

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah kelurahan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang mempunyai hak dan wewenang dalam mengatur warga atau masyarakat. Adanya pemerintah kelurahan, warga diwajibkan untuk mematuhi peraturan yang diterapkan demi terlaksananya tugas-tugas yang menjadi kewenangan di segala lingkup kelurahan. Pemerintah kelurahan diharuskan untuk memberi peraturan dan hak yang adil kepada semua warganya. Setiap warga berhak mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya. Segala jenis pelayanan yang didapat dari pemerintah harus disalurkan secara merata dan adil kepada warga atau masyarakatnya. Sesuai dengan QS. An-Nisa ayat 58 :

إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنِ تَوَدُّوا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ
﴿٥﴾ بَصِيرًا ۖ سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعَمًا اللَّهُ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

Aktivitas pelayanan beragam jenisnya, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan bantuan sosial dan kemanusiaan serta pelayanan terkait perizinan dan pembuatan surat menyurat. Kegiatan pelayanan tersebut merupakan jenis pelayanan publik, dan pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan pemerintah untuk membantu kebutuhan warga melalui instansi pemerintahan. Segala jenis pelayanan yang diberikan kepada warga melalui instansi pemerintahan disebut dengan pelayanan administrasi warga. Kantor kelurahan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi yang bertujuan untuk membantu menyediakan segala jenis bantuan dan layanan untuk warganya.

Kantor Kelurahan Ganjar Agung merupakan salah satu instansi pemerintahan yang berfokus pada pelayanan administrasi warga, kantor ini terletak di Jl. Jendral Sudirman no. 380 Ganjar Agung, Metro Barat, Kota Metro, Lampung.

Kantor ini memiliki 16 pegawai, dengan 4 pegawai sebagai staff pelayanan. Kantor ini memiliki 3 seksi administrasi pelayanan warga seperti seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan rakyat serta seksi ekonomi dan pembangunan. Seksi pemerintahan melayani beberapa jenis pelayanan seperti pembuatan surat keterangan domisili, surat pengantar (pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, keterangan pindah), dan pelayanan lain yang berhubungan dengan pendataan dan pembuatan surat menyurat di lingkup pemerintahan. Terdapat 1 staff yang bertanggung jawab pada seksi ini. Seksi kesejahteraan rakyat melayani beberapa jenis pelayanan seperti pembuatan surat keterangan tidak mampu, pembinaan untuk Posyandu, Paud, Karang Taruna, dan pelayanan lain yang berhubungan dengan kegiatan pendataan dan surat menyurat serta kegiatan sosialisasi untuk warga. Terdapat 1 staff yang bertanggung jawab pada seksi ini. Seksi ekonomi dan pembangunan melayani beberapa jenis pelayanan seperti pembayaran PBB, pembuatan surat keterangan usaha, pembinaan kelompok tani, pembinaan UMKM dan pelayanan lain yang berhubungan dengan kegiatan di lingkup ekonomi dan pembangunan. Terdapat 2 staff yang bertanggung jawab pada seksi ini.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, kegiatan pelayanan surat menyurat adalah kegiatan yang paling sering dilakukan. Proses pembuatan surat sudah dilakukan secara komputersasi menggunakan *Micorosoft Office Word* dan proses pendataan terkait dana dan keuangan dibuat menggunakan *Microsoft Office Excel*. Namun proses untuk mendapatkan pelayanan administrasi, warga harus datang ke lokasi kantor untuk mendapat pelayanan. Jika warga ingin melakukan pelayanan seperti membuat surat keterangan atau pengantar, maka warga harus membawa berkas fisik atau *hardcopy* sesuai dengan syarat pelayanan yang disediakan, kemudian berkas dikumpulkan ke bagian staff pelayanan. Staff pelayanan akan melakukan cek data apakah berkas yang diajukan sudah sesuai dengan syarat atau belum, jika data sudah sesuai maka berkas akan disimpan di arsip kantor dan staff akan memproses pembuatan surat yang diajukan.

