

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan adalah wilayah administratif negara di bawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan dipecah menjadi beberapa kelurahan dan desa, Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat.

Kecamatan Sumobito terletak di bagian tengah sebelah timur Kabupaten Jombang terdapat 21 desa dengan total penduduk sekitar 74,578 jiwa. Pelayanan yang ada di Kecamatan Sumobito antara lain yaitu pelayanan KK dan KTP. Dari jumlah penduduk saat ini Kecamatan sering mengalami kendala dalam proses pemberkasan. Maka diperlukan pelayanan publik yang memadai, Saat ini pelayanan yang ada di Kecamatan Sumobito masih tergolong lama dikarenakan harus datang ke Kecamatan untuk melaporkan keluhannya. Masalah yang sering dialami oleh petugas yaitu pada pendataan pengaduan yang masih manual sehingga penanganannya lama, Maka diperlukannya teknologi yang mampu mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan diterapkannya sistem informasi manajemen (SIM).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia untuk pengguna dengan kebutuhan. Sistem informasi manajemen digunakan untuk menganalisis sistem informasi yang diterapkan pada aktivitas operasional organisasi [1]. sistem informasi manajemen (SIM) akan dibangun dengan pendekatan ISO 29148:2018 tentang rekayasa sistem dan perangkat lunak dengan menggunakan pendekatan didalamnya yaitu StRS (*Stakeholder Requirement Specification*), SyRS (*System Requirement Specification*) dan SRS (*Software requirements specification*). Kemudian untuk

pemodelan menggunakan diagram pemodelan UML (*Unified Modeling Language*) yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak dan skala *Likert* digunakan sebagai tolak ukur kelayakan aplikasi. *Likert Scale* atau Skala *likert* digunakan mengukur sikap dan pendapat pada saat menggunakan aplikasi.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan sistem pengaduan berbasis ISO 29148:2018

1.2.2 Metode Usulan

Pengembangan yang diusulkan berdasarkan standar ISO 29148:2018 tentang StRS (*Stakeholder Requirement Specification*), SyRS (*System Requirement Specification*) dan SRS (*Software requirements specification*)

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana melakukan pengembangan pada sistem pengaduan KK dan KTP
2. Bagaimana penerapan standar ISO 29148:2018 dalam pengembangan sistem pengaduan KK dan KTP

1.3 Tujuan Dan Manfaat

a. Tujuan

1. Mengembangkan sistem pengaduan KK dan KTP menggunakan perangkat mobile
2. Menerapkan standarisasi ISO 29148:2018 dalam pembuatan aplikasi KK dan KTP

b. Manfaat

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis.

Manfaat Teoretis.

Hasil Penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang penerapan ISO 29148:2018 dalam pengembangan aplikasi

Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat membantu pihak Kecamatan dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pengaduan KTP dan KK.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada proposal skripsi yang diambil yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Kecamatan Sumobito
2. Menggunakan 3 dari 4 sub bab ISO 29148:2018
 1. Spesifikasi persyaratan pemangku kepentingan (StRS)
 2. Spesifikasi persyaratan sistem (SyRS)
 3. Spesifikasi persyaratan perangkat lunak (SRS)
2. Menggunakan 10 diagram UML yaitu
 - a. *Class Diagram*
 - b. *Activity Diagram*
 - c. *Collaboration Diagram*
 - d. *Component Diagram*
 - e. *Use Case Diagram*

f. *Sequence Diagram*

g. *Object Diagram*

h. *Deployment Diagram*

i. *Package Diagram*

j. *Communication Diagram*

1.5 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan pada proposal skripsi ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah pada tugas akhir ini, serta memberikan solusi, tujuan serta manfaat untuk permasalahan yang ada pada tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai pengertian Manajemen Pengaduan Masyarakat, Diagram UML, ISO 29148:2018 pada penelitian sebelumnya.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai langkah – langkah atau alur jalannya analisis ISO 29148:2018 tentang StRS (*Stakeholder Requirement Specification*) , SyRS (*System Requirement Specification*) dan SRS (*Software requirements specification*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai analisis serta hasil yang didapatkan dalam pengembangan aplikasi KTP dan KK

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan yaitu point - point penting atau topik tugas akhir ini