

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1].

Berdasarkan Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 menjelaskan. Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada

masyarakat secara terbuka dan mudah diakses [2].

Penggunaan sistem layanan mandiri yang disebut sebagai *self-help*, yang mengacu pada teknologi yang memungkinkan masyarakat untuk mempelajari, menerima informasi, melatih mereka sendiri dan memberikan pelayanan mereka sendiri. Keunggulan sistem layanan mandiri dapat ditinjau dari dua sisi yaitu penyedia jasa dan masyarakat. Dari penyedia jasa teknologi bisa menjadi kesempatan untuk mempercepat penyampaian jasa, ketepatan, *customization*, mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. Bagi masyarakat sistem layanan mandiri juga memberikan beberapa keuntungan seperti penghematan waktu dan biaya, kontrol yang lebih tinggi pada pelayanan, memperpendek waktu tunggu dan kemudahan dalam penggunaan.

Salah satu kemajuan layanan mandiri tersebut dengan adanya RFID (*Radio Frequency Identification*). RFID merupakan teknologi *compact wireless* yang diunggulkan untuk identifikasi secara otomatis yang menggunakan gelombang radio. RFID digunakan untuk melakukan identifikasi dan pengambilan data dengan menggunakan *magnetic card*. Metode identifikasinya menggunakan sarana yang disebut label RFID yang berfungsi untuk menyimpan dan mengambil data jarak jauh. Oleh sebab itu proses identifikasi RFID membutuhkan dua perangkat yaitu *tag* dan *reader* agar dapat berfungsi dengan baik.

Kelurahan Murni adalah salah satu Kelurahan yang berada di Kota Jambi, provinsi Jambi, Indonesia. Di kantor Kelurahan Kelurahan Murni ini sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional yaitu sebagian mencatat ke dalam buku agenda dan pelayanan surat menyurat sebagian pengolahan data masih

menggunakan pencatatan ke dalam buku agenda, sehingga terdapat kendala di antaranya :

1. Proses nya membutuhkan waktu yang lebih lama untuk melakukan pelayanan dan dokumentasi berkas surat kurang teradministrasi dengan baik sehingga sering kali terjadi kesalahan bahkan ada arsip data yang hilang atau rusak karena terlalu banyaknya arsip yang ada.
2. Banyaknya jumlah data yang harus diolah seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat kematian, surat keterangan pindah, surat pengantar dan pengurusan kartu keluarga, kerumitan dalam pemrosesan suatu data, terbatasnya waktu yan digunakan dalam mengolah data, dan data yang beraneka ragam.

Pemerintahan Kelurahan Murni harus memperhatikan kinerja pelayanan administrasi demi menciptakan sistem pelayanan lebih efektif, efisien dan tetap tepat sasaran. Improvisasi terhadap perkembangan dunia teknologi juga diperlukan guna memanfaatkan fungsi teknologi dengan positif salah satunya penggunaan sistem layananan mandiri. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memaparkannya ke dalam tugas akhir yang berjudul **Penggunaan Teknologi RFID Untuk Aplikasi Layanan Mandiri Masyarakat di Kelurahan Murni.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana membangun aplikasi mandiri di kelurahan Murni dengan menerapkan teknologi RFID?

2. Bagaimana menggunakan website untuk pengolahan data yang di tunjukan pada surat menyurat?
3. Bagaimana menghasilkan *output* berupa surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat kematian, surat keterangan pindah, surat pengantar dan pengurusan kartu keluarga untuk membantu penduduk?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Hanya dalam ruang lingkup wilayah kerja Kelurahan Murni.
2. Dalam penelitian ini akan menghasilkan sebuah aplikasi yang akan menampilkan data layanan mandiri seperti surat menyurat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat kematian, surat keterangan pindah, surat pengantar dan pengurusan kartu keluarga.
3. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
4. Permodelan sistem menggunakan Metode UML (*Unified Modeling Language*) yang terdiri dari *Usecase* digram, *Activity* diagram dan *Class* diagram.
5. Menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*
6. Menggunakan alat bantu RFID di lengkapi tiga kartu sebagai *sample*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membangun aplikasi dengan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL kemudian mengkoneksikannya dengan teknologi RFID yang terdiri dari TAG dan Reader
2. Menggunakan website untuk pengolahan data yang di tunjukan pada surat menyurat dengan cara memanfaatkan internet
3. Menghasilkan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat kematian, surat keterangan pindah, surat pengantar dan pengurusan kartu keluarga dengan memanfaatkan format PDF.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Kantor Kelurahan Kelurahan Murni Jambi yaitu dapat memberikan kemudahan dalam mencari data, mengelola data dan membuat laporan.
2. Bagi masyarakat yaitu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan surat.
3. Bagi Penulis yaitu dapat menambah wawasan mengenai aplikasi layanan mandiri masyarakat dan memberikan contoh konsep-konsep keilmuan dalam merancang sistem informasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai isi penulisan karya

ilmiah yang akan disusun, maka di buatlah sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap gambaran umum objek penelitian, sistem yang sedang berjalan, kebutuhan perangkat lunak/*system*, *output*, *input*, kebutuhan data serta melakukan perancangan terhadap *output*, *input*, struktur data yang digunakan dan struktur program.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan menguraikan tentang implementasi sistem yang telah dirancang dan uji coba terhadap sistem informasi yang dirancang, cara menjalankannya, evaluasi hasil pengujian yang telah diimplementasikan, serta analisis hasil yang dicapai.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.