dunia maya, serta cara-cara bijak dalam menggunakan teknologi informasi agar terhindar dari penyalah gunaan, seperti *hoaks* dan penipuan *online*.

Namun yang menjadi masalahnya proses layanan dan penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong masih dilakukan secara manual. Seperti memberikan informasi kepada masyarakat yang masih dilakukan dengan menggunakan alat cetak seperti koran dan brosur, sehingga permasalahan yang sering ditemui yaitu sering terjadinya keterlambatan informasi terkait edukasi kepada masyarakat dan kurangnya informasi yang transparan dan akurat yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.

Selain permasalahan di atas, permasalahan yang sering muncul yaitu kurangnya informasi tentang layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong. Layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong seperti layanan pendaftaran email dinas, pendaftaran tanda tangan elektronik (TTE), pendaftaran sub domain aplikasi/*website*, pendaftaran *hosting* PDN, pendaftaran fasilitas *vidcon*, pelaporan konten negatif, Pemohonan pendamping untuk *coaching clinic* aplikasi, dan Fasilitas peliputan. Selain kurangnya informasi terhadap layanan yang tersedia, layanan ini juga masih dilakukan secara manual yang mengharuskan pendaftar seperti masyarakat dan instansi terkait mengantri dan menghadap langsung kebagian staf layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong. Selain itu pendaftar juga harus mengisi formulir pendaftaran secara manual. Dengan sistem layanan yang masih dilakukan secara manual seperti ini membuat pendaftar seperti masyarakat dan instansi terkait kurang memahami layanan yang tersedia sehingga sering terlambat dalam mendapatkan informasi.

selain itu pegawai layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong juga harus banyak menghabiskan waktu untuk mencatat dan menyimpan data, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan. Serta dengan pelayanan yang masih dilakukan secara manual ini memiliki potensi kesalahan data, serta kurangnya transparansi dan akurabilitas dalam pengelolaan layanan tersebut.

Menyikapi permasalahan yang ada sekarang ini mengharuskan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong membangun sebuah

website untuk menyebar luaskan informasi terkait edukasi penggunaan media maya serta membuat pendaftaran layanan online yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.

Dengan memilih Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong sebagai studi kasus, penulis diharapkan dapat mengevaluasi dan membangun website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong. Evaluasi ini akan memberika wawasan yang berharga untuk membangun website sistem informasi layanan tersebut agar lebih responsive terhadap kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberika solusi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong terhadap permasalahan yang ada, sehingga dapat memberikan informasi edukasi kepada masyarakat secara transparan dan akurat serta untuk memperkenalkan layanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong secara *online* kepada masyarakat dan instansi terkait. Dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.

Berdasarkan uraian permasalahan yang dijelaskan di atas untuk itu penulis tertarik untuk membangun sistem layanan berbasis website dengan judul **“Sistem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis Website”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana membangun Sistem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis Website?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah membangun sistem Informasi layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis *Website*.

## **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka masalah tersebut dapat dibatasi agar mencapai sasaran yang tepat dan karena keterbatasan kemampuan penulis, adapun batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.
2. Membangun Sistem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis Website.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh setelah dibuatnya sistem ini yaitu :

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong
  - a. Mempermudah penyimpanan data pendaftaran layanan serta meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan.
  - b. Membantu dalam menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat.
2. Bagi Masyarakat dan Instansi
  - a. Mendapatkan informasi edukasi secara *real-time* dan akurat.
  - b. Mempermudah akses layanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong
3. Bagi Penulis
  - a. Menambah wawasan tentang membangun sistem informasi layanan berbasis website.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Waktu dan Tempat**

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong yang berlokasi di Jalan S. Sukowati No. 52 Komplek Perkantoran Pemkan Rejang Lebong.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2025 sampai dengan bulan Juni 2025.

### 1.6.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menggunakan pendekatan deskriptif untuk memahami proses kerja layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong yang sedang berjalan serta mengidentifikasi permasalahan yang ada. Sehingga, dengan cara ini peneliti dapat menggambarkan kondisi yang ada sebelum dan sesudah penerapan sistem informasi layanan.

### 1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Studi Kepustakaan (*Literature*)

Studi yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan mengambil referensi dari buku-buku yang terkait dengan topik penelitian. Selain dari buku, penelitian ini mengambil referensi dari jurnal ilmiah, laporan hasil skripsi, dan internet.

#### 2. Studi Lapangan

##### a. Observasi

Tempat : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong.

Alamat : Jalan S. Sukowati No.52 Komplek Perkantoran Pemkab Rejang Lebong.

