

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu layanan administrasi. Administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Dinas Kominikasi dan Informatika adalah unsur pelaksanan urusan Pemerintah Bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian, yang juga melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi. Pelayanan publik bidang administrasi di Diskominfo Kota Tasikmalaya meliputi Pelayanan Surat Masuk, Pelayanan Surat Keluar, Pelayanan Pengiriman Surat Keluar, Kenaikan Pangkat PNS, Pensiun PNS dan sebagainya. Berdasarkan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemberian pelayanan yang terdapat di Diskominfo Kota Tasikmalaya tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan layanan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaanya berdasarkan observasi di lapangan pelayanan yang diberikan oleh Diskominfo Kota Tasikmalaya masih ditemukan beberapa kekurangan dan dapat dikatakan kurang maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek contohnya ketetapan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketetapan waktu pelayanan tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan.

Bertolak dari paparan diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Diskominfo Kota Tasikmalaya sebagai instansi pemerintah dalam memberikan layanan publik. Atas dasar fenomena tersebut mendorong saya untuk membuat sebuah aplikasi berbasis web untuk kebutuhan pelayanan administrasi Diskominfo Kota Tasikmalaya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dari penulisan Proyek Akhir ini, sebagai berikut.

1. Dapat membuat aplikasi berbasis website untuk pelayanan administrasi di Diskominfo Kota Tasikmalaya.
2. Dapat membuat aplikasi pelayanan administrasi yang dapat membantu kebutuhan pelayanan serta pengarsipan.

Manfaat dari penulisan Proyek Akhir ini, sebagai berikut.

1. Memudahkan pelayanan bagian layanan administrasi dalam mengelola berkas-berkas.
2. Dapat memudahkan masyarakat atau pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi dan mengetahui informasi mengenai pelayanan administrasi yang dibutuhkan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari Proyek Akhir ini, sebagai berikut.

1. Bagaimanakah merancang dan membangun sistem pelayanan administrasi di Diskominfo Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana cara menggunakan website layanan administrasi di Dikominfo Kota Tasikmalaya?

## **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari Proyek Akhir ini, sebagai berikut.

1. Perancangan dan pembuatan aplikasi ini hanya untuk digunakan di bagian layanan administrasi Diskominfo Kota Tasikmalaya.
2. Aplikasi Webiste menggunakan *Frame Work Laravel*

## **1.5 Metode Penelitian**

Adapun metodologi pada penelitian Proyek Akhir ini, sebagai berikut.

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan literatur-literatur dan kajian-kajian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada penelitian Proyek Akhir ini, baik berupa buku referensi, artikel, maupun *e-journal* yang berhubungan dengan pembuatan aplikasi layanan administrasi.

## 2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data awal dilakukan dengan wawancara untuk mengkaji layanan administrasi di Diskominfo Kota Tasikmalaya, dengan mengumpulkan data yang bersangkutan dengan layanan yang diberikan dan dilakukan survei dengan data yang tersedia di web resmi Diskominfo.

## 3. Perencanaan

Perencanaan dilakukan dengan melakukan analisa dan pengumpulan data yang diperlukan, serta menempatkan beberapa kebutuhan ke dalam web yang akan dikembangkan. Perencanaan ini mulai melakukan perancangan terhadap draft atau arsitektur situs.

## 4. Perancangan Sistem

Pada tahap ini perancangan yang sudah dibuat sebelumnya mulai dikerjakan atau diimplementasikan menjadi sebuah sistem yang bisa digunakan.

## 5. Pengujian Sistem

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah sistem dapat bekerja dengan baik atau tidak, dan apabila ditemukan masalah pada sistem maka akan diperbaiki.

## 6. Implementasi

Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dalam pembuatan proyek akhir ini. Dimana sebelum sampai pada tahap ini sistem sudah melewati beberapa tahap yaitu analisis, perancangan, pengembangan, serta pengujian dan pemecahan masalah pada sistem. Setelah melewati beberapa tahap tersebut sistem dapat diimplementasikan.

## 7. Survey dan Dokumentasi

Pada tahap ini dilakukan survei yang bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna dan seberapa cocok aplikasi yang dibuat. Pada tahap dokumentasi itu sendiri yang harus dilakukan adalah pembuatan laporan proyek akhir dan pengambilan dokumentasi berupa foto.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan Proyek Akhir terdiri atas lima bab, dengan keterangan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II DASAR TEORI**

Pada bab ini membahas tentang teori pendukung pengerjaan Proyek Akhir, seperti konsep layanan administrasi, konsep website, dan sebagainya.

**BAB III PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini berisi tentang hal-hal yang berkaitan dalam perancangan pada proyek akhir ini, dan scenario pengujian yang akan dilakukan pada proyek akhir ini.

**BAB IV HASIL DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil dan pengujian.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari pengerjaan Proyek Akhir dan saran untuk pembaca yang akan mengambil penelitian dengan topik yang sama.