

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

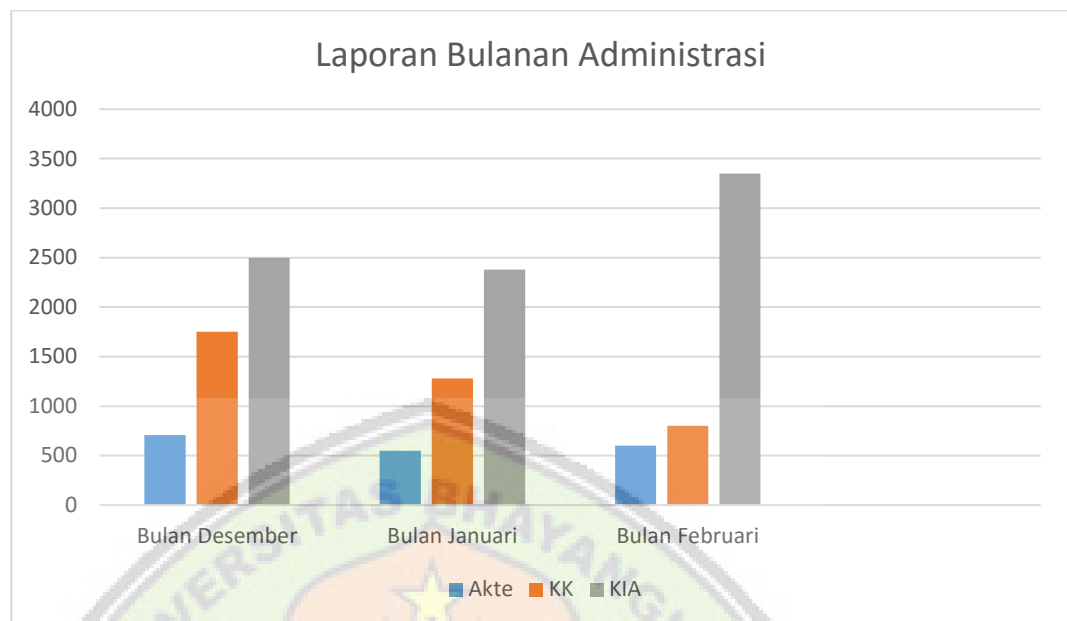
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini sangat berkembang pesat, terutama pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan untuk membantu memudahkan pekerjaan manusia dan mempermudah mendapatkan berbagai macam sajian informasi. Pemanfaatan teknologi informasi bagi instansi pemerintahan merupakan alat bantu yang berguna untuk meningkatkan sistem informasi pelayanan. Hal tersebut akan mencerminkan bagaimana proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sistem pelayanan pada saat ini masih banyak yang bersifat manual. Salah satunya pada sistem pelayanan di kecamatan yang ingin membuat surat-surat. Sehingga kurang optimal dalam melayani masyarakat. Biasanya kendala yang di hadapi dalam pelayanan yaitu proses berkas yang kurang.

Pada Kecamatan Bekasi Utara masyarakat yang akan membuat surat-surat, seperti kartu identitas anak (KIA), kartu keluarga (KK) dan akte kelahiran biasanya masyarakat melakukan antrian, dalam antrian biasanya di kecamatan Bekasi Utara melakukan pengambilan nomor untuk mengantri apabila nomor sudah habis maka masyarakat tidak bisa melakukan administrasi dan kembali lagi esok hari untuk mengambil nomor antrian. setelah masyarakat sudah mendapat antrian maka pelayanan administrasi melakukan pengecekan berkas dan baru di proses. Apabila pada saat pengecekan berkas kurang maka masyarakat harus kembali pulang dan datang lagi ke kecamatan. Ini membuat masyarakat bolak-balik dan membuang waktunya. Berdasarkan data yang ada pada Kecamatan Bekasi Utara bahwa

masyarakat yang membuat administrasi setiap bulannya sangat banyak. Seperti pada gambar grafik di bawah ini :



Gambar 1. 1 Grafik Laporan Bulanan Pembuatan Administrasi

Dengan kondisi itu, maka keterlibatan sistem sangatlah penting untuk membantu kinerja dan kualitas pelayanan yang lebih optimal dan efisien. Karena sistem pelayanan merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pengguna layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada instansi pemerintahan yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat sehingga pengguna layanan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama.

