

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kelurahan merupakan tempat untuk masyarakat melakukan aktivitas dan transaksi dalam upaya legalitas dokumen yang dimilikinya, terutama kependudukan. Dalam pelayanan kesehariannya, kelurahan merupakan tempat yang sangat ramai bahkan banyak masyarakat yang antri hingga berjam-jam dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukannya.

Bayangkan hal tersebut menjadi momok penting dalam optimalisasi pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat. Bagaimana masyarakat dapat merasa puas bila mana hal tersebut justru membuat *line* antrian semakin Panjang. Tentu masyarakat akan resah, apalagi dengan *office hour* yang diberlakukan diseluruh kelurahan.

Selama ini sistem tradisional yang diterapkan di kelurahan adalah melayani warga yang datang langsung (*Walk-in*). Sehingga membuat tumpukan antrian di kelurahan dan mengganggu pandangan serta kenyamanan bagi seluruh masyarakat yang datang ke kelurahan.

Hal tersebut tentu memberikan beberapa dampak negative yang tentu juga mengkonsumsi energi dan memaksa petugas bertindak cepat sehingga menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efisien, sehingga pekerjaan tidak dapat dilakukan dengan maksimal.

Dari Latar Belakang tersebut penulis berinisiatif untuk menyarankan kepada atasannya untuk membuat “Sistem Informasi Untuk Pelayanan *Online*”. Sehingga pada Tugas Akhir ini, penulis membuat judul “**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGAJUAN LAYANAN DUKCAPIL BERBASIS WEB PADA KELURAHAN KUNINGAN BARAT**”.

Dengan diciptakannya Sistem Informasi tersebut, diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang selama ini dihadapi dan memudahkan pekerjaan daripada petugas kelurahan dan membuat masyarakat puas akan optimalisasi pekerjaan dari permohonan pembuatan dokumen kependudukannya.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sistem informasi pengajuan pelayanan *online* memang sangat dibutuhkan dalam sebuah kelurahan. Demi kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan masyarakat, sistem ini harus di *built* sedini mungkin. Namun ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu ;

1. Waktu yang dibutuhkan dalam pengoptimalisasian aplikasi tersebut sehingga siap digunakan untuk masyarakat luas.
2. Penumpukan antrian yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang efektif.
3. Sistem rekap laporan yang masih manual membuat kinerja kurang efisien dan kurang produktif.
4. Masyarakat harus bolak-balik karena persyaratan yang belum lengkap.

1.2.2 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang dan mengembangkan aplikasi pengajuan layanan *online* Dukcapil berbasis web?

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini mencakup aspek-aspek berikut:

1. Penerapan Teknologi Web untuk Pelayanan Publik

Fokus penelitian adalah pada pengembangan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk pengajuan layanan Dukcapil di Kelurahan Kuningan Barat. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Dukcapil secara *online*, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor kelurahan.

2. Pengelolaan Data Pengguna

Penelitian ini mencakup pengembangan sistem manajemen basis data yang efisien untuk menyimpan, memproses, dan mengelola data pengguna, termasuk data pribadi dan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan layanan Dukcapil. Ruang lingkup ini juga mencakup strategi untuk mengatasi potensi duplikasi data dan memastikan integritas data.

3. Sistem Layanan *Online*

Ruang lingkup penelitian mencakup pengembangan sistem pelayanan *online* yang dapat mengelola pengajuan yang masuk dan memberikan estimasi waktu pengambilan dokumen kepada pengguna. Sistem ini dirancang untuk mengurangi antrian fisik di kantor kelurahan dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

4. Interaksi Pengguna dengan Aplikasi

Fokus lain dari penelitian ini adalah pada antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*). Penelitian akan membahas bagaimana aplikasi ini dapat dirancang agar mudah digunakan oleh masyarakat umum, termasuk orang-orang yang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi.

