

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar, sebagai negara kepulauan penduduk Indonesia mempunyai persebaran penduduk yang tidak merata, dari pada itu pentingnya masyarakat memiliki dokumen kependudukan yang memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang dialami penduduk. Hal ini merupakan bentuk perlindungan negara terhadap status hak sipil penduduk dan memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik.

Dengan bertambahnya persebaran penduduk membuat pengurusan dokumen menjadi bertambah, untuk itu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis masih menggunakan antrian manual untuk kepengurusan dokumen kependudukan kepada masyarakat.[1].

Antrian kerap terjadi di tempat-tempat umum seperti pelayanan bank, antrian pelayanan rumah sakit dan lainnya. Antrian yang timbul disebabkan oleh kebutuhan pelayanan yang melebihi kapasitas sehingga pengguna yang seharusnya segera di proses menjadi terbengkalai disebabkan oleh kesibukan pelayanan. Pelanggan yang datang secara tidak teratur tidak dapat dilayani secara maksimal sehingga mereka kerap menunggu sangat lama. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lain masih menggunakan cara manual untuk mencatat data para pelanggan yang datang dihari itu sehingga mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja sehingga pelayanan terhadap pelanggan menjadi lambat. [2].

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis antrian masih menggunakan metode yang lama dimana pengunjung datang ketempat lalu langsung duduk kekursi antrian lalu petugas memanggil langsung pengunjung yang datang pertama untuk mengurus dokumen kependudukan. [3].

Aplikasi antrian yang peneliti usulkan dirancang untuk membantu proses pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis yang didalamnya juga akan memiliki fasilitas pemanggilan antrian dengan suara melalui speaker berdasarkan nomor urut dan loket antrian, serta tampilan dengan kiosk pada

TV display yang dapat membantu masyarakat melihat nomor antrian dan loket pelayanannya.

Metode yang penulis gunakan pada perancangan aplikasi antrian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ini Menggunakan Metode Multi chanel-Single phase. Multi Channel Single Phase merupakan lebih dari satu fasilitas layanan yang dialiri satu antrian. Dengan perhitungan yang ada pada Multi Channel Single Phase, dapat diketahui lamanya waktu kosong petugas pada setiap loket, rasio pelayanan, dan lain sebagainya yang dapat menghasilkan suatu rekomendasi[4]. Jadi metode ini sangat cocok untuk melakukan perancangan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk itu penulis merancang sebuah aplikasi antrian untuk membuat sistem antrian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis bisa lebih teratur sehingga pegawai atau petugas dapat lebih mudah mengatur antrian yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis. Aplikasi yang dibuat ini berupa aplikasi antrian loket yang menggunakan sistem antrian nomor urut yang dapat dilihat pada tampilan layar monitor aplikasi antrian. Aplikasi ini dibuat dengan pemrograman website.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, permasalahan yang dapat diselesaikan ialah kurangnya kedisiplinan antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis dan bagaimana cara merancang aplikasi antrian agar mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan dan digunakan dengan baik dalam menggunakan aplikasi antrian serta mengurangi antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis.

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini ialah mempermudah masyarakat dalam memperoleh nomor antrian pelayanan, memudahkan dalam mengatur antrian, dan meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu memberikan informasi status antrian kepada masyarakat, memungkinkan masyarakat memantau status antrian untuk menghemat waktu baik masyarakat maupun petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan mutu dalam kinerja petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan proposal skripsi ini ialah:

1. Aplikasi antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis memudahkan pengunjung dalam pengelolaan antrian yang lebih efisien di lokasi.
2. Aplikasi antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis memungkinkan petugas untuk mengatur dan mengelola antrian dengan lebih baik. Mereka dapat melihat antrian secara real-time, dan memprioritaskan layanan antrian.
3. Aplikasi antrian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis dapat memberikan pemberitahuan kepada pengantri tentang status antrian mereka, dan informasi penting lainnya. Pengunjung dapat melihat notifikasi lewat layar monitor, sehingga mereka tetap terinformasi dan siap saat giliran mereka tiba.

1.5 Sistematika Penulisan

Jelaskan tentang sistematika pembahasan dalam buku proyek akhir yang meliputi:

Bab 1 Pendahuluan

Pada Bab 1 Berisi latar belakang, permasalahan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan

Bab 2 Kajian Pustaka

Pada Bab 2 Penjelasan memuat bagian-bagian penting pada Kajian Pustaka.

Bab 3 Deskripsi Sistem

Pada Bab 3 Menjelaskan tentang-tahapan penelitian yang dilakukan dengan teknik teknik yang digunakan untuk membuat rancangan aplikasi antrian, berisi solusi dan gambaran sistem

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Jelaskan tentang apa saja yang dibahas pada Bab 4. Penjelasan memuat bagian-bagian penting pada Hasil dan Pembahasan.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Jelaskan tentang apa saja yang dibahas pada Bab 5. Penjelasan memuat bagian-bagian penting pada Kesimpulan dan Saran.