Salah satu cara untuk memudahkan masyarakat yang akan membuat kartu identitas anak, kartu keluarga dan akte kelahiran adalah dengan menggunakan sistem informasi pelayanan online. Data belum terupdate ke dukcapil sehingga ruang lingkup tidak sampai ke dukcapil atau belum terintegrasi. Masyarakat yang ingin membuat surat-surat bisa dilakukan dimana saja dengan adanya jaringan internet dan masyarakat juga bisa mengetahui kapan proses surat itu di buat dan mengetahui proses letak berkas tersebut. Berdasarkan uraian diatas penulis ingin membuat **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN UNTUK MEMPERMUDAH PEMBUATAN AKTE, KARTU KELUARGA (KK), DAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) PADA KECAMATAN BEKASI UTARA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Sistem informasi pelayanan di kecamatan belum terkomputerisasi.
- b. Masyarakat yang ingin membuat surat-surat kesulitan untuk mengetahui dokumennya sudah diproses atau belum.
- c. Terjadinya duplikasi dalam administrasi kependudukan.
- d. Banyaknya masyarakat yang akan membuat administrasi kependudukan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan maka perumusan masalahnya adalah :

- a. Bagaimana membuat sistem administrasi kependudukan agar bisa digunakan masyarakat secara mudah?
- b. Bagaimana membuat sistem berbasis *web* yang dapat memberikan kemudahan dalam membuat laporan pengunjung?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sistem informasi pelayanan hanya untuk dilakukan pada pembuatan Akte, kartu keluarga (KK) dan kartu identitas anak (KIA) di kecamatan Bekasi Utara.
- b. Sistem informasi pelayanan menampilkan informasi proses dokumen itu.
- c. Sistem informasi pelayanan menampilkan jumlah daftar pengunjung.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Untuk membangun sebuah sistem informasi pelayanan berbasis web sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dari manapun dan mengetahui letak dokumen itu dengan menggunakan koneksi internet.

1.5.2 Manfaat Penelitian

- a. Dapat bermanfaat dalam perkembangan reformasi birokrasi utamanya terkait dengan mekanisme pelayanan publik di kecamatan.
- b. Dengan adanya sistem informasi berbasis web ini dapat membantu masyarakat dapat melihat berapa dokumen yang dibuat ada diproses apa dimanapun dan kapanpun selama ada jaringan internet.

1.6 Metode Penelitian

a. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung ke lapangan untuk menganalisa dan mengumpulkan data dalam pembuatan media pembelajaran yang diusulkan.

b. Wawancara

Metode Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai hal – hal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Metode wawancara dilakukan untuk mempelajari dan menganalisa kebutuhan sistem informasi yang akan di buat..

c. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan penulis melakukan pencarian pengumpulan data dari buku-buku referensi, internet, ataupun sumber lain yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan yang penulis akan buat.

1.7 Metode Pengembangan Sistem

Model proses pengembangan perangkat lunak yang bersifat inkremental terutama untuk waktu pengerjaan yang pendek atau singkat adalah *Rapid Application Development*. Model RAD merupakan adaptasi dari model *waterfall* untuk pengembangan setiap komponen perangkat lunak (Rosa & Shalahuddin 2015:34).

Berikut adalah komponen masing-masing dari pemodelan pengembangan RAD:

- a. Pemodelan bisnis
Pemodelan bisnis dilakukan untuk memodelkan fungsi bisnis untuk mengetahui informasi apa yang terkait proses bisnis, informasi apa saja yang harus dibuat, siapa yang membuat informasi itu, bagaimana alur informasi itu, proses apa saja yang terkait informasi itu.
- b. Pemodelan data
Pemodelan data dilakukan untuk memodelkan data yang dibutuhkan berdasarkan pemodelan bisnis dan mendefinisikan atribut-atributnya serta relasinya dengan data-data yang lain.
- c. Pemodelan proses
Pemodelan proses dilakukan untuk mengimplementasikan fungsi bisnis yang sudah didefinisikan terkait dengan pendefinisian data.
- d. Pemodelan aplikasi
Pemodelan aplikasi dilakukan untuk mengimplementasikan pemodelan proses dan data menjadi program. Model RAD sangat dianjurkan pemakaian komponen yang sudah ada jika dimungkinkan.
- e. Pengujian dan pergantian
Pengujian dan pergantian dilakukan untuk penguji komponen-komponen yang dibuat. Jika sudah teruji maka tim pengembang komponen dapat beranjak untuk mengembangkan komponen berikutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini memiliki sistematika penulisan yaitu sebagai:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini di bahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam penelitian diantaranya tentang teori sistem informasi ,pelayanan, Metode RAD serta teori – teori yang di gunakan dalam perancangan sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini membahas tentang, Analisa Kebutuhan Sistem, Analisa dan Perancangan Sistem, Perancangan Sistem, Perancangan Antarmuka Sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas mengenai perancangan, Pengujian Sistem, implementasi sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dibahas garis besar kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, juga berisi saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan sistem pelayanan

