

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gambar gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, baik bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk satu rangkaian yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan kepada jaringan halaman[1]. *Hyperlink* merupakan hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lain sedangkan *Hypertext* merupakan teks yang dijadikan sebagai media penghubung, *link* dalam halaman dokumen *hypertext* apabila di klik, maka akan menuju ke konten yang berbeda[1] . Melalui internet, sebuah instansi pemerintahan dapat menyajikan informasi seperti alamat instansi, nomor telepon. Media internet berfungsi sebagai salah satu cara untuk menyediakan informasi kepada masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Berkaitan dengan peran internet itu, selain menyajikan informasi untuk sebuah instansi bisa dikaitkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) merupakan instansi pemerintahan yang melaksanakan tugas pelayanan publik untuk membuat dokumen kependudukan juga sebagai pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil[2]. Mempunyai dokumen kependudukan menjadi kewajiban sesetiap warga negara. Diiringi dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang memiliki potensi secara luas, maka pengurusan dokumen mulai dilakukan secara *online* melalui *website*. Masyarakat dapat mencari informasi pengurusan dokumen dengan mudah. Pembuatan dokumen kependudukan harus disiapkan oleh pemerintah sebaik mungkin. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dimulai dengan memberikan pelayanan publik, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus disertai dengan peningkatan

kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri, sehingga secara maksimal dapat mendorong peningkatan



UNIVERSITAS MIKROSKIL

kesejahteraan masyarakat di daerah. Dalam pembangunan nasional pemerintah banyak bergantung pada kinerja dan kemampuan pegawai sipil. Kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional. Salah satu DISDUKCAPIL yang ada di pemerintahan Indonesia ini adalah DISDUKCAPIL Kabupaten Toba.

Masalah yang dijumpai di DISDUKCAPIL Toba yaitu, melihat pentingnya dokumen kependudukan, maka seharusnya diimbangi dengan sistem pengelolaan yang efektif dan efisien. Namun, sistem pengelolaan dokumen oleh DISDUKCAPIL Toba belum maksimal, dimana proses pengelolaan dan distribusi dokumen kependudukan ke masyarakat belum terlaksana dengan baik. Akibatnya, antrean penduduk untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi panjang. DISDUKCAPIL menjadi instansi yang melakukan pelayanan publik, tentunya sangat erat kaitannya dengan masyarakat maka DISDUKCAPIL memerlukan saran, tanggapan ataupun pengaduan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik. Namun, Disukcapil belum mengelola pengaduan dari masyarakat secara baik. Selain itu komunikasi antara pegawai capil dan masyarakat terbatas, tentunya ini akan memperlambat proses dalam pengurusan dokumen, pihak capil juga tidak dapat menyampaikan kepada masyarakat apabila ada dokumen persyaratan yang kurang lengkap.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkatnya dalam Tugas Akhir dengan judul “ *Analisis dan Perancangan Website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Toba*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis membuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengaduan dari masyarakat belum dikelola dengan baik.
2. Kualitas pelayanan yang belum maksimal dimana proses pengelolaan dan distribusi dokumen kependudukan ke masyarakat belum terlaksana dengan maksimal.

3. Kurangnya komunikasi antara pihak capil dan masyarakat, sehingga pihak capil tidak bisa memberitahu informasi tentang perkembangan dan persyaratan dokumen yang diurus.

1.3 Ruang Lingkup

Sehubungan dengan keterbatasan kemampuan penulis serta luasnya cakupan permasalahan maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas. Hal-hal yang akan dijabarkan yaitu sebagai berikut:

1 Fitur Pengurusan Dokumen

Registrasi, melihat informasi persyaratan, melihat informasi sistem mekanisme dan prosedur, melihat profil *website*, melihat informasi persyaratan, mengakses formulir, menginput formulir, melihat profil, melihat perkembangan dokumen yang diurus, mengakses riwayat pengurusan ataupun perbaikan dokumen, memberikan laporan pengaduan, melihat hasil dari dokumen yang telah selesai.

2 Fitur Admin

Mengelola profil, *update* perkembangan pengurusan dokumen, konfirmasi permintaan pengurusan, mengurus dan menerbitkan dokumen masyarakat, mengelola pengaduan masyarakat, menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, melihat riwayat pengurusan dokumen, mengelola kesalahan berkas.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis dan menghasilkan rancangan sistem informasi pengolahan dokumen kependudukan berbasis *website* yang akan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen.

Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah untuk menghasilkan sebuah *blueprint* yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan sistem lebih lanjut dan jika diimplementasikan akan menghasilkan beberapa manfaat, yaitu:

1. Mampu meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik
2. Dengan rancangan sistem yang dibuat mampu memberikan solusi bagi instansi dan masyarakat yang ingin mengurus dokumen secara online.

3. Menjadi solusi alternatif bagi masyarakat untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan.

1.5 Metodologi Pengembangan Sistem

1.5.1 Design Thinking

Metode yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah dengan menggunakan metodologi *Design Thinking* dimana tahap yang dikerjakan sampai tahapan ke - 5, yaitu:

1. *Empathize* (Pengumpulan Data)
 - a. Melakukan observasi dan wawancara kepada pengguna potensial
 - b. Pembuatan *emphaty map*
 - c. Pembuatan *user persona*.
2. *Define* (Analisis Kebutuhan)
 - a. Pembuatan *user journey map*.
 - b. Pembuatan Arsitektur Informasi
3. *Ideate* (Analisis Solusi)
 - a. Pembuatan *wireframe* dengan menggunakan *tools* balsamiq wireframe
 - b. Pembuatan *user flow* dengan menggunakan *tools* Visio.
4. *Prototype* (Perancangan)
 - a. Pembuatan *prototype* dengan menggunakan *tools* Figma.
5. *Test* (Pengujian)
 - a. Melakukan pengujian *usability* dengan menggunakan metode *Maze Design*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL