

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan pada dasarnya adalah proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan melingkupi cakupan yang sangat luas dalam kehidupan bermasyarakat. Pelayanan diselenggarakan oleh instansi pemerintah dan swasta. Perbedaan antara kedua penyedia pelayanan ini terletak pada tujuannya. Pada instansi swasta cenderung bersifat komersial atau mencari keuntungan, sedangkan pada instansi pemerintah bersifat non-komersial atau tidak mencari keuntungan dan bertujuan untuk memberikan pelayanan publik sebagai pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Menurut Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan hasil yang baik dan sesuai harapan masyarakat. Salah satu hal penting yang menjadi alat ukur pelayanan yang baik adalah sisi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan pada dasarnya seringkali menjadi permasalahan utama dalam pelayanan publik karena jarang diperhatikan oleh pemerintah selaku penyedia pelayanan. Padahal, kualitas dalam pelayanan publik dapat menjadi landasan awal untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan menimbulkan kenyamanan bagi masyarakat sehingga membangun kepercayaan bagi masyarakat terhadap pemerintah.

Seiring perkembangan zaman, kehidupan masyarakat sekarang sudah mengalami banyak perubahan karena adanya kemajuan dalam infrastruktur, pengetahuan, maupun teknologi yang semakin hari semakin pesat. Hal itu mendorong masyarakat cepat beradaptasi pada perubahan dan meningkatkan kemajuan pola pikir yang semakin cerdas dan kritis sehingga lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Hal tersebut pula yang menjadi faktor pendorong masyarakat untuk menuntut pemerintah agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Kelurahan adalah instansi pemerintah yang berkedudukan di bawah Kecamatan dan merupakan instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat karena melayani masyarakat secara langsung. Sebagaimana yang tercantum pada Rancangan Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005, selain bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan, Kelurahan juga bertugas mengurus urusan kemasyarakatan, termasuk memberikan pelayanan pada masyarakat dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Begitu pula pada Kelurahan Pasar Gambir Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, sebagai instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan serta meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya pada kepengurusan administrasi, seperti pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Pembuatan KTP, dan lain-lain. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kelurahan Pasar Gambir memiliki perangkat yang terdiri atas Lurah sebagai Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, dan beberapa Seksi Kelurahan yang membantu menjalankan proses pelayanan publik.

Akses pelayanan yang mengharuskan warga pergi ke kantor kelurahan membuat sistem pelayanan publik pada Kelurahan Pasar Gambir menjadi kurang efektif. Misalnya pada pelayanan administrasi yang dilakukan hanya dengan satu orang pegawai kelurahan, yaitu Sekretaris Kelurahan atau seksi kelurahan yang bersangkutan. Apabila pegawai yang bersangkutan sedang tidak hadir, maka pengurusan administrasi harus ditunda. Jika warga tidak membawa semua persyaratan yang lengkap pada saat pelayanan administrasi, maka warga harus pulang kembali dan melengkapi persyaratan terlebih dulu lalu kembali lagi ke kantor kelurahan. Ketika seorang warga ingin membuat pengaduan, misalnya ada tetangga yang tidak taat aturan dan meresahkan lingkungan, tindak kekerasan, kebakaran, ataupun peristiwa lainnya, warga harus pergi ke kantor kelurahan untuk membuat laporan. Hal ini tentunya akan memakan banyak waktu serta biaya bagi warga.

Data kependudukan menjadi faktor penting sebagai pendukung kegiatan pelayanan publik pada kelurahan disamping faktor-faktor lain seperti sumber daya manusia, peralatan, dan lain sebagainya. Pada Kelurahan Pasar Gambir, data kependudukan masih tersimpan secara manual dalam bentuk fotokopi Kartu Keluarga penduduk. Adapun data kependudukan yang disimpan di komputer sekedar

memberikan informasi jumlah penduduk saja. Pembaharuan data kependudukan masih dilakukan dengan pencatatan pada buku setiap harinya. Data-data harian tersebut lalu direkapitulasi setiap akhir bulan dan disimpan ke dalam *database* dengan menggunakan *software Microsoft Excel*.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud menganalisis dan merancang sistem pelayanan publik berbasis *website* serta mengangkatnya menjadi tugas akhir dengan judul “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web pada Kelurahan Pasar Gambir Tebing Tinggi**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang terdapat pada Kelurahan Pasar Gambir, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, antara lain:

1. Akses pelayanan publik yang tersedia saat ini mengharuskan warga pergi ke kelurahan sehingga memakan banyak waktu dan biaya bagi warga.
2. Belum tersedianya data kependudukan yang terkomputerisasi sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari data tersebut.
3. Terbatasnya informasi yang didapatkan masyarakat, seperti kebijakan pemerintahan kelurahan, pemberitahuan kegiatan atau acara yang diadakan oleh pemerintah kota, dan informasi penting lainnya.
4. Belum tersedianya fasilitas pelayanan publik secara *online*, seperti pelayanan administrasi, penyampaian pengaduan dan keluhan masyarakat, pengajuan bantuan sosial, dan lain-lain yang mengakibatkan terbatasnya kegiatan interaksi antara masyarakat dan kelurahan.

