BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Metria Doro 2022 dari Universitas Komputer Indonesia, dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Di Balai Desa Tanjung Setia**”, menemukan masalah bahwa penduduk mengeluhkan proses pelayanan administrasi tidak melacak sampai mana pengajuan diproses dan penduduk mengeluh mengenai pelayanan antrian yang cukup lama untuk satu buah pengajuan hingga terbit keterangan. Tujuan penelitian yang ditulis oleh Devi Metria Doro adalah untuk membuat sistem informasi pelayanan administrasi yang memungkinkan pelayanan dua arah yaitu antara penduduk atau *user*, yang dapat mengakses langsung agar turut serta dalam tahapannya. Sehingga penduduk dapat memantau surat keterangannya seperti surat kelahiran, kematian, dan pengajuan surat pindah datang. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif, yang menggabungkan teknik pengumpulan data seperti observasi dan wawancara, lalu metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu berorientasi objek dengan prototype sebagai metode pengembangan perangkat lunak[4].

Selain itu, Adapun penelitian yang dilakukan oleh Aditiya Sulistiyani 2023 dari Universitas Komputer Indonesia, dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Website Di Desa Kedungdawa**”. Adapun masalah yang terjadi pada penelitian ini yaitu, karena memori komputer untuk penyimpanan data bisa rusak dan data rentan hilang, pencarian data membutuhkan

waktu yang lama dan petugas desa yang bertanggung jawab dalam menangani pembuatan surat terkadang sedang ambil cuti atau dinas keluar kota. Tujuan dari penelitian Aditiya Sulisiyani yaitu untuk membangun sistem informasi yang dapat membantu masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan surat serta membantu perangkat desa dalam melakukan pembuatan surat dan pencatatan kependudukan untuk dapat tercatat dengan proses lain. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan metode pengembangan yaitu waterfall. Selain itu, metode pendekatan terstruktur dengan alat bantu seperti flowmap, DFD, dan ERD digunakan. Hasil dari penelitian ini yaitu sebuah sistem informasi yang dapat membantu mempermudah dan meningkatkan kinerja sistem yang sedang berjalan[5].

Dari masing-masing penelitian terdahulu diatas, memiliki perbandingan, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Devia Metria Doro (2022) berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan seperti surat kelahiran, kematian, pindah datang dengan Metode pengembangan berorientasi objek dengan prototype. Sedangkan pada penelitian Aditya Sulistiyani (2023) memiliki focus pelayanan secara umum menggunakan metode pendekatan terstruktur dengan metode pengembangan waterfall.

Perbedaan dari kedua penelitian diatas dengan penelitian yang sedang ditulis yaitu, pada penelitian ini membahas mengenai proses pembuatan surat kartu keluarga dan KTP, sedangkan pada kedua penelitian terdahulu hanya membahas mengenai surat kelahiran, kematian, pindah datang. Lalu, dalam

penelitian ini memiliki perbedaan, dimana penelitian ini mempunyai fitur *tracking* surat dan *inbox*.

Persamaan penelitian ini dengan dua penelitian terdahulu yaitu, membahas mengenai pelayanan pada sebuah instansi, dimana pembahasannya memiliki kesamaan seperti membahas mengenai surat keterangan kematian, kelahiran dan pindah datang/pergi yang dimana penelitian ini dan terdahulu memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dan pelayanan kependudukan.

2.2. Teori-teori Dasar

2.2.1. Sistem

Menurut Tata Sutabri di kutip dari jurnal Nadia Arizha Marasabessy, et al. Sistem terdiri dari sejumlah elemen yang saling terhubung dan bekerja bersama untuk mencapai suatu tujuan yang sama [6]. Menurut Jogiyanto. H. M dikutip dari buku Analisa Perancangan Sistem Informasi, mengatakan bahwa “sistem terdiri dari jaringan prosedur berhubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan”[7].

Berdasarkan kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem dapat diartikan sebagai komponen dari jaringan prosedur yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk menyelesaikan tujuan yang sama.

2.2.2. Informasi

Dikutip dari jurnal Titis Prasetyo dan Rani Puspita Dhaniawaty, dalam buku dengan judul Pengantar Sistem Informasi oleh Elisabet Yunaeti Anggraeni, mengatakan bahwa “informasi yaitu hasil dari proses pengolahan data yang sebelumnya tidak signifikan menjadi memiliki arti untuk penerimanya”[8].

Dikutip dari jurnal Nadia Arizha Marasabessy, et al. Informasi menurut Yakub, yaitu “sebuah data yang telah diproses dengan tujuan meningkatkan pengetahuan pengguna” [6].

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi dapat dikatakan data yang sudah diolah dan memiliki makna bagi penerima informasi, sehingga informasi dapat membantu mereka untuk mengambil sebuah Keputusan dan penyelesaian masalah.

2.2.3. Sistem informasi

Dikutip dari jurnal Nadia Arizha Marasabessy, et al. Sistem Informasi menurut Yakub yaitu sebuah kombinasi terorganisir dari manusia, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang digunakan untuk mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah perusahaan [6]. Selain itu, menurut Pratama dikutip dari jurnal Eko Supriyo, S.kom “sistem informasi juga merupakan gabungan dari keempat komponen utama yaitu perangkat lunak, perangkat keras, infrastruktur dan SDM” [9].

