



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kehidupan pada era modern saat ini menuntut kita sebagai masyarakat untuk bersosialisasi dengan teknologi yang serba canggih. Secara efektif kita harus mampu memanfaatkan berbagai teknologi agar mempermudah efektivitas dalam menjalani suatu kehidupan saat ini. Pelayanan sosial adalah aktivitas terorganisasi yang bertujuan untuk membantu para anggota masyarakat untuk saling menyesuaikan dan mensejahterakan dengan sesama serta dengan lingkungan sosialnya. Kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, serta ketentraman lahir dan batin sehingga memungkinkan bagi setiap warga negara yang mengandalkan usaha pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, keluarga, serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak dan kewajiban manusia.

Dinas Sosial adalah lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai sarana pelayanan masyarakat, dalam memberikan solusi serta mengatasi suatu masalah yang ada. Dinas Sosial dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas sosial memiliki beberapa bidang salah satunya mencakup bidang pelayanan sosial misalnya pelayanan bantuan, rehabilitas, pemberdayaan serta pelayanan yang menyangkut sosial lainnya. Disana masyarakat dapat mengutarakan suatu keluhan yang terjadi dengan mendatangi langsung Dinsos, misalnya bantuan sosial yang diterima tidak sesuai, pengaduan akan perlindungan bagi penyandang disabilitas, dan lain-lain, maka bidang terkait akan memberikan jalan solusinya.



Permasalahan yang terjadi saat ini adalah sistem pelayanan pada Dinsos yang belum efisien karena masih dilakukan dengan cara melaporkan suatu permasalahan dengan datang langsung ke tempat lokasi, serta membawa data dan bukti kejadian. Masih banyak masyarakat yang berekerumunan sampai berdesakan yang kadang merusak fasilitas, terjadinya keributan, kehilangan data, dan lambatnya penanganan permasalahan yang terjadi, sehingga memakan waktu hingga dapat mengurus materi jika masyarakat yang berada jauh dari lokasi tujuan, juga mempersulit bagi masyarakat yang ingin melaporkan kejadian pada waktu tertentu, karena Instansi terkait hanya buka hingga sore hari, sedangkan suatu masalah terkadang tidak bisa ditentukan kapan akan terjadi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukannya suatu aplikasi guna melakukan kelancaran pelayanan kepada masyarakat baik secara *online* maupun *offline*. Pada aplikasi tersebut, bisa diakses oleh masyarakat dan beberapa operator Dinsos. Masyarakat dapat mengaksesnya langsung dengan mendaftar, selanjutnya memasukkan data diri yang tertera, lalu operator Dinas Sosial akan menerima laporan masuk (keluhan) dari masyarakat, jika laporan sudah sesuai dan memenuhi syarat sosial dari peraturan yang ada, operator Dinsos akan merespon keluhan tersebut, serta langsung mengarahkan bagaimana proses atau langkah selanjutnya kepada pelapor. Setelah semua proses selesai maka laporan yang diterima dapat dicetak dalam jangka waktu yang diinginkan.

Oleh karena itu, penulis bermaksud membangun aplikasi berbasis *website* untuk Dinas Sosial. Aplikasi tersebut akan mempermudah Dinsos dalam melakukan pelayanan sosial. Masyarakat hanya mendaftar serta memasukkan data diri yang ada melalui website, operator Dinsos akan menerima laporan masuk dari masyarakat, lalu merespon serta mengarahkan proses dan langkah selanjutnya jika sudah sesuai dengan prosedur sosial yang ada ke pelapor, tanpa harus datang langsung ke Dinsos. Dengan diterapkannya sistem ini, aplikasi diharapkan dapat membantu Dinsos dalam menyelesaikan masalah sosial dengan cepat, tepat dan juga menjadikan media bersifat timbal balik.

---



Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis bermaksud membangun sebuah aplikasi berbasis *web* dengan memanfaatkan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang diharapkan dapat membantu Dinas Sosial dan Masyarakat dalam menyelesaikan masalah sosial secara cepat dan tepat hanya dengan mode jaringan, dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang ada. Adapun judul laporan akhir yang akan penulis ambil yaitu **“Aplikasi Pelayanan Pusat Kesejahteraan Sosial pada Dinas Sosial Berbasis Website”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana membangun suatu aplikasi pelayanan pusat kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dan pemahaman dalam penyusunan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang ke pembahasan yang lebih luas, maka penulis membuat batasan masalahnya pada hal-hal berikut :

1. Aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pelayanan pada Dinas Sosial Ogan Komering Ilir.
2. Aplikasi ini hanya membahas tentang pelayanan sosial yang sesuai dengan syarat ketentuan yang ada pada Dinas Sosial.



## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini ialah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah aplikasi pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk Dinas Sosial.
2. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan menambah pengalaman dibidang penelitian, serta memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.4.2 Manfaat

- a. Bagi Perusahaan, yaitu untuk membantu mempermudah karyawan Dinas Sosial dalam melayani suatu keluhan masyarakat secara teratur.
- b. Bagi Penulis, yaitu untuk memperluas pengetahuan dan daya fikir dalam membangun aplikasi berbasis *web*.
- c. Bagi Masyarakat, yaitu masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dinsos untuk menyampaikan masalah sosial, cukup mengakses website dan mengirmkan keluhan yang ada, serta menunggu respon dari pihak dinsos.

## 1.5 Metode Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Pengumpulan data dan Waktu pelaksanaan

Lokasi penelitian yang penulis lakukan yaitu :

Nama Instansi : Dinas Sosial  
Alamat Perusahaan : Jl. Letnan Muchtar Saleh No.01 Kecamatan Kayuagung, Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Kegiatan pengambilan data berlangsung pada selama 3 bulan yang dilaksanakan pada tanggal 25 Mei 2022 s.d. 25 Agustus 2022.



### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis agar tercapainya pengumpulan data dengan melakukan kegiatan seperti berikut :

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan.

##### **a. Observasi**

Pada proses penyusunan laporan ini, penulis menggunakan metode observasi partisipasi, karena melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung pada Dinas Sosial Ogan Komering Ilir.

- Observasi partisipasi: metode pengumpulan data melalui pengamatan yang melibatkan peneliti dalam keseharian informan (objek yang diteliti).
- Observasi tidak terstruktur: Peneliti harus memiliki kepekaan dan dapat mengembangkan daya pengamatannya.
- Observasi kelompok tidak terstruktur: observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap satu objek atau lebih dalam satu waktu.

##### **b. Wawancara**

Dalam menerapkan metode wawancara ini, penulis mengadakan interview secara langsung dengan pihak yang berwenang pada beberapa bidang pelayanan yang ada di Dinas Sosial Ogan Komering Ilir.

- Wawancara terstruktur: wawancara ini digunakan ketika pewawancara telah mempersiapkan beberapa butir pertanyaan, kepada narasumber.
- Wawancara semi terstruktur: Pewawancara telah menyiapkan beberapa jenis pertanyaan, namun pengajuan pertanyaan tersebut bersifat fleksibel, bergantung pada arah pembicaraan.



- Wawancara tidak terstruktur: jenis wawancara ini tidak menggunakan panduan apa pun. Pembicaraan antara pewawancara dengan narasumber bersifat spontan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat.

### a. Studi Pustaka

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai perusahaan yang menjadi tempat penelitian.
2. Data keluhan dari masyarakat yang ada.
3. Data-data dari *website* resmi Dinas Sosial.
4. Referensi dari Laporan Akhir dan Laporan Kerja Praktek Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Referensi dari beberapa Jurnal.



## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian metodologi serta sistematika penulisan.

### **BAB II                   TINJAUAN PUSTAKA**

Secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori khusus, teori judul dan teori program yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi yang akan dipakai dan dibuat.

### **BAB III                 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada Bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum dari Dinas Sosial Ogan Komering Ilir seperti, Sejarah, Visi dan Misi Instansi, Tugas, Fungsi, Struktur Organisasi, Kedudukan, Wewenang, Profil Dinas, Logi serta hal lainnya yang berkaitan dengan Dinas Sosial Ogan Komering Ilir.

### **BAB IV                 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan terperinci mengenai Perancangan Aplikasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Berbasis *Website* pada Dinas Sosial Ogan Komering Ilir.

### **BAB V                   KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya berisi tentang hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran-saran yang dibuat penulis terkait dengan isi laporan.