

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kantor Kelurahan Desa merupakan salah satu Kantor Dinas Pelayanan Masyarakat di bawah Pemerintahan Kabupaten yang terletak di Desa tertentu. Di dalam Kelurahan Desa ini menyediakan berbagai macam pelayanan sosial yang di tujukan untuk masyarakat sekitar khususnya masyarakat desa yang di tempati. Oleh karena itu kantor kelurahan ini memiliki dan mengurus data-data penting masyarakat yang jumlahnya tidak sedikit. Begitu pula yang terjadi di Kantor Kelurahan Desa Sinduadi.

Setiap hari Kelurahan Sinduadi selalu melayani kebutuhan sosial masyarakat Desa Sinduadi yang berbeda-beda dan dalam waktu yang hampir bersamaan. Setiap jenis pelayanan masyarakat pasti memiliki syarat dan ketentuan yang berbeda-beda pula. Pelayanan dan penyampaian data yang di harapkan adalah, kemudahan untuk mendapatkan Informasi yang berkualitas bagi masyarakat maupun kelurahan, rekam data maupun pelayanan yang mudah dan tepat, sehingga terhindar dari antrian yang padat, lama serta mengurangi informasi penting yang tidak menyebar. Saat pelayanan terkadang mengalami kendala yang mungkin hampir sama setiap harinya. Kendala tersebut meliputi kurangnya penyebaran informasi yang meluas, oleh

karena itu masih banyak masyarakat yang belum paham betul syarat yang di butuhkan untuk mendapat pelayanan dari Kelurahan. Tidak jarang dari mereka ikut mengantri hanya untuk menanyakan syarat apa yang di perlukan.kewajiban masyarakat mengisi lampiran surat-surat keterangan di tempat Kelurahan Sinduadi menyebabkan antrian yang panjang dan tidak kondusif.

Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kelurahan Desa Sinduadi berbasis Website ini di buat oleh penulis dengan tujuan untuk memungkinkan pelayanan, pengolahan data, penyebaran informasi serta perekapan data di tangani secara tepat dan optimal. Karena menggunakan sistem yang terkomputerisasi dan memiliki script tertentu untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Di dukung oleh basis website yang memudahkan admin kelurahan maupun masyarakat selalu update informasi kapan dan dimana saja.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan sebelumnya , maka permasalahan yang dapat di rumuskan adalah Bagaimana membangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat untuk melakukan pengisian form surat-surat keterangan pelayanan masyarakat serta penyebaran informasi pada Kelurahan Desa Sinduadi ?

### 1.3 Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat berbasis Website ini tentu memiliki administrator untuk mengolah dan mengoperasikannya, di asumsikan admin adalah Staff Pelayanan Umum.
2. Siapa saja dapat mengakses Sistem berbasis Website ini kapan saja dan dimana saja. Pengguna sistem ini dibedakan menjadi dua golongan, yaitu Admin dan User atau masyarakat luas tetapi tiap golongan memiliki tingkat hak akses yang berbeda.
3. Sistem memberikan gambaran metode baru pada kelurahan dalam pelayanan masyarakat dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas.
4. Admin sistem ini di asumsikan telah mengetahui dasar-dasar penggunaan komputer dan website.
5. Sistem berfokus pada 3 Surat pelayanan masyarakat yaitu, Surat Keterangan Umum, Surat Persetujuan Mempelai Nikah serta Surat Keterangan Orang Tua.
6. Sistem menghasilkan Print Out surat-surat pelayanan masyarakat di atas serta data-data masyarakat yang melakukan pelayanan.
7. Sistem menghasilkan Kritik dan Saran yang di kirimkan oleh masyarakat pada Kelurahan Sinduadi.

8. Bahasa pemrograman yang di gunakan adalah PHP, HTML, CSS, MySQLi dan Plugin JQuery.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan Penelttian

##### a. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sinduadi ini adalah sebagai syarat kelulusan jenjang pendidikan S1 pada STMIK AMIKOM Yogyakarta.