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah sistem yang menggabungkan berbagai unsur, seperti manusia, perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan dan sumber daya. Sistem ini bekerja secara terstruktur untuk mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi.

2.2.4. Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah teknik yang digunakan untuk mengatur, membuat rencana, melaksanakan, dan menyelesaikan kegiatan untuk mencapai

tujuan pelayanan[10]. Selain itu, dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dikutip dari buku dengan judul Pelayanan Publik yang ditulis oleh Muhammad Fitri Rahmadana, et al. Pelayanan Publik adalah aktivitas atau rangkaian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, serta barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pengelola pelayanan publik[11].

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dan pelayanan publik merupakan dua hal yang berkaitan. Manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, dan juga sebaliknya, pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2.2.5. Kependudukan

Dikutip dari jurnal Wida Prima Mustika, Jefina Tri Kumalasari, Yuni Fitriani, dan Ahmad Abdurohim, Kependudukan merupakan segala aspek yang terkait dengan jumlah populasi, karakteristik utama, pertumbuhan dan distribusinya, mobilitas penduduk, aspek penyebaran, kualitas dan kondisi kehidupan, serta kesejahteraan yang berhubungan dengan faktor politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, dan lingkungan dari komunitas tersebut[12]. Kependudukan dapat diarti sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan manusia sebagai makhluk sosial yang tinggal di suatu tempat, dengan aspek demografi seperti jumlah penduduk, struktur penduduk, persebaran penduduk, serta dinamika penduduk.

2.2.6. Kelurahan

Kelurahan merupakan satuan kecil pemerintah yang berhadapan atau berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Undang-Undang No. 9 tahun 2015 pada jurnal yang ditulis oleh Brain Fransisco Supit dan Elvis M. C. Lumingkewas menjelaskan bahwa definisi kelurahan adalah wilayah kerja dari lurah sebagai instansi daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan [13]. Selain itu, menurut Asep Nurwanda dan Elis Badriah, Kelurahan merupakan suatu pembagian administratif yang berada di bawah tingkat kecamatan. Sebagai area tugas seorang lurah, kelurahan beroperasi sebagai komponen wilayah dari Kabupaten atau Kota yang dikepalai oleh lurah dengan status sebagai Pegawai Negeri Sipil. Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahannya, kelurahan beroperasi dalam kerangka sistem pemerintahan kelurahan yang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada warga, mengelola administrasi penduduk, mengurus wilayah, serta menyediakan berbagai layanan publik lainnya [14].

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat guna untuk membantu dalam memberikan perlindungan kepada warga, mengelola administrasi serta mengurus wilayah.

2.2.7. Website

Dikutip dari jurnal yang ditulis oleh Titus Aditya Kinaswara, Nasrul Rofi'ah Hidayati dan Fatim Nugrahanti, Menurut Yuhefizar (dalam Safitri dan Prayitno, 2015 :2) mengemukakan bahwa *website* adalah sekumpulan halaman

web yang bertujuan untuk menampilkan berbagai informasi dalam bentuk tulisan, gambar, dan suara dari suatu domain yang tersusun secara terhubung[15]. Selain itu, *Website* adalah kumpulan halaman web yang tempatnya berada di internet dalam bentuk domain atau subdomain[16].

2.3. Alat Bantu Penelitian

2.3.1. PHP

PHP atau *Personal Home Page* merupakan suatu program yang melakukan proses terhadap text yang bekerja di server [17]. Selain itu, PHP biasanya dianggap cocok untuk membangun halaman web dinamis karena kemampuan untuk berkomunikasi dengan berbagai *database* dan kemudahan implementasinya [18].

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa php merupakan bahasa pemrograman yang bersifat open-source yang diproses dan dijalankan di sisi server, yang memungkinkan pembuatan halaman web bersifat interaktif.

2.3.2. HTML

Menurut Sibero, dikutip dari jurnal Nadia Arizha Marasabessy, et al. HTML atau *Hyper Text Markup Language* merupakan sebuah bahasa pemrograman yang digunakan untuk berkomunikasi dengan dokumen *website* sebagai bahasa untuk pertukaran dokumen *website* [6]. Selain itu, HTML bahasa pemrograman yang penting untuk membuat halaman web.

2.3.4. MySql

MySQL merupakan penyimpanan data yang *fleksibel* dan cepat di aksesnya sangat diperlukan untuk sebuah *website* yang *interaktif* dan

dinamis[19]. Selain itu MySQL (*My Structured Query Language*) adalah sebuah jenis *database server* yang banyak digunakan untuk membuat aplikasi web yang menggunakan *database* sebagai sumber dan pengelolaan data. MySQL adalah sistem basis data yang sering digunakan untuk membuat aplikasi berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP [20].

Maka dapat disimpulkan bahwa MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional yang tepat untuk membangun aplikasi web yang membutuhkan database yang fleksibel, cepat dan mudah digunakan.

2.3.5. Visual Studio Code

Software Visual Studio Code adalah alat pengembangan aplikasi yang dapat digunakan untuk menulis kode program, menjalankan program, melakukan pengujian, *debugging*, dan mengemas menjadi sebuah aplikasi[21].