BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengadilan Tinggi Agama merupakan sebuah lembaga peradilan di lingkungan Peradilan Agama yang berkedudukan di ibu kota Provinsi dan bernaung di bawah Mahkamah Agung yang bertugas melayani masyarakat mengenai berbagai permasalahan dalam kehidupannya khususnya sarana masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan mendaftarkan diri untuk melakukan permohonan informasi konsultasi.

Pelayanan masyarakat merupakan kegiatan yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berupa informasi-informasi serta menanyakan hal-hal yang terkait didalam masalah perkaranya dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang. Selama ini, masyarakat datang langsung ke Pengadilan Tinggi Agama Palembang kemudian mengisi buku agenda yang telah disediakan oleh petugas informasi. Setelah itu masyarakat bisa langsung menyampaikan hal-hal apa saja yang ingin dia tanyakan dan akan langsung ditanggapi oleh petugas informasi, jika masyarakat ingin memberikan pendapatnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang bisa mengisi langsung From kuisioner survey kepuasan masyarakat secara manual.

Pengajuan permohonan informasi konsultasi merupakan kegiatan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan konsultasi sebagai pemohon baru pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang. Selama ini, masyarakat datang langsung ke kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang lalu mengisi buku agenda dengan tulisan tangan. Lalu petugas informasi menanyakan problem yang dihadapi oleh pemohon informasi kemudian menyerahkan formulir permohonan informasi untuk diisi oleh pemohon informasi. Lalu petugas informasi dibantu oleh penanggung jawab informasi mencari informasi yang diminta. Lalu petugas informasi memberikan pemberitahuan tertulis berupa estimasi biaya, pengadaan, estimasi

waktu kepada pemohon informasi. Kemudian pemohon informasi mendapatkan fotokopi informasi dan menandatangani tanda terima informasi.

Prosedur untuk pelayanan masyarakat dan mendaftar permohonan informasi konsultasi selama ini dirasakan menghabiskan banyak waktu. Cara selama ini di gunakan kurang efektif dan efisien karena masyarakat membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan informasi serta memberikan penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang dan di dalam permohonan informasi konsultasi masyarakat bisa memilih sendiri jadwal konsultasi sesuai dengan keinginannya. Dari permasalahan tersebut maka penulis bermaksud membangun suatu Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan dan Konsultasi Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang berbasis *Website*, menggunakan Bahasa Pemograman *PHP* dan *MySQL*.

Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu masyarakat untuk menyampaikan hal-hal apa saja yang ingin ditanyakan kepada petugas informasi serta memberikan penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama dan mendaftar permohonan informasi konsultasi seperti izin poligami, hadhonah, cerai talak, cerai gugat, harta bersama, penguasaan anak, pengangkatan anak dan lain-lain lebih cepat dam mudah karena masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui website tanpa harus kekantor lagi. Maka penulis menyusun Laporan Akhir ini dengan judul **"Sistem Informasi Pelayanan dan Konsultasi Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama berbasis *Website.*"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa kendala yang masih terjadi di Pengadilan Tinggi Agama Palembang, yaitu:

1. Kurang efektif dan efisiennya sarana masyarakat yang berarti untuk mendapatkan informasi serta menyampaikan penilaiannya tentang pelayanan serta penilaian, dan untuk mengajukan permohonan informasi konsultasi harus datang langsung ke Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

2. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi serta menyampaikan penilaiannya tentang pelayanan, dan untuk mengajukan permohonan informasi konsultasi dengan cepat berbasis *web* untuk digunakan oleh masyarakat .

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini yaitu "Bagaimana membangun Sistem Informasi Pelayanan dan Konsultasi Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang Berbasis *Website* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL?".*

1.3 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah dalam penyusunan Laporan Akhir ini agar pembahasan menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu sebagai berikut:

1. Ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi tentang proses dari pelayanan informasi kepada masyarakat serta penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang, pendaftaran permohonan informasi konsultasi, serta rekapitulasi permohonan informasi konsultasi Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang.
2. Lokasi pengambilan data pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian diantaranya sebagai berikut:

a. Aplikasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Palembang kepada masyarakat agar lebih mudah dan cepat.
b. Aplikasi berbasis *website* ini dapat diakses masyarakat menggunakan laptop, komputer, gadget(handphone) dan perangkat elektronik akses internet lainnya.
c. Untuk menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat khususnya bahasa pemograman, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membangun suatu aplikasi.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Tersedianya suatu aplikasi yang dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan dalam sistem informasi pelayanan dan konsultasi masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang.
2. Penulis dapat menerapkan dan mengermbangkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Dapat dijadikan referensi untuk masa yang akan datang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Pengadilan Tinggi Agama Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman No. 43 Km 3.5, Pahlawan, Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. Data Primer

   Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer (data utama) ini dapat diperoleh dengan cara melakukan interaksi langsung dengan pegawai Pengadilan Tinggi Agama Palembang, yaitu sebagai berikut :

   a. Wawancara / *interview*

      Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Penulis melakukan wawancara atau interview kepada bagian dan kepala Panmud Banding Pengadilan Tinggi Agama Palembang terhadap apa yang dilakukan dalam pelayanan informasi dan konsultasi,

maupun hal-hal yang ingin diketahui dari sistem yang sedang berjalan saat ini.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi atau yang biasa disebut dengan kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder yang penulis dapatkan bersumber dari website Pengadilan Tinggi Agama Palembang dan juga dari buku-buku penunjang baik buku pribadi mau pun buku yang dapat dipinjam di perpustakaan.

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, metodelogi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan secara singkat mengenai teori umum, teori khusu dan terori program. Teroi umum menjelasakn tentang teori yang berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang digunakan dalam membangun aplikasi tersebut. Teori khusus

menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dari *Data Flow Diagram (DFD), Blockchart, Flowchart, Entity Relationship Diagram (ERD)*, Kamus Data serta simbol-simbol yang akan digunakan. Sedangkan, teori program berkaitan dengan program yang akan digunakan seperti Bahasa Pemrograman *PHP* dan Database *MySQL* yang dapat dijadikan acuan dalam pembahasan mengenai program.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum dari Pengadilan Tinggi Agama Palembang seperti Sejarah, Visi dan Misi Perusahaan, serta Deskripsi Struktur Organisasi dan hal lainnya yang berkaitan dengan Pengadilan Tinggi Agama Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui Sistem Informasi Pelayanan dan Konsultasi Masyarakat pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang yang meliputi rancangan, desain sistem yang buat serta design output dari aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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