##### b. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengenalkan metode baru pada pihak Kelurahan Sinduadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mempermudah penyebaran informasi penting oleh pihak Kelurahan Sinduadi kepada masyarakat luas.
3. Membantu proses pengolahan data yang ada di bagian Pelayanan Umum.

#### 1.5 Manfaat Penelttian

##### 1. Manfaat bagi Penulis

Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam hal pemrograman Website serta Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat.

## 2. Manfaat bagi Pihak Kelurahan

Pihak Kelurahan mengenal metode atau cara baru dalam pengolahan data, penyebaran informasi kepada masyarakat dan memperlancar pelayanan masyarakat.

### 1.6 Metodologi Penelitian

#### a. Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Eksperimental, yaitu suatu penelitian ilmiah di mana peneliti memanipulasi dan mengontrol satu atau lebih variable bebas dan melakukan pengamatan terhadap variable-variable terikat untuk menemukan variasi yang muncul bersamaan dengan manipulasi terhadap variable bebas tersebut.

#### b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan secara lisan dan di jawab secara lisan pula. Wawancara ini di lakukan kepada Kepala Desa Sinduadi, Kepala Bagian Perencanaan Pembangunan dan Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Sinduadi, hal ini di tujukan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang selama ini telah berjalan serta menampung kritik dan saran.

## 2. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap permasalahan atau gejala yang timbul pada penelitian. Objek yang di amati adalah Kelurahan Desa Sinduadi dengan cara pengamatan langsung pada proses Pelayanan Masyarakat di Bagian Pelayanan Umum saat hari biasa. Metode ini penulis lakukan untuk mengumpulkan data secara berdasarkan fakta dan keadaan pada objek yang terjadi.

### c. Analisis Data

Analisis Data yang di gunakan adalah Metode Kualitatif yaitu metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam yaitu mengkaji masalah secara kasus per kasus Karena yakin bahwa sifat suatu masalah akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substansif dan hipotesis penelitian kualitatif [1].

### d. Metode Testing

Untuk memastikan aplikasi dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang di harapkan , penulis menggunakan metode testing *blackbox* dan *whitebox* testing yang berguna untuk mengetahui fungsi komponen dan coding berfungsi atau belum.

#### e. Metode Pengembangan

Metode Pengembangan yang di pilih adalah Extreme Programming (XP). Extreme Programming merupakan agile methods yang paling populer saat ini. XP digunakan untuk mengatasi masalah requirements yang tidak jelas dan sering berubah-ubah (*vague and volatile requirements*). XP dimunculkan untuk menangani perubahan-perubahan yang biasanya sering terjadi pada saat pengembangan berlangsung bahkan pada saat proses pengembangan sudah hampir berakhir. Selain itu XP juga dimunculkan untuk mengatasi berbagai requirements yang tidak jelas dari user [2].

### 1.7 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Dasar Teori yang di gunakan.

#### BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran diskripsi objek penelitian, Analisis Masalah, Metode Analisis Masalah yang di gunakan.

#### BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian dari tahapan penelitian yang dilakukan penulis mulai tahapan Analisis, Design, Testing dan Implementasinya. Tahap Testing dilakukan guna mencoba sistem untuk berjalan dan mengetahui apakah ada kerusakan atau kesalahan yang mungkin terjadi saat di implementasikan.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang bagian akhir penelitian penulis yang berisi tentang kesimpulan yang didapat setelah penelitian berakhir dan juga berisi tentang saran dari penulis mengenai hal yang belum bisa di tempuh atau di laksanakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka memuat semua pustaka yang dijadikan acuan dalam penulisan skripsi yaitu semua sumber yang dikutip. Daftar pustaka ini berguna untuk para pembaca jika ingin mencocokkan kutipan yang ada dalam skripsi.