

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini sangat berkembang pesat, terutama pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan untuk membantu pekerjaan manusia menjadi lebih cepat dan mudah. Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan dalam aktivitas manusia. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi menjadi semakin mudah karena pengolahan sangat diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pengolahan data dan informasi secara cepat, tepat dan efisien adalah hal yang penting dan dibutuhkan bagi setiap perusahaan atau suatu instansi untuk meningkatkan produktifitas pekerjaan, waktu, dan biaya.

Antrian sering menjadi sebuah kendala yang dihadapi pada bagian staf loket dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kendala yang dihadapi dapat kurang teraturnya pelayanan yang diberikan, sehingga akan berdampak pada kurang nyamannya pelayanan yang diterima masyarakat.

Kelurahan Kramat jati Jakarta Timur beralamat di Jl. Kerja Bakti No.32 RT.02/RW.10 Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur. Merupakan sebuah unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa yang bergerak di bidang urusan pemerintahan, pembedayaan dan pelayanan masyarakat serta ketenteraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah kelurahan yang berada di wilayah kerja kelurahan.

Kelurahan Kramat Jati Jakarta Timur beroperasi dalam melayani pelayanan masyarakat sudah menggunakan cara terkomputerisasi dengan menggunakan microsoft excel yang terkadang menyebabkan kehilangan sebagian data-data pelayanan masyarakat akibat lupa menyimpan hasil pekerjaan dan kesalahan dalam pengetikan dan terhapusnya data. Dengan adanya hambatan-hambatan yang seringkali terjadi akan mengakibatkan menurunnya kinerja dalam bekerja.

1.1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada antara lain :

1. Bagaimana membuat sistem berbasis web yang mempermudah user dalam melihat setiap data pelayanan yang ada serta dalam mendata setiap pelayanan yang masuk.
2. Bagaimana perancangan/desain loket antrian pada Kelurahan Kramat Jati agar sesuai dengan kebutuhan yang didefinisikan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan masyarakat yang ada pada Kelurahan Kramat jati.
2. Untuk mengetahui kemungkinan kendala atau permasalahan yang terjadi dalam proses penerimaan pelayanan masyarakat.
3. Sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D3) untuk program studi Sistem Informasi pada Universitas Bina Sarana Informatika

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Memudahkan administrator dalam menginput data pelayanan masyarakat.
2. Agar terciptanya suasana yang tertib, karena sesuai dengan urutan nomor antrian.
3. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.

1.3 Metode Penelitian

Dalam menyusun penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan beberapa metode. Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

A. Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang diterapkan dalam perangkat lunak ini adalah dengan metode *waterfall*. Menurut Sukamto dan Shalahuddin dalam (Oktaviani et al., 2018) model air terjun (*waterfall*) adalah “Model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun (*waterfall*) menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung (*support*)”.

1. Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu didokumentasikan agar dapat digunakan pada tahap selanjutnya.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang *focus* pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi

kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Penulis menggunakan perangkat pemodelan yang ada pada UML (*Unified Modeling Language*) seperti *Class Diagram*, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*. Dan untuk rancangan basis data nya menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*) serta LRS (*Logical Record Structured*).

3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Dalam hal ini penulis menggunakan *software Justinmind* dalam pembuatan kode program.

4. Pengujian

Pengujian berfokus pada perangkat lunak yang telah dibuat. Setelah proses integrasi selesai dilakukan maka dimulai proses pengujian dengan metode *Black-box testing* guna untuk mengetahui apakah program yang telah dibuat telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

5. Pendukung (*Support*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirim ke *user*. Maka dari itu dibutuhkan *software* dan *hardware* yang mendukung agar program dapat berjalan dengan baik dan optimal diantaranya *Mouse*, *Keyboard*, *Microsoft Windows*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan pengumpulan data untuk membuat Tugas Akhir adalah :

1. Observasi

Penulis mendatangi serta langsung guna mengamati proses melayani pelayanan masyarakat pada Kelurahan Kramat Jati yang beralamat di Jl. Kerja Bakti No.32 RT.02/RW.10 Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara mengenai hal-hal yang berhubungan dengan alur proses melayani pelayanan masyarakat Kelurahan Kramat Jati kepada Bapak Dynno Putra Asmara yang menjabat sebagai Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

3. Studi Pustaka

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mempelajari dari berbagai macam jurnal serta referensi yang ada di internet untuk dapat mendukung kelancaran pembuatan tugas akhir.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penulisan tugas akhir ini mengenai perancangan sistem informasi loket antrian berbasis *web* yang akses nya terbatas pada satu *Administrator* loket yang menginput data *pelayanan masyarakat*, yang meliputi proses menerima pelayanan masyarakat, menginput data pelayanan dan memberikan hasil output surat keterangan dan rekap data pelayanan.