

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini telah membawa kemajuan digitalisasi yang signifikan terhadap berbagai sektor tak terkecuali sektor pelayanan masyarakat. Digitalisasi dalam sektor pelayanan masyarakat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan masyarakat. Kelurahan menjadi salah satu instansi yang memerlukan digitalisasi dalam pelayanan masyarakat. Penerapan digitalisasi di tingkat kelurahan menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai kendala dalam proses pelayanan masyarakat.

Kelurahan Jantiharjo merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada sektor pelayanan masyarakat yang membutuhkan digitalisasi dalam melakukan kegiatan pelayanan masyarakat. Kelurahan Jantiharjo terletak di Desa Jantiharjo, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, 57716. Kelurahan Jantiharjo saat ini dipimpin oleh Bapak Endroko, S.E., M.M menggantikan Bapak Budi Triyono, S.Sos, M.M. Kelurahan Jantiharjo membawahi 13 wilayah, yaitu Dusun Banaran, Banyak, Brangkal, Dukuhrejo, Janti, Karang, Kerten, Mojo, Proyogaten, Sururejo, Tegal, Tunggul Kalang, dan Tunggul Tani, dengan jumlah penduduk mencapai kurang lebih 1.500 jiwa.

Meskipun Kelurahan Jantiharjo telah melakukan berbagai pelayanan masyarakat, tetapi Kelurahan Jantiharjo masih menghadapi beberapa permasalahan dalam proses pelayanan masyarakat, terutama dalam hal manajemen data dan proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual. Proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual ini seringkali menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan serta risiko kesalahan dalam pencatatan data. Kurangnya transparansi dalam pelayanan juga sering kali menimbulkan keraguan bagi masyarakat sehingga mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di kelurahan.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka pada penelitian mengambil topik membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pencatatan data, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan secara *online*. Bagi pegawai kelurahan, seluruh data yang ada dalam pelayanan publik dapat lebih mudah untuk dilakukan proses pencatatan, pengelolaan, serta pelaporan rutin setiap bulan. Melalui penerapan teknologi berbasis web, memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan atau melakukan administrasi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Sistem Informasi ini akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *Framework* Laravel. *Framework* Laravel dipilih sebagai *platform* pengembangan karena keunggulannya dalam hal fleksibilitas, keamanan, dan skalabilitas.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi pelayanan masyarakat di Kelurahan Jantiharjo Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan *Framework* Laravel?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terfokus, maka ditetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi ini hanya dirancang untuk digunakan pada Kelurahan Jantiharjo Kabupaten Karanganyar.
2. Fokus pada sistem informasi ada pada layanan surat keterangan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, domisili, pindah datang, tidak mampu, izin usaha, serta surat pengantar pembuatan SKCK di Kelurahan.
3. Sistem informasi akan dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *Framework* Laravel.
4. Sistem ini ditujukan untuk digunakan oleh empat jenis pengguna, yaitu pengunjung, masyarakat, operator, dan admin.

5. Keamanan data yang ada dalam sistem ini sesuai dengan standar pada *Framework* Laravel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan masyarakat di Kelurahan Jantiharjo Kabupaten Karanganyar yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang praktis dalam membangun, mengimplementasikan, dan mengembangkan aplikasi web sesuai dengan kebutuhan.

b. Bagi Kelurahan Jantiharjo

Kelurahan Jantiharjo akan mendapatkan solusi teknologi yang dapat membantu dalam memperbaiki dan mempercepat proses pelayanan masyarakat dan memberikan kepuasan lebih kepada masyarakat.

c. Bagi Universitas Sahid Surakarta

Bisa digunakan sebagai bukti bahwa Universitas Sahid Surakarta berkontribusi langsung dalam membantu memecahkan permasalahan yang nyata pada masyarakat dan sebagai referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan Tugas Akhir dengan topik yang sama.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti atau tempat tugas akhir berlangsung yaitu di Kelurahan Jantiharjo Kabupaten Karanganyar.

b. Wawancara

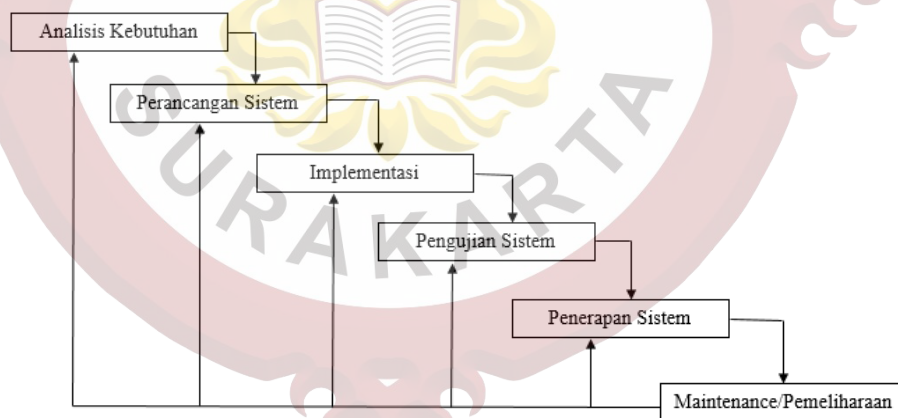
Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab antara peneliti dengan responden. Melalui tugas akhir ini, wawancara dilakukan dengan responden yaitu Bapak Budi Triyono, S.Sos, M.M. selaku lurah Jantiharjo pada saat itu, mengenai struktur organisasi pada kelurahan, proses pelayanan publik serta kegiatan operasional di Kelurahan Jantiharjo.

c. Studi Pustaka

Merupakan metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari kumpulan pustaka dari buku, artikel, dan jurnal yang berhubungan dengan topik tugas akhir.

1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang akan digunakan adalah metode Waterfall. Metode ini melibatkan enam tahapan yaitu, analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, penerapan, dan pemeliharaan (Kadim dkk., 2022). Metode Waterfall dapat disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Metode Waterfall (Kadim dkk., 2022)

Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai enam tahapan tersebut :

a. Analisis Kebutuhan

Peneliti akan mengumpulkan dan mengidentifikasi kebutuhan pelayanan masyarakat beserta dengan permasalahannya yang akan menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi pelayanan masyarakat di Kelurahan Jantiharjo.

b. Perancangan Sistem

Tahapan ini mencakup perancangan mengenai alur kerja pelayanan masyarakat di kelurahan, desain database sebagai tempat menyimpan data masyarakat dan layanan, serta perancangan antarmuka yang dapat memudahkan akses pengguna.

c. Implementasi

Peneliti akan mulai mengembangkan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web dengan memperhatikan fleksibilitas dan skalabilitas agar sistem dapat digunakan pegawai kelurahan dan masyarakat secara efektif.

d. Pengujian

Tahapan ini adalah tahapan yang akan dilakukan pengujian terhadap setiap fitur yang ada pada sistem informasi untuk memastikan setiap fitur berjalan sesuai dengan fungsinya.

e. Penerapan

Sistem yang telah lolos pengujian akan diterapkan di Kelurahan Jantiharjo. Peneliti juga akan memberikan pelatihan kepada petugas kelurahan mengenai cara penggunaan sistem informasi.

f. Pemeliharaan

Peneliti akan melakukan pemeliharaan sistem dengan cara memonitoring performa sistem, melakukan perbaikan bug yang muncul serta meningkatkan fitur jika ada kebutuhan baru dari pihak kelurahan atau masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini terdapat pembagian kajian laporan menjadi beberapa bab dan sub bab untuk mendapatkan hasil yang lebih terstruktur dan mudah untuk dipahami. Pembagian kajian laporan secara umum adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mendeskripsikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas tentang kajian literature, kerangka pemikiran, serta teori – teori yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem untuk memberikan gambaran bagaimana sistem informasi pelayanan masyarakat pada Kelurahan Jantiharjo akan bekerja.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas tentang implementasi sistem yang dirancang menggunakan laravel serta menampilkan pengujian sistem menggunakan metode *black box testing* dan *Beta Testing*. Hasil pengujian juga akan disajikan pada bab ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang simpulan dan saran dari tugas akhir ini yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem lebih lanjut.