Berdasarkan data yang di dapat dari hasil observasi, ditemukan masalah pada sistem yang berjalan sekarang yaitu pengumpulan data persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menggunakan berkas fisik seperti formulir pengajuan dan berkas data diri seperti KTP dan KK masih dilakukan dengan mengumpul langsung di kantor kelurahan, sehingga warga memiliki keterbatasan waktu untuk

mengumpulkan berkas hanya pada saat jam kerja kantor. Informasi pelayanan yang didapat warga juga masih kurang tersalurkan dengan baik karena warga hanya mendapat informasi ketika datang langsung ke kantor. Sehingga ada beberapa warga yang mengajukan berkas persyaratan secara tidak lengkap dan mengakibatkan penundaan proses pelayanan. Berkas atau data yang dikumpulkan dalam bentuk fisik masih disimpan secara manual di lemari atau rak arsip sehingga membutuhkan tempat penyimpanan yang luas, berkas juga berpotensi rusak, hilang atau terselip yang membuat penyimpanan datanya tidak efektif.

Permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Ganjar Agung, pernah diteliti oleh Desy, dkk pada tahun 2020, dalam judul penelitiannya “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Panarung, Kecamatan Pahandut Palangkaraya Berbasis *web*” dimana hasil dari penelitian yang dilakukan dengan membuat sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *web*, warga dapat memperoleh informasi terkait pelayanan kelurahan tanpa harus datang ke lokasi dan membantu staff kelurahan dalam memberikan pelayanan dan meminimalisir kehilangan berkas arsip. Penelitian tentang administrasi pelayanan juga diteliti oleh Rahmadani, dkk pada tahun 2019, dengan judul penelitian “Aplikasi Pelayanan Administrasi Desa Berbasis *Web* Studi kasus : Kantor Desa Wates Kabupaten Tulungagung” dimana hasil penelitian yang dilakukan adalah membuat aplikasi layanan administrasi warga berbasis *web* untuk membantu memfasilitasi warga dalam menyediakan informasi pelayanan administrasi dan memfasilitasi petugas dalam mengelola dan membuat surat dari warga.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, permasalahan terkait pelayanan administrasi warga di Kantor Kelurahan Ganjar Agung diharapkan dapat terbantu dengan dibuatnya sistem pelayanan berbasis *web* yang dapat digunakan oleh pegawai maupun warga dalam membantu pendataan, pelayanan, penyaluran informasi serta penyimpanan data sebagai arsip kantor menjadi lebih efektif dan efisien, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI WARGA PADA KANTOR KELURAHAN GANJAR AGUNG BERBASIS WEB”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang di dapat pada proposal ini adalah :
“bagaimana merancang bangun sistem informasi layanan administrasi warga pada Kantor Kelurahan Ganjar Agung.”

C. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan digunakan dalam proposal ini agar penelitian lebih fokus dan tidak menyimpang adalah sebagai berikut :

1. *User* yang terlibat dalam sistem adalah staff atau pegawai kantor dan warga kelurahan, terdapat 2 *user* sebagai *admin*. Data yang di *input* dalam sistem adalah data warga, jenis pelayanan, data surat dan informasi pelayanan. Proses yang terjadi adalah proses pengajuan layanan, pendataan surat masuk dan surat keluar dan *output* yang dihasilkan adalah hasil pelayanan dalam bentuk surat yang dapat dijadikan arsip kantor. Jenis surat ini dibagi menjadi 2 yaitu surat pengantar dan surat layanan administrasi kantor.
2. Menggunakan bahasa pemrograman *PHP* versi 8, menggunakan metode pemrograman *OOP (Object Oriented Programming)*, menggunakan *Apache* sebagai server lokal dan *Mysql* serta *Phpmyadmin* sebagai *software* pengolah data (*database*), menggunakan *Bootsrap* versi 5 sebagai *framework* untuk *front-end*, dan *CI (Code Igniter)* versi 4 untuk *framework back-end* serta menggunakan *text editor Visual Studio Code*.
3. Dalam pembuatannya, sistem ini dibangun menggunakan metode *SDLC (System Development Life Cycle)* model *waterfall*, serta teknik pengujian perangkat lunak menggunakan pengujian *Black Box Testing* dan *Beta Testing*.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang bangun sistem informasi layanan administrasi warga pada Kantor Kelurahan Ganjar Agung.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Kantor Kelurahan Ganjar Agung

