

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan. Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan efektif antara lain kurangnya menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung dalam melakukan kegiatan proses pelayanan publik sehingga mengakibatkan pelayanan yang rumit dan bertele-tele menyebabkan kesusahan masyarakat dalam melakukan suatu permohonan pelayanan. Untuk menyediakan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu diperlukan suatu alat bantu atau yang dapat disebut dengan sistem informasi yang bertujuan untuk mengolah data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi dengan mudah dan bermanfaat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu solusi pada permasalahan tersebut. Berdasarkan tujuannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pintu pertama/utama dalam menerima dan melayani segala pelayanan yang terdapat pada Kantor Kelurahan seperti : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DukCapil), Dinas Kehutanan, Dinas Kesehatan, dan Pemerintah Daerah (Kelurahan). Berdasarkan observasi pada pelayanan permasalahan yang sedang terjadi merupakan kesulitannya masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait kebutuhannya dan memerlukan waktu yang cukup lama dengan datang ke Kantor Kelurahan kemudian menunggu antrian sehingga proses tersebut menjadi hambatan kepada masyarakat yang mempunyai kesibukan.

Berdasarkan data pelayanan kelurahan tanjung duren selatan pada bulan Desember 2019 sebagai berikut :

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu : 220 Pelayanan
2. Kependudukan dan Catatan Sipil : 1458 Pelayanan
3. Kelurahan : 542 Pelayanan

Dengan merancang suatu sistem informasi yang dinamakan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu “SIPETER” suatu sistem informasi berbasis *web* yang mengintegrasikan berbagai informasi pelayanan yang terdapat di kelurahan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait berbagai pelayanan yang disediakan dalam satu *portal* secara *online* agar lebih menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, penulis merancang Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPETER) berbasis *web* yang ditujukan kepada masyarakat sebagai salah satu inovasi pelayanan terhadap pemanfaatan teknologi. Atas dasar ini penulis memberikan judul **“PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU BERBASIS WEB PADA KELURAHAN TANJUNG DUREN SELATAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka teridentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan rumusan masalah guna penelitian lebih lanjut:

1. Bagaimana mengatasi permasalahan kurangnya sumber daya informasi yang disediakan pada Kelurahan Tanjung Duren Selatan?
2. Bagaimana membuat masyarakat dapat merasakan manfaat dari sistem yang akan dibuat?
3. Bagaimana mengimplementasikan dari proses pelayanan lama ke proses pelayanan baru?
4. Bagaimana mengurangi risiko kepada masyarakat yang awam terhadap sistem informasi?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Penulisan ini mempunyai maksud dan tujuan yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Adapun maksud dari penulisan laporan skripsi ini antara lain :

1. Menyediakan suatu sistem informasi pelayanan berbasis *web*.
2. Menyediakan suatu sistem informasi yang mudah di mengerti (*user friendly*) dan cepat.
3. Memberikan perbandingan proses pelayanan melalui *activity diagram*.
4. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang didapat dari penulisan ini adalah :

1. Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang di sediakan secara efisien.
2. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pengajuan permohonan.
3. Memudahkan masyarakat tanpa harus datang dan antri dalam melakukan pelayanan.
4. Mengajak masyarakat agar peka terhadap kemajuan teknologi.

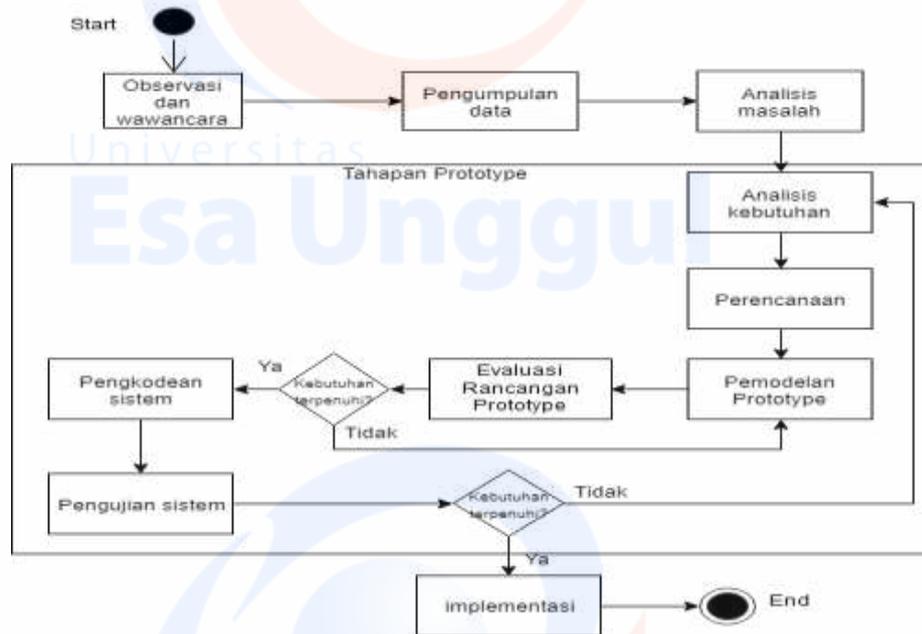
1.5 Lingkup Tugas Akhir

Dalam ruang lingkup ini, penulis akan membatasi lingkup permasalahan tersebut agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan pembahasan, yaitu :

1. Sistem informasi ini dibuat untuk memberikan pelayanan secara fleksibel kepada masyarakat.
2. Sistem ini membahas tentang informasi pelayanan yang tersedia, pengajuan permohonan, dan laporan pelayanan.
3. Pelayanan yang dibahas berdasarkan wewenang tingkat kelurahan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 adalah kerangka berpikir yang dibuat dalam perancangan sistem :



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Penjelasan kerangka berpikir dalam penelitian ini :

1. Observasi dan Wawancara

Pada tahap awal ini penulis melakukan penelitian ke ruang pelayanan untuk mengetahui proses pelayanan yang berjalan, mengetahui fasilitas yang tersedia dan melakukan wawancara kepada masyarakat.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian data dengan mempelajari pengetahuan dari buku, jurnal, dan internet sebagai acuan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kemudian dilakukan pengolahan data, informasi, dan pengetahuan yang sesuai dengan topik yang telah ditentukan.

3. Analisis Masalah

Mempelajari metode pembelajaran yang sedang berjalan dan mengevaluasi sehingga dapat ditentukan permasalahan terhadap sistem lama. Mencari

permasalahan, penyebab adanya masalah, serta efek dari permasalahan. Analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini menggunakan metode analisis *Fishbone*.

4. Pengumpulan Kebutuhan

Tahap ini merupakan tahap komunikasi dimana penulis melakukan analisa apa saja kebutuhan dalam sistem yang akan dibuat. Tahap pengumpulan kebutuhan merupakan tahap awal dilakukannya penelitian. Penulis melakukan pengumpulan agar dapat mengetahui seluruh kebutuhan yang diperlukan dalam proses pengembangan sistem.

5. Perencanaan

Pada tahap perencanaan merupakan tahapan membuat desain atau rancangan awal menggunakan UML sebagai dasar pembuatan *prototype*.

6. Pemodelan *Prototype*

Tahap pembangunan sistem ini membuat rancangan antar muka untuk menggambarkan sistem yang akan di buat.

7. Evaluasi Rancangan *Prototype*

Tahap dimana *prototype* akan di evaluasi apa saja kelebihan dan kekurangannya. Apabila terjadi kekurangan maka proses akan kembali ke pembuatan *prototype*. Jika benar maka akan lanjut ke proses pengkodean sistem.

8. Pengkodean Sistem

Tahap ini melakukan pembuatan aplikasi web menggunakan bahasa pemrograman *html*, *javascript*, dan *php*.

9. Pengujian Sistem

Sistem yang telah selesai di bangun melalui tahap *coding*, kemudian diuji. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa perangkat lunak yang telah dibuat dapat digunakan dengan baik dan sudah layak pakai atau perlu di evaluasi kembali. Pada penelitian ini di lakukan pengujian menggunakan *unit*, *integration*, *usability testing*.

10. Implementasi

Pada tahapan ini dilakukan implementasi sistem yang telah dibuat dengan memberikan *User Experience* pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk dapat menjadikan suatu penyusunan tugas akhir ini tersusun rapih dan dapat mengetahui pokok masalah yang diambil, maka diperlukan mengelompokkan materi laporan menjadi beberapa sub dengan penyampaian suatu sistematika yang baik. Adapun gambaran dari sistematika penulisan tersebut yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan secara singkat latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, lingkup masalah, kerangka berpikir serta sistematika tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penjabaran gambaran umum studi kasus, proses pelayanan yang sedang berjalan serta analisis masalah, serta teori-teori pendukung lainnya yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum rencana penelitian, struktur organisasi, analisis sistem berjalan, dan mencari solusi yang tepat bagi perusahaan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas mengenai hasil dan pembahasan sistem yang telah dirancang, pembahasan hasil penelitian, analisis data, bahasan mengenai hasil analisa data, serta pengimplementasian sistem yang telah di rancang dan dilakukan uji coba terhadap sistem yang telah dibuat.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari semua bab serta saran terhadap sistem yang dibuat agar dapat terus dikembangkan lebih baik dari sebelumnya.