5. Pengujian dan Evaluasi

Penelitian ini juga mencakup tahap pengujian dan evaluasi aplikasi untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Evaluasi akan dilakukan melalui uji coba pengguna dan feedback untuk menilai keefektifan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

1.3.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. **Ruang Lingkup Pengguna:** Aplikasi ini hanya akan diterapkan di Kelurahan Kuningan Barat sebagai pilot project, dan tidak mencakup kelurahan lain.
2. **Fokus Fitur:** Penelitian ini fokus pada pengembangan fitur pengajuan layanan Dukcapil secara *online*, termasuk pembuatan KTP, KK, dan KIA. Fitur lain di luar layanan Dukcapil tidak akan dibahas.
3. **Metode Pengembangan:** Aplikasi ini akan dikembangkan menggunakan pendekatan RAD, dengan batasan pada tahapan perencanaan, desain, konstruksi, dan peralihan. Perubahan kebutuhan selama proses pengembangan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
4. **Keamanan Data:** Aplikasi ini akan dirancang dengan fokus pada keamanan data pengguna, namun penelitian tidak akan mendetailkan

setiap aspek teknis terkait enkripsi dan perlindungan data dari serangan siber.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan pelayanan dukcapil. Dengan merancang dan membangun sistem informasi berbentuk aplikasi berbasis web, diharapkan dalam mengatasi masalah penumpukan warga atau masyarakat di lingkungan kelurahan.

Dalam prosesnya, perancangan aplikasi ini berfokus pada efisiensi dan ketepatan dalam memberikan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan. Sehingga masyarakat dapat melakukan permohonan dengan nyaman dari manapun dan kapanpun tanpa harus antri lama dan Panjang di kelurahan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini juga diharapkan supaya masyarakat dapat mendapatkan manfaatnya secara maksimal. Tidak hanya dari segi masyarakat, namun dari sisi para petugasnya juga mampu memberikan kinerja yang baik dan melayani masyarakat secara maksimal dan optimal.

Diharapkan penelitian serta perancangan dan pembangunan aplikasi berbasis web ini dapat membantu kelurahan khususnya bagian dukcapil dalam mengoptimalisasi pelayanan ke masyarakat. Dengan terwujudnya aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang antara lain :

1. Meningkatkan kinerja dan pelayanan secara optimal dan maksimal pada sektor pelayanan publik terutama sektor dukcapil. Sehingga mampu mewujudkan masyarakat yang bahagia dan sejahtera.
2. Terimplementasinya aplikasi ini dengan baik pada kelurahan kuningan barat sebagai permulaan, diharapkan setiap kelurahan dapat meniru aplikasi dan sistem ini baik secara skala lokal hingga nasional.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab dan akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan memulai dengan mendeskripsikan latar belakang pembahasan umum terkait tema dan judul yang dibuat. Serta menjabarkan rumusan serta identifikasi masalah yang mungkin terjadi. Serta menjelaskan tujuan dan juga manfaat dari penelitian ini. Dan juga membuat sistematika penulisan yang diterapkan dalam membuat tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Di bab ini akan berisikan informasi terkait tujuan pembuatan aplikasi ini dan juga pemahaman tentang tema yang sedang dibangun. Teori yang didapat berasal dari berbagai sumber seperti jurnal *online*, buku digital, website terkait hingga penelitian dasar terkait dengan permasalahan yang ada. Bab ini juga menjelaskan terkait metodologi yang digunakan dan implementasi sistem tahap awal.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian akan menitik beratkan pada penguraian objek penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab. Dimana sub bab tersebut menjelaskan teknik dalam mengumpulkan data. Dalam metode penelitian ini juga akan terkandung Analisa sistem yang berjalan dengan menjelaskan sistem yang ada dalam proses pelayanan masyarakat di bidang dukcapil tingkat kelurahan serta memberikan usulan sistem baru. Bab ini akan menganalisis lebih dalam terkait kebutuhan spesifik user dan juga menjabarkan implementasi tahap lanjut.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Pada bab ini akan merincikan lebih detail sistem yang akan dibangun dan dirancang, serta diagram-diagram yang akan digunakan dalam proses perancangan aplikasi. Analisis akhir yang akan menentukan desain antarmuka dan *user experience* sebagai pertimbangan dalam pembuatan aplikasi ini. Serta hasil dari teknik pengumpulan data, hasil analisa dan hasil perancangan, kemudian perincian terkait spesifikasi sistem dan implementasi tahap akhir yang akan melalui serangkaian uji coba akan di jelaskan pada bab ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis sebagai pandangan ke depan untuk masa depan sistem informasi yang lebih baik. Serta kesimpulan dari jawaban rumusan masalah yang diteliti pada awal bagian penulisan ini.