##### b. Wawancara

Melakukan wawancara dengan pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan informasi layanan. Wawancara ini bertujuan untuk mencari kebutuhan spesifik, mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi, serta mengumpulkan informasi mengenai permasalahan yang ada. Mengadakan tanya jawab langsung

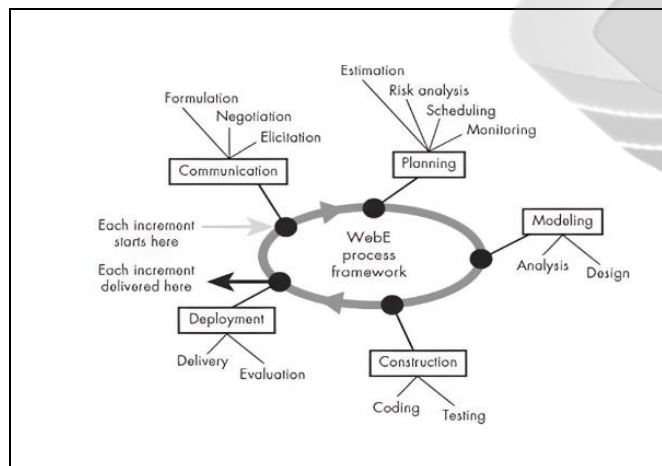
dengan staf layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong mengenai data-data dan informasi yang dibutuhkan.

### 1.6.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang dipakai untuk membangun Sistem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong, penulis menggunakan metode *Web Engineering*.

*Web Engineering* atau sering dikenal dengan Rekayasa Web adalah disiplin ilmu yang mempelajari proses yang digunakan untuk menciptakan aplikasi web yang berkualitas tinggi. Mengadaptasi rekayasa perangkat lunak dalam hal konsep dasar yang menekankan pada aktifitas teknis dan manajemen, tapi dengan perubahan dan penyesuaian. Selain itu *Web Engineering* merupakan gabungan antara web publishing (suatu konsep yang berasal dari *printed publishing*) dan aktifitas rekayasa perangkat lunak karena desain sebuah aplikasi web menekankan pada desain grafis, desain informasi, teori *hypertext*, desain sistem dan pemrograman (Saputra, 2016).

Untuk tahapan dari metode *Web Engineering* ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Tahapan Metode *Web Engineering*

Dilihat dari gambar tahapan metode *web engineering* dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. *Comunication*

Pada tahapan ini, dilakukan komunikasi dengan bagian informasi layanan Dinas Komunikasi dan Infomatika Kabupaten untuk mencari tahu

kebutuhan pengguna sistem yang akan dibangun. Siapa yang akan menggunakan sistem tersebut, termasuk fitur dan fasilitas apa yang dibutuhkan oleh pengguna untuk sistem yang akan dibangun.

## 2. *Planning*

Tahap *planning* merupakan tahap perencanaan semua kebutuhan yang diperlukan, baik dari estimasi dan analisis resiko agar proses membangun sistem dapat berjalan dengan lancar.

## 3. *Modeling*

*Modeling* merupakan tahap untuk melakukan desain secara lengkap berdasarkan hasil analisis pada tahap *communication*. Pada tahap ini penulis melakukan perancangan sistem, mulai dari perancangan database, perancangan *interface* aplikasi dan perancangan diagram UML yang terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, dan *class diagram*.

## 4. *Construction*

Pada tahap ini penulis melakukan implementasi sistem sesuai dengan rancangan, baik dari rancangan *interface*, rancangan diagram UML, maupun rancangan *database*. Dalam penelitian ini, PHP digunakan sebagai bahasa pemrograman *server-side*, dan *MySQL* sebagai sistem manajemen basis data.

## 5. *Deployment*

*Deployment* yaitu merilis aplikasi, memberikan peningkatan pada aplikasi dan mengevaluasi dan memberikan umpan balik. *Deployment* adalah tahap penting dalam siklus pengembangan aplikasi yang melibatkan merilis aplikasi ke lingkungan produksi. Setelah aplikasi diluncurkan, terdapat evaluasi dan umpan balik dari pengguna. Salah satu metode evaluasi adalah *usability testing*, di mana kemudahan penggunaan aplikasi diuji dan masalah interaksi pengguna diidentifikasi. Metode ini diperkuat dengan penggunaan skala *likert* yang membantu menghimpun pandangan pengguna tentang kualitas dan kepuasan terkait berbagai aspek aplikasi.

## **1.7 Sistematis Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi yang diterapkan untuk menyajikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas tentang isi dari penulisan ini terdiri dari 5 bab diantaranya :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian dan sistematis penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik dalam penulisan skripsi yang digunakan sebagai acuan guna memahami informasi yang ada yang berkaitan dengan penulisan skripsi, gambaran umum suatu internal, sejara serta visi dan misi dalam suatu internal.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian analisa dan perancangan Sitem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis Website yang sesuai dengan tahapan perancangan.

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

Bab ini berisikan pembahasan hasil dari Sistem Informasi Layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rejang Lebong Berbasis Website.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan beserta saran-saran yang berhubungan dengan penelitian.