# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas sebagimana diharapkan masyarakat. Hal ini diindikasikan oleh banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan melalui berbagai forum dan media massa. Oleh karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus senantiasa meningkatkan pelayanannya

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) merupakan salah satu instrument pelayanaan yang sering di datangi oleh masyarakat. Tingginya angka masyarakat yang melakukan pelayanan yang salah satunya pembuatan akta kelahiran adalah salah satu alasan yang mengharuskan masyarakat mendatangi kantor DISDUKCAPIL termasuk yang ada di kota Palangka Raya. Proses pelayanan yang sudah berjalan saat ini masih menggunakan sistem pelayanan dengan cara lama yaitu **s**etiap masyarakat data ke kantor DISDUKCAPIL untuk melakukan layanan ini.

Dalam situasi seperti itu, tidak jarang terjadi penumpukan pengantri yang akan menimbulkan peningkatan jumlah kerumunan pada antrian di kantor DISDUKCAPIL untuk dilayani dan tidak jarang orang yang datang tidak dapat melakukan layanan karena kuota pelayanan yang sudah penuh dan tidak dapat melakukan pelayanan di hari tersebut.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di DISDUKCAPIL khususnya permohonan akta kelahiran yang lebih baik maka diperlukan sebuah konsep atau sistem pelayanan yang baik dan dimudahkan, sehingga nantinya dapat terwujud suatu pelayanan efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja dari DISDUKCAPIL kota Palangka Raya. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis membuat laporan skripsi yang berjudul “Aplikasi Sistem Layanan Akta Kelahiran Online Berbasis Android Menggunakan React Native, Studi Kasus : DISDKCAPIL Kota Palangka Raya”.

## Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang penulis kemukakan pada bagian latar belakang masalah tersebut, penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengguna layanan mendapatkan kemudahan untuk informasi mengenai antrian dan layanan permohonan pembuatan akta kelahiran di DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya?
2. Bagaimana membuat antrian dan melakukan layanan permohonan akta kelahiran secara online tanpa harus harus datang ke kantor DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya?

## Batasan masalah

Dalam hal ini penulis selaku penelitian aplikasi sistem layanan antrian online ini membatasi ruang lingkup yang ada dalam aplikasi tersebut yakni :

1. Proses pembuatan akta kelahiran oleh pihak DUKCAPIL dilakukan diluar dari aplikasi ini
2. Aplikasi ini hanya sebagai penghubung untuk masyarakat dan pihak DISDUKCAPIL untuk bertukar informasi dan berkas-berkas yang dibutuhkan oleh kedua belah pihak berkenaan dengan pelayanan permohonan pembuatan akta kelahiran.
3. Aplikasi ini harus menggunakan smartphone dengan sistem operasi android dan memerlukan koneksi internet.
4. Aplikasi ini tidak menjamin kebenaran dan keaslian data yang diberikan oleh pengguna dalam hal ini *user* umum.
5. Aplikasi ini tidak melakukan proses administrasi untuk layanan ini.

## Tujuan penelitian

Tujuan dari proposal yang penulis buat DISDUKCAPIL KOTA PALANGKA RAYA ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan akses informasi layanan permohonan akta kelahiran di DISDUKCAPIL
2. Memudahkan pengguna melakukan permohonan pembuatan akta kelahiran secara online tanpa harus ke Kantor DISDUKCAPIL.
3. Data pengguna akan tersimpan dalam *database* dan dapat dikelola oleh *user* admin.

## Manfaat penelitian

## Manfaat bagi Penulis

1. Mengimplementasikan pengetahuan dan pengalaman yang di dapat selama kuliah dan untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi.
2. Dapat menjadikan proses ini pengalaman untuk di gunakan di dunia kerja nantinya

## Manfaat bagi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Sebagai bahan referensi yang berguna dalam perkembangan akademik khususnya pada penelitian-penelitian yang akan datang. Terkhususnya di prodi Ilmu Komputer di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

## Manfaat bagi DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya

Memberikan alternatif solusi kemudahan untuk sistem antrian yang ada agar sekiranya lebih efektif dan efisien dengan data yang dikelola di dalam *database* dan layanan dapat dilakukan secara *mobile*.

## Manfaat bagi Masyarakat Umum

Mempermudah bagi masyarakat dalam menggunakan fasilitas pelayanan permohonan akta kelahiran secara online.

## Metode Penelitian

## Objek penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada kantor DISDUKCAPIL kota Palangka Raya

## Pengumpulan Data

## Observasi

Peneliti sewaktu menjadi peserta PKL disana mengobservasi langsung sistem antrian yang ada di lapangan.

## Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Terjadi penumpukan antriansecara langsung di kantor DISDUKCAPIL Kota Palangka RAYA
2. Kekurangan informasi tentang antrian layanan permohonan akta kelahiran yang ada di DISDUKCAPIL
3. Pendataan pengguna pelayanan yang masih dilakukan secara manual

## Study Literatur

Tahapan selanjutnya yaitu kepustakaan atau *Study* Literatur, pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari referensi yang relevan menyangkut dengan penelitian yang akan dilakukan, referensi-referensi tersebut diperoleh peneliti dari laporan penelitian terdahulu, karangan ilmiah, skripsi, buku tahunan *online* dan sumber elektronik.

## Metode Pengembangan Sistem

Pada pebuatan sistem ini nantinya dibuat dengan menggunakan model proses *waterfall.* Model ini memiliki beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:

1. *Requirement* (Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak)

Pada proses ini penulis mengumpulkan perangkat lunak apa saja yang diperlukan oleh sistem yang akan dibutuhkan oleh *developer*.

1. Design

Proses multi langka yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka dan prosedur pengkodean bisa disebut desain perangkat lunak. Pada proposal skripsi ini penulis menggunakan design *UML (Unfiend Modeling Language)*

1. Pembuatan kode

Design harus di translasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Pada pembuatan kode menggunakan *JavaScript* dan *PHP* lalu basis data menggunakan *MySQL.*

1. Pengujian sistem

Pada pengujian fokus pada perangkat lunak dari segi logika dan setiap bagiannya bekerja sesuai dengan fungsionalitasnya sudah teruji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan seperti *error* dan memastikan *output* yang diharapkan sesuai dengan yang diinginkan. Pengujian ini nantinya dijalankan oleh A*ndroid Viritual Device (AVD)* yang ada pada android studio dan atau smartphone *android* itu sendiri.

1. Pemeliharaan dan pendukung

Tidak menutup kemungkinan jika perangkat lunak yang selesai dibuat ini nantinya mengalami perubahaan ketika sudah dikirim ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya *bug* dan tidak terdeteksi ketika pengujian.

## Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Materinya sebagian besar berupa latar belakang sistem antrian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian pada Aplikasi Antrian Layanan DISDUKCAPIL kota Palangka Raya berbasis Androi .

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan tinjauan pustaka berupa penjelasan tentangTeori-teori yang mendukung judul, dan mendasari pembahasan secara detail. Landasan teori berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atau masalah yang diteliti.

BAB III: ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Metode perancangan sistem yang akan dibuat yaitu berupa flowchart, usecase diagram, activities diagram dan class diagram serta design UI kasar dari aplikasi ini nantinya.

BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan paparan hasil analisis. Bab IV ini akan memaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, dari tahap analisis, desain perancangan aplikasi, pengcodingan.

BAB V: PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan tentang hasil yang diperoleh dari bab sebelumnya dan rangkuman dari hasil penelitian ini.