

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kemajuan teknologi informasi yang merupakan bagian integral dari globalisasi tidak bisa dipisahkan dari masyarakat modern saat ini. Hal ini menghasilkan tuntutan besar terhadap instansi pemerintah untuk menjadi lebih terbuka dalam menjalankan tugas mereka serta memberikan akses yang mudah terhadap informasi, terutama yang berkaitan dengan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dan mendukung berbagai aktivitas mereka.

Pemerintah sekarang berlomba-lomba menyediakan layanan berbasis elektronik. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang baik, bersih, dan akuntabel, serta mempermudah jangkauan dan melakukan penghematan waktu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [1]. Penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik atau yang lebih populer disebut elektronik *government* (e-gov), istilah yang disematkan pada pemerintah yang mengadopsi teknologi berbasis *internet* dalam pelaksanaan program dan pelayanannya [2].

Kantor Kecamatan Jambi Selatan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berlokasi di Jl. Kol. Pol. M. Thaher, No. 50, Kota Jambi, Provinsi Jambi. Kantor Kecamatan Jambi Selatan memiliki pelayanan

administrasi publik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya Kantor Kecamatan Jambi Selatan belum menerapkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital.

Adapun permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Jambi Selatan yaitu dalam proses pendataan pelayanan masih dilakukan dengan cara dicatat ke dalam buku dan masih menyimpan data dalam bentuk berkas-berkas yang disusun dalam sebuah lemari, hal ini mempersulit pencarian data baik yang lama maupun yang baru. Data yang disimpan melalui buku lebih mudah hilang, robek ataupun rusak sementara data didalam buku tersebut tidak ada salinannya. Proses pembuatan laporan membutuhkan waktu dikarenakan harus merekap kembali data yang telah dicatat kedalam buku untuk dicatat kembali kedalam komputer setelah itu baru dapat dicetak.

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Jambi Selatan terkait pelayanan masyarakat, dibutuhkan implementasi sistem pelayanan yang dapat dilakukan secara *online*. Sistem *online* mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses administrasi, seperti pendaftaran, pengajuan, dan pemrosesan dokumen. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, dan permohonan dapat diselesaikan dengan lebih cepat karena dokumen dapat diproses secara elektronik. Sehingga pengaplikasian *e-government* pada pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah harus mengarah pada pelayanan masyarakat yang lebih baik, cepat, *paperless* dan efektif serta menggunakan prinsip manajemen publik yang baik [3].

Berdasarkan uraian permasalahan dan solusi yang ditawarkan maka penulis tertarik untuk merancang sistem yang baik, yang penulis tuangkan dalam penelitian yang berjudul **“Perancangan Aplikasi Administratif Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jambi Selatan”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu :“Bagaimana Membangun Suatu Aplikasi Administratif Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jambi Selatan berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework laravel* dan DBMS MySQL”.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dalam penelitian ini, ruang lingkup akan dibatasi pada beberapa aspek penting guna memastikan penelitian tetap fokus dan mendalam, serta memberikan kontribusi yang relevan terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Batasan-batasan yang diterapkan meliputi hal-hal berikut:

1. Sistem pelayanan masyarakat ini dibuat untuk memudahkan instansi Kantor Kecamatan Jambi Selatan dalam mengelola data pelayanan administrasi yang di lakukan oleh masyarakat Kecamatan Jambi Selatan.
2. Sistem pelayanan ini dapat di gunakan oleh masyarakat untuk mengurus surat-surat seperti Keterangan Usaha, Izin Keramaian,

Belum Menikah, Surat Domisili, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pindah.

3. Menggunakan model analisa dan desain UML (*Use Case Diagram*, *Diagram Class*, dan *Diagram Activity*) untuk menggambarkan analisa dan desain sistem
4. Metode pengembangan sistem dengan menggunakan model *RAD* (*Rapid Application Development*).
5. Bahasa pemrograman PHP dengan *framework* laravel dan DBMS MySQL.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini tentunya penulis mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mempelajari dan menganalisa sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat saat ini yang ada pada Kantor Kecamatan Jambi Selatan
2. Merancang sebuah aplikasi pelayanan administrasi masyarakat berbasis *website* pada Kantor Kecamatan Jambi Selatan yang akan memudahkan masyarakat.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat secara umum yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi objek penelitian, Mempermudah instansi dalam perekapan dan penyimpanan data pelayanan administrasi masyarakat pada Kecamatan Jambi Selatan.
2. Bagi Masyarakat, Mempermudah masyarakat Kecamatan Jambi Selatan untuk melakukan pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Jambi Selatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat konsep - konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan yang bersumber dari buku, jurnal ataupun *internet*, yang meliputi dari pengertian perancangan, aplikasi, pelayanan masyarakat, website, *uml*, *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram*, *XAMPP*, *PHP*, *MySQL*, *LARAVEL* dan Penelitian Sejenis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi mengenai parameter penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan teknik pengumpulan data penelitian yang terdiri dari wawancara, observasi dan analisis dokumen.

**BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab analisis dan perancangan ini berisi mengenai profil objek penelitian, analisis sistem yang telah ada, analisis kebutuhan perangkat lunak, serta perancangan *input* dan *output*, struktur data, struktur program, serta algoritma program.

**BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Dalam bab implementasi dan pengujian ini berisi mengenai hasil dari implementasi perangkat lunak yang telah selesai dimana menampilkan implementasi *input* dan *output*, pengujian perangkat lunak dengan menggunakan metode *black box* serta memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang ada.

**BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan.