

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dapat merubah sistem yang sejak dulu digunakan. Teknologi informasi yaitu hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengiriman ke penerima, sehingga informasi tersebut akan lebih cepat, penyebarannya lebih luas, dan penyimpanannya akan lebih lama. Maka akan lebih baik di masa sekarang jika, kemajuan teknologi informasi mulai digunakan dan dimanfaatkan agar lebih efektif dan efisien untuk melakukan proses yang lebih cepat dan dapat dilakukan dengan menghemat biaya operasi. Beberapa instansi sudah mulai menggunakan kemajuan teknologi informasi walaupun belum maksimal dalam pelaksanaannya.

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah berdampak kepada semua segmen kehidupan. Salah satu perkembangan yang digunakan saat ini pada instansi pemerintahan yaitu pelayanan online. Saat ini sudah banyak instansi yang menerapkan pelayanan publik secara online untuk masyarakat luas. Kemudahan akses internet dan murahnya perangkat untuk mengakses internet membuat pengguna lebih mudah untuk menggunakan fasilitas pelayanan online yang telah disediakan. Dengan pelayanan yang dilakukan secara online salah satunya harus difasilitasi dengan menggunakan komputer yang terhubung ke internet maka dengan adanya itu keterbatasan untuk melakukan administrasi bisa berkurang, tidak lagi terbatas oleh jarak, ruang dan waktu, serta bisa dimana saja dan kapan saja.

Dengan adanya proses penilaian kepuasan masyarakat terhadap kinerja dari pelayanan dari suatu instansi, maka kinerja dari pelayanan yang diberikan akan terlihat ketika masyarakat yang menilai pada indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dengan adanya sistem pelayanan online akan memberikan dampak positif bagi masyarakat dan instansi, masyarakat akan puas dengan berbagai kemudahan dalam proses administrasi dan bagi penyelenggara pelayanan publik demi terwujudnya

kesejahteraan, dan peningkatan dari sistem pelayanan yang digunakan saat ini untuk memudahkan pelayanan publik.

Kegiatan mengelola surat diharapkan bisa diproses dengan cepat oleh pemohon dan bisa dilayani dengan baik oleh para pekerja. Berbagai kebutuhan masyarakat dalam administrasi selalu ditandai dengan antrean yang panjang, membutuhkan waktu yang lama. Karena para pekerja juga tentu kewalahan, waktu yang diperlukan untuk memproses tidak seimbang dengan jumlah pengunjung yang datang akan sulit jika penanganannya hanya dikerjakan dengan cara konvensional, alangkah baiknya sistem diubah menjadi sistem yang terkomputerisasi.

Dalam prakteknya, sistem pengelolaan administrasi penyuratan di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung masih menggunakan sistem lama dengan berbagai tahapan yang harus dilalui oleh pemohon. Lalu sistem pelayanan saat ini belum memiliki database secara online jadi untuk membuat izin penyuratan hanya bisa diproses di salah satu komputer saja kemudian data dari setiap komputer terpisah tidak bisa digabungkan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka sebaiknya perlu dibangun suatu sistem yang baru dalam mengelola informasi, sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi. Dengan pertimbangan tersebut, maka dipandang penting untuk mengangkat kasus diatas ke dalam penelitian ini dengan mengambil judul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN ONLINE DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BANDUNG BERBASIS WEB”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian Latar Belakang Masalah di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem pengolahan pelayanan administrasi surat menyurat di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung masih menggunakan cara konvensional, sehingga proses pengolahan dan pencarian data menjadi lama dan kurang efisien.
2. Tidak terdapat penyimpanan data berbasis database, sehingga keberadaan arsip-arsip yang lama menjadi tidak teratur.
3. Lambatnya proses pengolahan data dan pembuatan surat perizinan, sehingga pelayanan data dan informasi yang diterima memerlukan waktu yang lebih lama.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam uraian di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses bisnis sistem pelayanan di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
2. Bagaimana membangun sistem database untuk pelayanan dengan MySQL
3. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan berbasis web di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung.

### **1.4 Batasan Masalah**

Supaya pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka permasalahan dibatasi sebagai berikut:

1. Sistem ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database servernya.
2. Sistem yang akan dibangun mengelola 3 jenis pelayanan penyuratan seperti, izin penelitian, izin survei/wawancara dan izin praktik kerja
3. Pencetakan laporan meliputi laporan surat masuk dan laporan surat keluar.
4. Sistem Informasi yang dibuat hanya untuk mengarsipkan surat masuk dan surat keluar.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu dapat merubah sistem lama yang dilakukan secara konvensional menjadi sistem baru, yaitu dengan menggunakan sistem terkomputerisasi, agar lebih memudahkan dalam proses pengolahan data, sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Serta menghasilkan laporan-laporan yang lebih cepat dan akurat.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai struktur penulisan pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Metodologi Penelitian serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Memaparkan teori-teori yang didapat dari sumber-sumber yang relevan untuk digunakan sebagai panduan dalam penelitian serta penyusunan laporan tugas akhir.

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, teknik dan model pengumpulan data, dan metode dalam pengembangan sistem sebagai cara untuk menyelesaikan penelitian. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem yaitu metode *Waterfall*.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini mengenai analisa sistem yang sedang berjalan saat ini dan sistem yang akan dibuat serta menguraikan tentang perancangan sistem yang mencakup basis data dan pemodelan sistem dengan *UML* diagram dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

### **BAB V PENGUJIAN DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini membahas tentang melakukan pengujian aplikasi website pelayanan yang sudah jadi untuk melihat respon dari setiap permintaan yang akan diminta, dan membahas cara kerja sistem sampai layak untuk dipergunakan.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang didapat selama melakukan kegiatan penelitian, serta memberikan saran – saran untuk pengembangan sistem agar berguna bagi instansi yang diteliti.