



---

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Antrian merupakan masalah yang sering sekali kita temui pada kehidupan sehari-hari. Seringkali kita melihat orang-orang menunggu pada instansi tertentu yang memberikan fasilitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan banyaknya peristiwa seperti ini bisa dikatakan bahwa antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang.

Proses antrian dapat terjadi karena adanya permintaan pelayanan yang lebih besar dari pada fasilitas pelayanan yang ada dalam sistem antrian. Permintaan akan terus meningkat sedangkan fasilitas pelayanan terbatas. Hal inilah yang akan menimbulkan terjadinya proses antrian tersebut. Salah satu instansi pemerintah yang sering terjadinya proses antrian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri yang mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki beberapa unit bagian kerja yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Bidang pelayanan merupakan salah satu unit bagian kerja yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pada bidang pelayanan terdapat petugas yang mengelolah pengambilan nomor antrian. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki 5 kategori antrian, berikut kategori antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Pertama, Pindah-Datang dengan kode antrian A, kedua Pelayanan Akta dengan kode antrian B, ketiga KTP-el dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan kode antrian C, keempat Helpdesk-Pengaduan dengan kode antrian D dan yang terakhir Loket Prioritas (Lansia, Ibu Hamil, dan Disabilitas) dengan kode antrian E.

Dalam menjalankan proses antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah menggunakan mesin antrian untuk mencetak nomor antrian. Proses antrian diawali dengan petugas memberikan nomor antrian kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang diperlukan, setiap harinya ada 400 sampai 500 masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Namun dalam proses pengambilan nomor antrian sering terjadi kerusakan mesin antrian sehingga nomor antrian tidak keluar dari mesin antrian hal inilah yang membuat terjadinya penumpukan antrian dan membuat semakin banyak waktu yang terbuang oleh masyarakat dimana masyarakat yang belum mendapatkan giliran untuk mendapatkan pelayanan telah memenuhi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Oleh karena itu, penulis mencoba mengembangkan aplikasi sistem antrian *online* menggunakan *QR Code* untuk mempermudah masyarakat dan petugas dalam proses pengambilan nomor antrian dengan me-scan *Barcode* tanpa mencetak kertas nomor antrian.

Sehingga dibutuhkan "**Aplikasi Sistem Antrian *Online* untuk Meminimalkan Waktu Tunggu Pengunjung menggunakan *QR Code* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berbasis *Website*.**" agar proses pengambilan nomor antrian dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka terdapat beberapa permasalahan yang diangkat dalam Laporan Akhir ini adalah :

1. Bagaimana implementasi Aplikasi Sistem Antrian *Online* untuk Meminimalkan Waktu Tunggu Pengunjung menggunakan *QR Code* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ?
2. Bagaimana merancang dan mendesain Aplikasi Sistem Antrian *Online* untuk Meminimalkan Waktu Tunggu Pengunjung menggunakan *QR Code* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sehingga memudahkan



masyarakat mendapatkan nomor antri tanpa harus mendatangi langsung instansi dan mengurangi penumpukan antrian?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Sistem Antrian *Online* yang akan di bangun hanya digunakan oleh Bidang Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
2. Sistem akan berjalan dalam sebuah jaringan komputer dan berjalan pada internet.
3. Perancangan sistem berbasis *website* dengan memanfaatkan PHP sebagai bahasa pemrogramannya dan *MySQL* sebagai basis datanya.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan Aplikasi Sistem Antrian *Online* yang bisa meningkatkan efektivitas bidang pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
2. 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 yang diperoleh dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan petugas bidang pelayanan dalam mengelolah proses peserta antrian dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.



2. Memudahkan pengambilan nomor antrian yang dapat diakses secara online tanpa harus mendatangi instansi secara langsung sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

## **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 Pencatatan Sipil Kota Palembang yang berlokasi di Jl. Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137 dan waktu pelaksanaan dimulai pada tanggal 12 April 2023 s.d 12 Juli 2023.

### **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 Kholik selaku Staff Pelayanan Konsolidasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang terhadap hal-hal yang ingin diketahui terkait sistem antrian yang diterapkan saat ini seperti:

- 1) Berapa unit antrian yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
- 2) Apa saja kode antrian yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
- 3) Berapa jumlah antrian yang masuk per-hari nya
- 4) Contoh kertas antrian yang digunakan capil saat ini
- 5) Persyaratan apa saja yang dibutuhkan Masyarakat dan berapa lama jangka waktu dokumen selesai



b. Observasi

Penulis mengamati secara langsung kegiatan pengolahan nomor antrian yang dilakukan petugas pada bagian antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berupa:

- 1) Masyarakat / pengunjung datang untuk mendapatkan nomor antrian.
- 2) Petugas memberikan nomor antrian sesuai kebutuhan yang diperlukan.
- 3) Setelah mendapatkan nomor antrian masyarakat menunggu hingga dipanggil sesuai dengan nomor antriannya. Ketika nomor antrian disebutkan, masyarakat masuk ke loket pelayanan sesuai arahan dan menyerahkan formulir serta syarat-syarat yang diperlukan
- 4) Kemudian Petugas melakukan pengecekan terhadap formulir dan syarat-syarat tersebut. Apabila seluruh syarat telah terpenuhi maka petugas dapat memproses berkas dan petugas memberikan estimasi 2-5 hari kerja untuk pengambian dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 5) Masyarakat datang kembali untuk pengambilan dokumen yang telah selesai dengan membawa syarat pengambilan berkas yang telah diberikan petugas sebelumnya

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 Ikhir 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.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi dan pembagian tugas, fungsi, wewenang, gambar beserta makna logo.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini menampilkan hasil penulisan yang membahas permasalahan yang menjadi topik utama dari Laporan Akhir ini yaitu mengenai pembuatan Aplikasi Sistem Antrian *Online* untuk Meminimalkan Waktu Tunggu Pengunjung menggunakan *QR Code* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil keseluruhan aplikasi yang telah dibuat, serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibuat untuk kedepannya.