Sistem yang dibangun dapat membantu pegawai kelurahan khususnya pada staff pelayanan dalam melakukan pendataan dan memberikan pelayanan warga secara digital dan dapat memberikan informasi yang lebih akurat terkait

pelayanan warga . Warga dapat lebih akurat dalam menerima informasi pelayanan serta mendapatkan pelayanan yang lebih efisien karena tidak harus datang ke lokasi kantor.

2. Program Studi Ilmu Komputer

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi ilmiah jika ada yang ingin melakukan penelitian dengan kasus serupa dan menambah jumlah penelitian untuk koleksi prodi.

3. Bagi Penulis

Meningkatkan lebih dalam tentang penggunaan bahasa pemrograman, meningkatkan kualitas skill yang di dapat selama masa perkuliahan serta dapat menciptakan ide baru sekitar teknologi untuk digunakan serta bermanfaat bagi masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

Untuk metode penelitian yang dipakai adalah metode *SDLC (System Development Life Cycle)* dengan model *waterfall*. SDLC merupakan siklus pengembangan sistem yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif. Metode ini terdiri dari beberapa tahap terstruktur yang sangat cocok diterapkan apabila ingin mengembangkan sebuah sistem, terdiri dari tahap perencanaan, analisis, desain, implementasi, uji coba dan pemeliharaan. Setiap tahap yang ada akan membantu penulis dalam melakukan pengembangan sistem secara terstruktur dan jelas. Jika terdapat revisi ketika melakukan salah proses atau tahap yang ada, maka revisi tersebut bisa dilakukan secara lebih terorganisasi.



Gambar 1. Model *waterfall*. (Sumber: Rony Setiawan, 2021).

Sesuai dengan Gambar 1, jelaskan ilustrasi dari tahapan atau proses yang terdapat pada metode SDLC, dan berikut penjelasan dari setiap tahapnya :

1. **Requirement gathering and analysis** : tahap ini adalah tahap analisa kebutuhan yang tujuannya untuk memahami semua kebutuhan yang diperlukan untuk membangun sistem, seperti dokumen, rancangan antar muka dan keperluan lain yang tepat untuk dijadikan komputerisasi.
2. **Design** : pada tahap ini dilakukan perancangan perangkat lunak sebagai perkiraan untuk memenuhi kebutuhan sistem, seperti basis data (*database*), *Flowchart*, pembuatan *UML (Unified Modeling Language)* dalam bentuk *activity diagram* dan pembuatan *User Interface*.
3. **Implementasi** : pada tahap ini program mulai dapat di implementasikan dalam bentuk *pengcodingan*. Dan pembuatan *coding* ini dilakukan dengan bahasa pemrograman *PHP* lengkap dengan *framework* serta penggunaan *database*.
4. **Integration & testing** : setelah program berhasil dibuat, maka dilakukan testing atau uji coba kelayakan program, apakah program yang dibuat sudah sesuai dengan desain dan fungsi yang telah direncanakan sebelumnya.
5. **Verification** : pada tahap ini, client akan melakukan pengujian pada sistem, apakah sistem sudah sesuai dengan yang diinginkan dan apakah sistem disetujui atau tidak oleh client.
6. **Operation & maintenance** : tahap ini adalah tahap akhir yaitu tahap pengoperasian program dan tahap pemeliharaan program dengan tujuan untuk memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan sebelumnya dan memberikan pengembangan program menjadi lebih baik dari sebelumnya.

G. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2017:6) adalah :

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penulis memilih metode kualitatif karena pada metode ini mengembangkan teori, pada prinsipnya penelitian ini menggunakan teknik observasi dan *interview*, menekankan pada pengorganisasian dan jumlah data yang banyak sesuai dengan objek yang penulis teliti, dan belum jelasnya masalah awal dari objek yang akan diteliti sehingga peneliti harus terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan observasi dan *interview*.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian kualitatif menggunakan 2 teknik, yaitu studi lapangan dan studi pustaka :

a) Studi Lapangan

“Studi lapangan merupakan pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi” (Ahmad dan Saleh, 2020:1).

Adapun studi lapangan yang dilakukan penulis dalam melakukan pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Pengumpulan data yang pertama yaitu dilakukan dengan cara observasi. Observasi menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) adalah :

Observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

Dalam hal ini penulis melakukan observasi terkait segala hal yang berhubungan dengan kantor kelurahan seperti lokasi kantor, kegiatan dan objek-objek yang berhubungan dengan penelitian.

2. Wawancara

Setelah melakukan observasi di lokasi riset, maka penulis melakukan wawancara dengan petugas atau pegawai kantor kelurahan. Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) menyimpulkan bahwa “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi yang lebih akurat mengenai bagaimana kondisi lokasi, profil lokasi dan bagaimana sistem pelayanan yang sedang berjalan sekarang dengan bertanya langsung kepada staff pelayanan Kantor Kelurahan Ganjar Agung. Wawancara dilakukan dengan menyusun pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Setelah proses wawancara selesai, maka penulis melakukan proses dokumentasi. Menurut Sugiyono (2020:124) “dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi”.

Dalam hal ini penulis melakukan dokumentasi dengan mengambil gambar lokasi Kantor Kelurahan Ganjar Agung, profil lokasi, struktur organisasi dan berkas atau surat pendukung untuk membangun sistem yang direncanakan.

b) Studi Pustaka

Pengumpulan data selanjutnya dengan cara studi pustaka. Studi pustaka menurut Sugiyono (2017) adalah :

Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto – foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada. Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

Studi pustaka yang dilakukan penulis adalah mencari sumber-sumber terpercaya untuk menambah referensi dalam membangun laporan proposal ini serta untuk referensi seperti pengertian dari rancang bangun, pemerintahan, administrasi, pelayanan, kelurahan, *sistem*, *website*, *PHP*, *framework*, *database* dan definisi lain yang berkaitan untuk membangun sistem yang akan dibuat dengan cara mencari melalui jurnal, artikel maupun informasi-informasi pada *website*.

I. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dengan 5 bagian sistematika penulisan, dengan tujuan agar tidak menyimpang dari apa yang akan di susun. Skripsi ini terdiri 5 bab diantaranya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang teori dan konsep pendukung yang berhubungan dengan masalah yang di teliti pada bab 1 seperti pengertian dari rancang bangun, pemerintahan, administrasi, pelayanan, kelurahan, *sistem, website, PHP, framework, database* dan definisi lain yang berkaitan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah dari organisasi lokasi tempat riset Kantor Kelurahan Ganjar Agung, lokasi kantor, visi dan misi, struktur organisasi, kewenangan setiap anggota atau karyawan dan analisis sistem yang berjalan sekarang.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan meliputi analisis kebutuhan pengguna, desain yang diusulkan, *flowchart* aliran pelayanan, daftar *database*, relasi tabel, *UML (Unified Modelling Language)*, pembahasan program, pembuatan program dan pengujian program.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil skripsi yang telah disusun oleh penulis serta saran yang membangun untuk Program Studi S1 Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muhammadiyah Metro dan Kantor Kelurahan Ganjar Agung.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN