

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dampak dari perkembangan pada dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini terdapat peningkatan akses terhadap internet yang sangat mengubah gaya hidup manusia dalam berbagai aspek, sebagai contoh di dalam bidang ekonomi, politik, kehidupan sosial masyarakat hingga saat ini pada sistem pemerintahan pun sudah diwarnai dengan kecanggihan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi .

Dengan luas wilayah 205,58 KM² sampai saat ini Pemerintah Kota Jambi telah memiliki 5.892 Orang Pegawai Negeri Sipil dan 2.967 Orang Pegawai Kontrak Organisasi Perangkat Daerah / Non Pendidik yang tersebar di seluruh Dinas, Badan, UPTD, Sekolah dan Unit Kerja di Wilayah Pemerintah Kota Jambi dan untuk pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan di lingkungan Pemerintah Kota Jambi.

Dalam pelaksanaannya, Pelayanan tamu kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang

terdiri dari pelayanan teknis meliputi pelayanan pengadaan dan mutasi pegawai, pelayanan pengembangan dan diklat pegawai, pelayanan data, informasi dan arsip kepegawaian, pelayanan pembinaan, disiplin dan kesejahteraan pegawai serta pelayanan non teknis atau kesekretariatan yaitu pelayanan umum yang hanya dilayani dalam satu ruangan khusus pelayanan seperti yang telah di atur dalam Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor : 179/BKPSDMD/2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Dengan sistem pelayanan satu pintu yang diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi saat ini, petugas yang bertanggung jawab dalam melayani tamu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Kontak ataupun masyarakat umum yang memiliki keperluan tentang kepegawaian sangat terbatas 2 (dua) Orang pegawai dan pencatatan data tamu serta keperluan tamu masih dicatat secara manual kedalam satu buku agenda, Sehingga menyulitkan dalam pencatatan ataupun pencarian data tamu dan keperluan tamu serta pembuatan laporan rekapitulasi tahunan ataupun periode dan grafik statistik jumlah tamu yang berurusan pada setiap bidang dalam pelaksanaan pelayanan tamu kepegawaian terpadu satu pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi pada saat dibutuhkan.

Oleh karena itu, Dengan menempatkan metode berbasis *web* penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi” guna mengatasi kelemahan sistem berjalan saat ini dan untuk meningkatkan pelayanan urusan kepegawaian yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang diuraikan, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang muncul, diantaranya adalah :

1. Bagaimana menganalisis Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Pelayanan Tamu Berbasis *Web* Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tercapai sesuai dengan tujuan dan tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, seperti :

1. Penelitian ini membahas mengenai sistem informasi pelayanan tamu yang terdapat data tamu, informasi statistik tamu, dan pembuatan laporan yang dibutuhkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi khususnya untuk laporan dari data semua tamu yang telah dilayani.

2. Model perancangan sistem yang dibuat menggunakan *UML (Unified Modeling Language)* yaitu : *use case diagram, class diagram, activity diagram*.
3. Perancangan yang dilakukan dalam penelitian hanya sebatas *prototype*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, Maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis sistem yang sedang berjalan dalam proses pelayanan urusan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
2. Merancang sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Peneliti mengharapkan terdapat manfaat yang berguna dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dapat memanfaatkan hasil penelitian dan rancangan sistem informasi pelayanan tamu berbasis *web* untuk dikembangkan dan diterapkan nantinya.

2. Memberikan kemudahan kepada petugas yang bertanggung jawab pada pelayanan tamu dalam mencari dan melaporkan data tamu pada saat dibutuhkan.
3. Memberikan alternatif metode pelayanan baru guna mendukung perkembangan teknologi serta mengurangi penggunaan kertas dalam pencatatan data tamu.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas berbagai landasan teori dan tinjauan pustaka yang digunakan dalam pengerjaan tesis. Dasar teori yang dibahas antara lain berkaitan dengan sistem informasi, analisis sistem, perancangan sistem, pelayanan publik, *internet*, *database*, alat bantu pemodelan sistem, dan *prototype*. Sedangkan pada tinjauan pustaka dijabarkan mengenai persamaan dan perbedaan penelitian lain sejenis yang digunakan sebagai perbandingan dari penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mencakup alur penelitian, bahan yang digunakan dalam penelitian, alat penelitian, jadwal penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.