



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran teknologi komputer yang semakin canggih dan berkembang secara pesat mengharuskan perusahaan atau sebuah instansi membuat sistem pelayanan publik yang berpengaruh terhadap suatu kinerja pada instansi secara menyeluruh, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sistem pelayanan publik yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang juga merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang bergerak dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang beralamat di Jl. Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yaitu kegiatan pelayanan dokumen kependudukan. Pelayanan dokumen kependudukan saat ini, yaitu dengan pemohon mengakses laman resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. Selanjutnya pemohon dapat menghubungi daftar nama petugas pelayanan yang ada sesuai dengan kebutuhan melalui media sosial *WhatsApp*, sehingga pada saat ingin melakukan proses permohonan terhadap dokumen kependudukan menjadi kurang maksimal dan efisien serta rentan kehilangan data karena pesan terhapus. Oleh karena itu, kegiatan Pelayanan dokumen kependudukan oleh masyarakat harus dilakukan secara cepat dan akurat. Karena pelayanan dokumen kependudukan sangat penting dalam penyelenggara urusan pemerintahan.



Maka dari itu penulis mencari solusi dari permasalahan tersebut yang diharapkan dapat mempermudah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dan masyarakat dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan agar lebih efektif dan efisien. Untuk mewujudkan solusi tersebut, penulis bermaksud ingin membuat suatu Aplikasi yang akan dijadikan sebuah laporan akhir dengan judul, **“Aplikasi Pelayanan *Online* Dokumen Kependudukan Berbasis *Website* Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada yaitu:

1. Belum adanya aplikasi berbasis *website* untuk pelayanan dokumen kependudukan secara *online*.
2. Proses pendataan pelayanan dokumen kependudukan belum dilakukan secara maksimal karena masih menggunakan media sosial yaitu *WhatsApp*.
3. Proses permohonan dokumen kependudukan menjadi kurang efisien serta rentan kehilangan data karena pesan dapat terhapus.



1.3 Batasan Masalah

Agar penyusunan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas diantaranya:

- a. Aplikasi ini dibuat hanya digunakan untuk pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.
- b. Aplikasi yang akan dibuat berupa Pelayanan *Online* Dokumen Kependudukan Berbasis *Website* Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.
- c. Aplikasi yang dibuat hanya membahas dan mencakup dokumen kependudukan diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah/Datang Warga Negara Indonesia, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun Aplikasi Pelayanan *Online* Dokumen Kependudukan Berbasis *Website* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan *database Mysql*.
 2. Memberikan sebuah aplikasi Pelayanan *Online* Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang dapat mempermudah serta meningkatkan kinerja pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.
 3. Mengimplementasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan dan menambah pengalaman dibidang penelitian serta untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
-



1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan pegawai dan masyarakat dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan serta membantu meminimalisir kesalahan pegawai dan pemohon.
2. Memberikan informasi mengenai persyaratan dokumen yang lengkap bagi pemohon.
3. Dengan proses pelayanan dokumen kependudukan yang cepat para pegawai dapat bekerja dengan baik dan lebih efisien.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Dalam penulisan laporan akhir ini yang menjadi objek penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151 dan waktu pelaksanaan dimulai pada tanggal 27 April 2022 s.d 27 Juli 2022.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara berikut:

a. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara kepada Bapak Drs. Sahlan Syamsu, M.Si. selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang terhadap hal-hal yang ingin diketahui terkait sistem pelayanan dokumen kependudukan.



b. Observasi

Penulis mengamati cara pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan, baik secara langsung ataupun online.

c. Studi Pustaka

Pada tahap pengumpulan data dengan studi pustaka, penulis mencari referensi yang relevan dengan objek yang akan diteliti, jurnal-jurnal dalam pengembangan aplikasi, beberapa artikel, buku-buku lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan laporan akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan laporan akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan secara garis besar mengenai laporan akhir ini seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan judul dan istilah – istilah yang digunakan dalam membangun perancangan aplikasi tersebut.