## 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Karena ketersediaan waktu yang dimiliki terbatas serta luasnya bagian pelayanan yang dimiliki Kelurahan Pasar Gambir, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan tugas akhir sebagai berikut:

1. Untuk perancangan *website*, penulis menggunakan *Adobe XD CC* dan *Photoshop CC 2017* sebagai tampilan *front end* dan *back end*.
2. Rancangan *website* terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. *Front end*, merupakan rancangan *website* yang berhubungan dengan *user* atau si pengguna *website*.
- b. *Back end*, merupakan rancangan *website* yang berhubungan dengan pihak kelurahan dan dapat dikelola oleh Admin.
3. *Website* menyediakan fitur dan menu seperti:
  - a. Penduduk, sebagai pengunjung *website* (*visitor*) dapat mengakses fitur: beranda, pencarian, komentar, profil kelurahan, kelembagaan, galeri, berita, surat *online*, bantuan sosial, pengaduan, dan riwayat pengajuan surat.
  - b. Staf dan sekretaris kelurahan dapat mengelola fitur: pengajuan surat *online*, komentar, manajemen kelurahan, berita, galeri, data kependudukan, pengaduan, bantuan sosial, dan riwayat pengajuan surat.
  - c. Lurah dapat meninjau data kependudukan, pengaduan, dan bantuan sosial.

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan publik pada Kelurahan Pasar Gambir, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi.
2. Memahami sistem pelayanan publik pada Kelurahan Pasar Gambir, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi serta masalah-masalah yang sering dihadapi.

Manfaat tugas akhir ini adalah :

1. Penulis mendapatkan pengetahuan mengenai sistem pelayanan publik pada kelurahan.
2. Sebagai bahan rujukan untuk dilanjutkan oleh *programmer* untuk membuat sistem informasi pelayanan publik yang sesuai bagi keperluan dan kepentingan Kelurahan Pasar Gambir, Kecamatan Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi agar mempermudah proses pelayanan.
3. Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan untuk peneliti lainnya.

#### 1.5 Metodologi Penelitian

Penulis menggunakan metodologi *Rapid Application Development* (RAD) sebagai metode pengembangan sistem, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

### 1. Perencanaan Kebutuhan

Fase ini merupakan tahap pertama dari pendekatan sistem RAD (*Rapid Application Development*). Di dalam fase ini akan dilakukan proses untuk menetapkan tujuan dan syarat-syarat informasi dengan melakukan observasi kebutuhan-kebutuhan dan masalah apa saja yang menjadi alasan pembuatan sistem informasi pelayanan publik pada Kelurahan Pasar Gambir. Dalam pembuatan sistem pelayanan ini akan menggunakan *Use Case Diagram* sebagai teknik pengembangan sistemnya.

### 2. Desain Pengguna

Pada fase ini penulis akan melakukan proses *Joint Application Development* (JAD), yaitu proses yang digunakan untuk mengumpulkan kebutuhan sistem dengan melakukan pendekatan untuk meningkatkan partisipasi pengguna, mempercepat pengembangan dan meningkatkan kualitas spesifikasi. Hasil dari proses ini kemudian dimodelkan dengan *Entity Relationship Diagram*, *Flowchart Diagram*, *Use Case Diagram*, dan *Activity Diagram*.

### 3. Konstruksi

Pada fase ini akan dilakukan perancangan untuk proses di dalam sistem yang akan dikembangkan. Dalam proses pengembangannya penulis akan membuat *prototype* berdasarkan kebutuhan-kebutuhan yang sudah di observasi sebelumnya di perencanaan kebutuhan dan desain pengguna dengan menggunakan *Adobe XD CC* dan *Photoshop CC 2017*. Selanjutnya, penulis akan membuat perancangan basis data yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data penduduk pada Kelurahan Pasar Gambir.

Rincian dalam desain akan diuraikan sebagai berikut.

- a. Perancangan *Form* Beranda yang mencakup fitur Berita, Mesin Pencarian, Kolom Komentar
- b. Perancangan *Form* Profil Kelurahan yang berisi tentang sejarah dan gambaran umum Kelurahan Pasar Gambir
- c. Perancangan *Form* Kelembagaan yang berisi tentang organisasi-organisasi yang terdapat dalam Kelurahan Pasar Gambir

- d. Perancangan *Form* Galeri yang berisi tentang foto-foto kegiatan pada Kelurahan Pasar Gambir
- e. Perancangan *Form* Berita yang berisi tentang informasi-informasi mengenai kegiatan dan bantuan sosial
- f. Perancangan *Form* Pengaduan dimana dapat dijadikan wadah penduduk untuk menyampaikan pengaduan dan laporan
- g. Perancangan *Form* Surat *Online* dimana dapat dijadikan penduduk untuk wadah pengajuan pelayanan administrasi
- h. Perancangan *Form* Bantuan Sosial dimana penduduk kurang mampu dapat melakukan pendaftaran untuk mendapatkan bantuan sosial
- i. Perancangan Tabel Pengajuan Surat *Online* yang berisi daftar surat-surat yang diajukan penduduk serta dokumen-dokumen pendukung
- j. Perancangan *Database* Manajemen Kelurahan yang berisi data-data kelurahan
- k. Perancangan Tabel Komentar yang berisi daftar komentar yang dikirim penduduk
- l. Perancangan Tabel Pengaduan yang berisi daftar pengaduan dan laporan yang diajukan penduduk
- m. Perancangan Tabel Bantuan Sosial yang berisi daftar penduduk yang mengajukan permintaan bantuan sosial beserta dokumen-dokumen pendukung
- n. Perancangan Tabel Data Kependudukan yang berisi daftar penduduk yang mengajukan permintaan bantuan sosial beserta dokumen-dokumen pendukung

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL