

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era teknologi yang berkembang ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola dan tata hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Penerapan teknologi informasi juga menjadi suatu kewajiban di instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu contohnya adalah penerapan teknologi informasi di Disdukcapil Bengkalis, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan atau pertanyaan [1]. Kemajuan era digital saat ini tentu dapat berimplikasi terhadap penyelenggaraan pemerintah dalam berbagai aspek [2]. Pesatnya perkembangan teknologi informasi berbasis komputer telah membuat banyak perubahan dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah teknologi [3].

Pelayanan yang berbasis teknologi informasi dalam pekerjaan maka dapat memberikan kemudahan dalam penyelesaian pekerjaan. Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi informasi adalah aplikasi chatting Website KTP Di Disdukcapil Bengkalis. Penggunaan aplikasi chatting akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja, misalnya sebagai sarana berkomunikasi dan sebagai sarana pelayanan [4]. Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan komputer yang semakin banyak mendorong terbentuknya sebuah jaringan komputer yang mampu melayani berbagai kebutuhan tertentu dengan adanya jaringan komputer, pengelolaan informasi dapat berlangsung lebih baik lagi [5]. Seiring dengan meningkatnya perkembangan teknologi web, banyak inovasi-inovasi terbaru dalam pengembangan website. Dalam perkembangan teknologi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah penggunaan internet (online) dalam layanan saat ini [6].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat sebuah website KTP dengan tujuan membantu masyarakat untuk lebih mudah mendapatkan informasi. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan atau pertanyaan secara online, tanpa perlu mengunjungi kantor capil. Hal ini

memungkinkan masyarakat yang berada di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan fisik untuk tetap dapat mengakses pelayanan dengan mudah. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pelayanan padasaat ini semakin meningkat sehingga penyelenggara layanan dan pemerintah harus memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan tentunya bermutu tinggi sehingga dapat memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat itu tersebut [7].

Di era digital seperti sekarang ini dengan kehadiran teknologi membuatsegalahal menjadi lebih mudah dan cepat mengaksesnya. Dengan adanya website “KTP Disdukcapil” akan mempermudah dan memperlancar masyarakat mendapatkan informasi dan pertanyaan yang akan ditanyakan terkait dengan pembuatan KTP tersebut. informasi dan penggunaan komputer yang semakin banyak mendorongterbentuknya sebuah jaringan komputer yang mampu melayani berbagai kebutuhan tertentu. Dengan adanya jaringan komputer, pengelolaan informasi dapat berlangsung lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pihak Disdukcapil, permasalahan masalah yang ada yaitu ketiadaan layanan konsultasi KTP melalui metode Chatting. Ini menyulitkan masyarakat yang membutuhkan informasi ataulayanan terkait karena akses yang tidak cepat dan mudah.Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk memperbarui dan meningkatkan fitur layanan online guna memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi Konsultasi KTP Berbasis Website di Disdukcapil Bengkulu dengan Fitur Chatting.

1.4 Manfaat

Manfaat Aplikasi Layanan Konsultasi KTP Berbasis Website di Disdukcapil Bengkulu adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait KTP seperti proses pendaftaran, perpanjangan dan perubahan data KTP.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan yang menggambarkan secara umum tentang pembahasan di setiap babnya sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab 1 ini berisi tentang hal yang melatar belakangi dilakukannya penelitian berupa latar belakang, permasalahan, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab 2 ini berisi tentang deskripsi permasalahan, teori penunjang berupa : deskripsi masalah, teori penunjang, dan tinjauan pustaka dari penelitian sejenis terdahulu.

Bab 3 Perancangan Sistem

Pada bab 3 ini berisi tentang deskripsi solusi, desain sistem dan penjelasan.

Bab 4 Hasil dan Pengujian

Pada bab 4 ini berisi tentang hasil dan pengujian dari penelitian.

Bab 5 Penutup

Pada bab 5 ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.