

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelurahan merupakan salah satu instansi terkecil yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi masyarakat (Satria, 2016). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 pasal 4 Kelurahan mempunyai tugas yang terdiri dari menyelenggarakan urusan pemerintah, dan urusan kemasyarakatan. Dalam urusan pemerintahan, Kelurahan wajib melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan seperti pengurusan dokumen kependudukan. Dalam urusan kemasyarakatan, Kelurahan melaksanakan pembinaan dan memfasilitasi kegiatan program kesehatan masyarakat serta bertanggung jawab dalam pemberian layanan rekomendasi yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Setelah melakukan observasi dan wawancara di Kelurahan Pusat Pasar Kota Medan, pegawai yang bertugas menjelaskan bahwa Kelurahan Pusat Pasar masih menggunakan sistem konvensional. Masyarakat yang memiliki kepentingan diharuskan datang langsung ke Kelurahan untuk mengurus surat menyurat atau untuk mengurus berbagai keperluan masyarakat lain.

Untuk itu diberi solusi dengan mengembangkan sistem pelayanan kantor Kelurahan berbasis *web*. Pengembangan sistem ini bertujuan untuk membantu masyarakat Pusat Pasar dalam mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan Surat Pengantar Permohonan e-KTP, Surat Pengantar Kartu Keluarga, dan lain-lain yang dilakukan secara *online*, dan juga memberitahu *user* mengenai agenda yang terdiri dari program atau kegiatan yang akan dilakukan Kelurahan, struktur organisasi dan pelayanan Kelurahan lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka diusulkan topik tugas akhir dengan judul “**SISTEM PELAYANAN KANTOR KELURAHAN BERBASIS WEB**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan sebagai permasalahan yakni pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan secara konvensional akan merugikan waktu masyarakat, karena kurangnya informasi persyaratan atau prosedur yang harus dipenuhi untuk mengajukan pengurusan administrasi kependudukan.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini untuk membangun sebuah *web* sistem pelayanan kantor Kelurahan demi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan, sehingga masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrasi kependudukan cukup datang ke kantor Kelurahan untuk mengambil hasil dari pengajuan yang telah dilakukan dan menyerahkan dokumen asli seperti kartu keluarga khusus untuk pengurusan perubahan kartu keluarga, serta memberitahu *user* mengenai agenda atau kegiatan yang dilakukan di Kelurahan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dalam pengembangan web sistem pelayanan Kelurahan ini adalah:

1. Bagi masyarakat yaitu dapat memudahkan pengurusan administrasi kependudukan dan surat keterangan kependudukan. .
2. Memberikan kemudahan kepada Kelurahan dalam menyampaikan *events*/kegiatan yang akan diadakan pada Kelurahan setempat, seperti perayaan HUT Kemerdekaan RI, Imunisasi Polio, Kebijakan Pemerintah, Hari Peringatan Keagamaan yang akan ditampilkan dalam menu agenda pada *website*.
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian dan pengembangan di sistem pelayanan Kelurahan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup sistem pelayanan Kelurahan yang di kembangkan berikut ini adalah:

1. Sistem ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia di dalam sistem seperti Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga, Surat Permohonan Pembuatan e-KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Tinggal Sementara.
2. Sistem ini memberikan informasi mengenai agenda kegiatan Kelurahan.

1.6 Metodologi Pengembangan Sistem

Metodologi yang digunakan dalam pengembangan sistem ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Studi Literatur

Tahapan ini bertujuan mencari data yang diperlukan dalam proses pembangun sistem pelayanan Kelurahan yaitu dengan pencarian data melalui internet dan buku yang membantu dalam pembangunan sistem.

b. Pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*, yaitu :

1. Analisis

Melakukan studi kasus yaitu observasi dan wawancara langsung dengan pegawai yang bertugas di salah satu Kelurahan di Kota Medan, yaitu Kelurahan Pusat Pasar untuk mendapatkan informasi layanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, beserta dengan persyaratan dan prosedurnya. Pada tahap ini juga akan dilakukan analisis proses, analisis kebutuhan yang diperlukan untuk mengembangkan sistem. Proses ini mencakup analisis kebutuhan fungsional menggunakan *Usecase Diagram* dan kebutuhan non-fungsional menggunakan *PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Eficiency, dan Service)*, dan memodelkan cara kerja dari sistem dengan *activity diagram*.

2. Perancangan

Perancangan dengan sistem antar-muka dengan menggunakan *Balsamiq mockup*, merancang basis data menggunakan MySQL dan memodelkan relasi menggunakan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

3. Implementasi

Mengimplementasikan desain ke dalam suatu bahasa pemrograman *web* yang dapat dimengerti oleh komputer dengan menggunakan *PHP, Javascript, Bootstrap*, dan *DBMS MySQL* untuk basis datanya.

4. Pengujian/Testing

Pada tahap ini dengan selesainya sistem ini pengembang menggunakan metode kuesioner kepada pemakai untuk mengukur sejauh mana kehadiran sistem ini mampu memberikan penyelesaian permasalahan.