



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dengan semakin berkembangnya zaman, perubahan dan dinamika masyarakat semakin cepat. Teknologi informasi adalah salah satu contoh produk teknologi yang dapat membantu mempermudah manusia dalam mengolah data serta menyajikan informasi yang berkualitas, cepat, dan akurat. Teknologi pada era globalisasi juga sangat berperan penting guna menunjang aktivitas sehari-hari, baik dalam dunia pendidikan, pemerintahan, bisnis, hiburan, kesehatan, swasta, dan lain sebagainya.

Salah satu perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, seperti pada penggunaan *website* dalam mendapatkan suatu informasi yang kini lebih diminati oleh banyak pengguna, terutama bagi para pegawai, mahasiswa maupun kalangan umum. Dengan penggunaan *website* tersebut akan mempermudah dalam mendapatkan informasi, pengolahan data, dan sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kerja.

Kantor Kecamatan merupakan unit terkecil dari instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai bentuk Pelayanan Masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat adalah layanan administrasi berupa layanan pembuatan surat rekomendasi yang terdiri dari: pada bagian Kesejahteraan dan Sosial (Kesos) terdapat layanan pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Kematian. Pada bagian Pemerintahan terdapat layanan berupa Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Domisili, dan surat Keterangan Kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut dalam pemberian layanan masyarakat, kantor kecamatan umumnya masih menyelenggarakan layanan administrasi dengan cara manual (belum memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara online). Pemohon layanan masyarakat harus datang ke kantor Kecamatan untuk mengetahui prosedur layanan, mengantri dalam mendapatkan layanan, sehingga



proses layanan membutuhkan waktu yang sering kali melebihi standar waktu maksimal yang telah ditetapkan.

Maka dari itu penulis mencoba untuk membuat suatu pengolahan data Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat yang dapat melakukan pengentrian data, pencarian data, pengolahan data maupun pencetakan data yang dibutuhkan oleh Kantor Kecamatan Semende Darat Laut dengan menggunakan suatu Sistem berbasis *website*. Oleh karena itu, penulis bermaksud membangun sebuah Sistem Informasi yang akan dijadikan Laporan Akhir dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat berbasis Website pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa kendala yang masih terjadi di Kantor Kecamatan Semende Darat Laut, yaitu:

1. Pengolahan data Pelayanan Masyarakat masih menggunakan *software Microsoft Excel* dan *software Microsoft Word*.
2. Data yang tersimpan dalam penyimpanan yang berbeda mengakibatkan data sulit dijadikan satu.
3. Bagaimana cara mengolah laporan Pelayanan Masyarakat melalui *website* ?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Sistem Informasi ini hanya digunakan untuk Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut
  2. Pembuatan Sistem Informasi ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* untuk mengelolanya.
-



3. Sistem Informasi ini dibuat berdasarkan data Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut .

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Website Pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *Mysql*.
2. Membuat Sistem Informasi yang dapat menyajikan data Pelayanan Masyarakat yang akan di tampilkan melalui *Website*
3. Membuat suatu Sistem Informasi pemrograman yang diharapkan dapat membantu atau mempermudah dalam melakukan Pelayanan terhadap Masyarakat pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah proses pembuatan laporan Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Semende Darat Laut.
2. Mempermudah untuk mengakses Laporan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Semende Darat Laut
3. Mempermudah proses pencarian informasi Pelayanan Masyarakat sehingga dapat dilakukan dengan cepat namun tertata dengan rapi di dalam suatu basis data.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Kantor Kecamatan Semende Darat Laut , Pulau Panggung, Semendo Darat Laut, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan 31356.

---



### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sireger (2013:16), “Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh Peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer ini dapat diperoleh dengan cara melakukan interaksi langsung dengan Pegawai Kantor Kecamatan Semende Darat Laut. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi

Menurut Sireger (2013:19), “Observasi atau pengamatan data langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian , sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut”. Dengan demikian penulis melakukan pengamatan secara langsung datang ketempat dan mengumpulkan data secara detail pada Kantor Kecamatan Semendo Darat Laut.

- b. Wawancara

Menurut Sireger (2013:18), “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka Antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Kecamatan Semende Darat Laut mengenai system informasi yang akan dibuat dan informasi mengenai Instansi yang dibutuhkan penulis untuk laporan akhir ini.

2. Data Sekunder

Menurut Sireger (2013:16). “Data Sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan ole organisasi yang bukan pengolahannya”. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mengamati beberapa

---



dokumen yang didapatkan dari perpustakaan meliputi Laporan Kerja Praktik dan Laporan Akhir dari alumni-alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya, membeli buku, membaca buku, meminjam buku, *browsing* di internet, serta mengumpulkan data-data Pelayanan Masyarakat Kantor Kecamatan Semendo Darat Laut.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan atau instansi, yaitu mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, serta uraian sistem yang sedang berjalan.

#### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan judul Laporan Akhir yaitu teori umum, teori khusus, pengertian-pengertian judul dan teori program. Teori umum akan membahas teori yang bersifat umum dan luas. Teori khusus merupakan teori mengenai sistem yang akan dibuat meliputi pengertian tahap – tahap pengembangan system, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, serta symbol-simbolnya. Pengertian-pengertian judul merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian yang menjadi judul penulisan laporan.

---



Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan untuk membuat sistem, yaitu bahasa pemrograman *PHP*, database *MySQL* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan program system informasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program system informasi, hasil dari proses perancangan, dan pengoperasian system informasi tersebut.

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

Pada bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab – bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.