

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Cimahi merupakan salah satu bagian Kota yang berada di Provinsi Jawa Barat, namun kota Cimahi ini memisahkan diri dari Kabupaten Bandung. Dengan membuat kebijakan dan peraturan untuk mengembangkan daerahnya menjadi salah satu tujuan otonomi daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya memiliki suatu tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Pemerintah yang berada di Pusat, daerah dan juga di lingkungan.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri memiliki tugas untuk melaksanakan sebuah kewenangan daerah dalam suatu bidang pengelolaan pada Teknologi Informasi dan Komunikasi serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah atau Pemerintah Provinsi yang dimana dalam kegitannya selalu berhubungan dengan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi, Pemeliharaan Jaringan Antar Bidang, Pengelolaan Produksi Informasi dan Publikasi, Pengelolaan dan Pengembangan Komunikasi Publik. Seiring berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan masyarakat dan pegawai yang terkait dalam proses pelayanan. Tuntutan

terhadap suatu peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Layanan publik yang diberikan pada kantor Kelurahan Setiamanah antara lain penerbitan surat surat penting tergantung pada kebutuhan masyarakat dan kebijakan pemerintah setempat adapun diantaranya, pelayanan administrasi penduduk, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial, pelayanan lingkungan hidup, infrastruktur, keamanan dan ketertiban dan keagamaan. Dalam melakukan suatu pengajuan permohonan menggunakan media tertulis, masyarakat harus mendatangi langsung lokasi lalu mengisi form yang telah disediakan, kemudian menunggu pengesahan dari pihak berwenang. Dengan hal itu untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada kantor Kelurahan kurang efisien, yang menghabiskan waktu cukup lama baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Hal ini membuat keinginan masyarakat sangat kurang untuk memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan sehari-hari dalam mendorong pesatnya kemajuan teknologi.

Setiap permohonan yang tercatat berupa surat cetak dari masyarakat akan menyulitkan pegawai dalam pencarian suatu data dan tidak efisien, karna penyampaian pengajuan ataupun keluhan dengan bertemu secara langsung terkadang kurang jelas seringkali dapat menyebabkan data hilang karna penyimpanan yang tidak tepat. Maka dari itu dalam aplikasi website layanan masyarakat ini menyajikan layanan publik yang dilengkapi dengan forum pencetak surat secara langsung melalui *browser website* secara fleksibel tanpa perlu menginstal *software* khusus pada *handphone (smartphone)* ataupun

computer sehingga dapat digunakan dimana saja dengan bantuan internet dan teknologi web.

Sistem informasi ini diharapkan dapat memfasilitasi layanan agar terhindar dari masalah-masalah tersebut dan dapat membantu kantor Kelurahan yang berada di Cimahi dalam mengelola segala jenis permohonan beserta solusinya sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat berjalan dengan mudah. Karena dari itu akan mengangkat tema permasalahan diatas sebagai Skripsi dengan berjudul **“SISTEM INFORMASI LAYANAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE ”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas. Maka dapat di identifikasi dan di rumuskan dari masalah yang ada, guna menyelesaikan permasalahan yang ada.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Terdapat kesulitan dalam pengajuan permohonan terutama dalam situasi mendesak karena harus menemui Kepala kelurahan untuk meminta persetujuan.
2. Permohonan pengajuan secara lisan menyebabkan informasi yang disampaikan secara lisan bisa berbeda beda tergantung cara penyampaian Masyarakat dan pemahaman Staff sehingga menimbulkan kesalah pahaman /informasi prosedur yang tidak lengkap.

3. Pengajuan secara tertulis memerlukan pengisian formulir dengan waktu lebih lama karena pencarian fisik yang sulit, menyebabkan keterlambatan dalam penanganan permohonan.
4. Sistem penanganan pengajuan yang berupa fisik yang tidak dapat tersimpan ke dalam arsip karena sering terjadi kehilangan sehingga dapat menyebabkan tidak diketahuinya jumlah permohonan yang sudah atau belum tertangani.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi layanan Masyarakat di Kelurahan Setiamanah dapat mempermudah dalam melakukan pengajuan permohonan serta mencari informasi prosedur permohonan?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi layanan masyarakat di Kelurahan Setiamanah dengan berbasis *web*?
3. Bagaimana implementasi sistem informasi layanan masyarakat di Kelurahan Setiamanah dengan berbasis *web*?
4. Bagaimana pengujian software dilakukan terhadap layanan Masyarakat pengajuan permohonan berbasis *web* di kantor Kelurahan Setiamanah?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada sistem layanan Masyarakat yang sedang berjalan saat ini di Kelurahan Setiamanah.
2. Untuk mengetahui gambaran sistem informasi layanan masyarakat yang sedang berjalan di Kelurahan Setiamanah dengan berbasis *web*.
3. Untuk merancang sistem informasi layanan masyarakat di Kelurahan Setiamanah dengan berbasis *web*.
4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi layanan masyarakat di Kelurahan Setiamanah yang masih dilakukan secara tertulis dan lisan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis ataupun teoritis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Secara Teoritis di harapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat lebih banyak mengetahui tentang pembuatan sistem informasi layanan masyarakat dengan berbasis *web*.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki masalah yang terkait di Kelurahan yang berada di Cimahi.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis di harapkan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Bagi Pengembang Ilmu

Dapat memberikan satu karya penelitian yang dapat mendukung dalam pengembangan ilmu sistem informasi, terutama mengenai sistem informasi layanan masyarakat berbasis *web*.

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan bagi peneliti lain yang akan meneliti masalah yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan supaya dapat mengolah sistem yang terarah, dari permasalahan yang timbul, penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pada proses perancangan sistem ini akan dibuat aplikasi dengan berbasis *web* yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang layanan Masyarakat dengan mudah dan lengkap.
2. Layanan ini dapat mengakses layanan administrasi dengan pembuatan serta penerbitan surat SKTM, surat pengantar Nikah, surat Ahli Waris, dan surat Keterangan Usaha
3. Sistem informasi layanan masyarakat ini hanya dapat diakses oleh warga Masyarakat, Staff kelurahan, Kepala kelurahan Setiamanah.
4. Kemampuan integrasi dengan sistem yang telah dikembangkan terdahulu, tidak akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

[illegible]

sesuai dengan struktur organisasi tempat penelitian, termasuk metode penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian, analisis data dan pembahasan terkait perancangan sistem informasi yang dilakukan di Kelurahan Setiamanah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan yang diambil dari penelitian yang dilakukan dan memberikan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya..