

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

*E-government* merupakan salah satu penerapan sistem informasi yang digunakan oleh lembaga pemerintahan yang bertujuan menunjang pelayanan masyarakat. Pelaksanaan *e-government* telah diatur dalam Instruksi Presiden No.3 tahun 2003. Manfaat *e-government* antara lain menurunkan biaya administrasi, meningkatkan respon terhadap segala permintaan dan pertanyaan tentang pelayanan publik baik dari sisi akurasi maupun kecepatan, dan meningkatkan kemampuan pemerintahan secara umum. *E-government* di Indonesia telah diimplementasikan mulai dari pemerintah pusat, provinsi, kabupaten hingga ke pemerintah kelurahan atau desa. Penerapan *e-government* pada pemerintah kelurahan atau desa bertujuan untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah kelurahan atau desa dalam pertukaran informasi, pengajuan permohonan layanan oleh masyarakat, dan penyampaian aduan.

Pada Kalurahan Jogotirto Kecamatan Berbah Sleman, pelayanan masyarakat yang dilakukan masih menerapkan sistem yang konvensional. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tentang kalurahan atau tentang layanan yang ada di kalurahan diharuskan untuk datang ke kantor kalurahan, begitu pula dengan pengajuan permohonan layanan dan penyampaian aduan. Untuk pengajuan permohonan layanan, pertama masyarakat harus datang ke kalurahan untuk meminta informasi tentang layanan yang diinginkan. Setelah itu, masyarakat diharuskan kembali lagi ke kantor kalurahan dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan dan mengantri untuk melakukan permohonan layanan yang diinginkan. Dari pihak kalurahan diharuskan melayani satu demi satu masyarakat yang ingin mencari informasi tentang kalurahan, mencari informasi tentang alur pengajuan layanan, ataupun pengajuan permohonan layanan, serta penyampaian aduan. Hal tersebut menyebabkan pelayanan masyarakat di Kalurahan Jogotirto kurang efektif dan efisien. Sehingga, Pemerintah Kalurahan Jogotirto membutuhkan sistem

informasi pelayanan masyarakat yang dapat membantu masyarakat dalam pertukaran informasi, pengajuan permohonan, dan penyampaian aduan.

Dengan permasalahan pelayanan masyarakat di Kalurahan Jogotirto yang telah disebutkan, maka sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis android merupakan solusi yang baik untuk memudahkan Pemerintah Kalurahan Jogotirto dalam melayani masyarakatnya. Dengan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis android, masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Kalurahan untuk mencari informasi terbaru. Masyarakat dapat mengajukan permohonan kapanpun dan dimanapun berada dengan syarat dan alur layanan yang telah dicantumkan. Sistem informasi berbasis android dipilih karena sebagian besar masyarakat Kalurahan Jogotirto menggunakan ponsel pintar berbasis android dan terhubung ke internet. Sehingga masyarakat dapat memperoleh segala hal yang dibutuhkan dari Kalurahan secara cepat.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin diraih dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Membangun Sistem Informasi Layanan Masyarakat "E-SILAM" Berbasis Android di Kantor Kalurahan Jogotirto Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman yang memudahkan masyarakat Kalurahan Jogotirto dalam memperoleh informasi terbaru dari kalurahan, memudahkan dalam proses pengajuan permohonan layanan dan penyampaian aduan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu: "Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis android yang dapat membantu masyarakat di Kantor Kalurahan Jogotirto dalam mencari informasi kalurahan, pengajuan permohonan layanan, dan penyampaian aduan?"

#### 1.4 Batasan Masalah

Untuk mempersempit pembahasan pada tugas akhir ini, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

- a. Aplikasi dapat digunakan oleh warga Kelurahan Jogotirto menggunakan perangkat bersistem operasi Android versi 5.0 Lollipop keatas
- b. Warga Kelurahan Jogotirto dapat melihat informasi kalurahan berupa profil kalurahan dan berita terbaru di Kelurahan Jogotirto, mengakses permohonan layanan, melakukan aduan terkait masalah infrastruktur di Kelurahan Jogotirto, melihat potensi sumber daya manusia dan sumber daya alam yang terdapat di Kelurahan Jogotirto
- c. Aplikasi dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman Kotlin dan software Android Studio
- d. Akses fitur pada aplikasi hanya dapat dilakukan setelah user melakukan registrasi dan login menggunakan data diri. User yang sudah login dapat melakukan pengiriman berkas untuk permohonan layanan dan dapat mengirimkan aduan apabila terdapat infrastruktur yang bermasalah.
- e. Admin akan melakukan pengecekan berkas permohonan layanan yang diajukan oleh user kemudian admin akan melakukan update status permohonan layanan.
- f. User harus datang ke kantor kelurahan untuk mengambil surat dari layanan yang telah diajukan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut :

##### a. Bagi peneliti

Penelitian dapat digunakan sebagai referensi ilmiah dalam pengembangan aplikasi android, meningkatkan pengetahuan dan kemampuan di bidang pengembangan aplikasi android.

**b. Bagi objek penelitian**

Produk hasil penelitian dapat diterapkan pada objek penelitian yaitu di Kalurahan Jogotirto Kecamatan Berbah Sleman, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang ada di Kalurahan Jogotirto.

**c. Bagi Lembaga**

Bahan penelitian dalam pemilihan model aplikasi yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, dan menjadi karya ilmiah rujukan untuk penelitian mahasiswa lain.

**1.6 Metode Penelitian**

Metodologi pembuatan dan perancangan perangkat lunak yang digunakan pada sistem informasi layanan masyarakat “E-SILAM” yaitu metode pengembangan *Software Development Live Cycle (SDLC)*, *Software Development Live Cycle* menerapkan pelaksanaan perancangan yang dilakukan secara berurutan dan harus diselesaikan satu per satu. Adapun tahapan yang diterapkan pada penelitian ini yaitu tahap analisis kebutuhan sistem, desain, pembuatan kode program, dan pengujian.

**1.6.1 Analisis Kebutuhan Sistem**

Analisis kebutuhan sistem dibagi menjadi dua yaitu, analisis kebutuhan sistem fungsional dan analisis kebutuhan sistem non-fungsional.

**1.6.1.1 Analisis Kebutuhan Non Fungsional**

Analisis kebutuhan non fungsional menggambarkan spesifikasi kebutuhan untuk sistem. Analisis kebutuhan non fungsional dibagi menjadi 4 yaitu, *Usability* (penggunaan sistem), *portability* (perangkat pengembangan sistem), *reliability* (keamanan sistem), dan *supportability* (kinerja). Analisis kebutuhan non fungsional pada sistem ini adalah analisis kebutuhan perangkat lunak dan analisis kebutuhan perangkat keras.

### 1.6.1.2 Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional menggambarkan proses kegiatan yang akan diterapkan pada sistem dan menjelaskan kebutuhan yang diperlukan sistem. Analisis kebutuhan fungsional yang dilakukan dalam sistem ini adalah analisis kebutuhan data dan permodelan sistem.

Permodelan sistem ini dimodelkan menggunakan UML atau (*Unified Modeling Language*). Sedangkan pada tahap analisis kebutuhan data dilakukan pengumpulan data, dokumen, atau informasi tambahan yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem yang dapat membantu menentukan solusi permasalahan dari penelitian.

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada tahap ini yaitu metode wawancara, observasi, dan studi pustaka.

#### 1. Wawancara

Dilakukan dengan cara berkomunikasi dalam bentuk tanya jawab dengan beberapa pegawai dan masyarakat dari Kelurahan Jogotiro sebagai narasumber.

#### 2. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan dilakukan dengan studi lapangan atau meneliti kantor kelurahan secara langsung.

#### 3. Studi Pustaka

Studi ini dilakukan dengan mempelajari sumber informasi seperti buku, jurnal, atau sumber tertulis lain yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang dibahas.

### 1.6.2 Desain

Dalam tahap desain sistem digunakan Flowchart, permodelan basis data yaitu ERD ( *Entity Relationship Diagram*), dan UML (Unified Modeling Language).

### 1.6.3 Pembuatan kode program (*Implementasi*)

Tahap pembuatan kode program atau implementasi sistem berbasis android menggunakan bahasa pemrograman Kotlin dan perangkat lunak API sebagai penghubung database.

### 1.6.4 Pengujian (*Testing*)

Pada tahap pengujian sistem digunakan metode pengujian *Black box testing* untuk mengetahui kesesuaian implementasi sistem dengan rancangan awal yang dibuat.

## 1.7 Sistematika Penulisan

- a. Bab I : Pendahuluan  
berisi latar belakang, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.
- b. Bab II : Tinjauan Pustaka  
berisi referensi penunjang dan beberapa referensi dari jurnal dan buku.
- c. Bab III : Tinjauan Umum  
berisi penjelasan singkat objek, hasil pengumpulan data, masalah yang didapatkan, solusi dari masalah yang terdapat pada obyek, dan analisis sistem.
- d. Bab IV : Perancangan dan Pembahasan  
berisi rancangan proyek, implementasi kode dan desain, dan pengujian sistem.
- e. Bab V : Penutup  
berisi kesimpulan dan saran.