

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi akan selalu berkembang mengikuti kemajuan pengetahuan. Teknologi saat ini berperan sebagai alat bantu yang dapat memfasilitasi pemenuhan tuntutan-tuntutan hidup dengan kepraktisan dan fleksibilitas yang tinggi. Teknologi telah banyak diterapkan pada semua kebutuhan yang diperlukan oleh manusia. Terutama pada pelaksanaan pelayanan dari suatu instansi kepada setiap masyarakat yang membutuhkan keterlibatan dunia teknologi.

Dengan adanya teknologi informasi baru bertujuan untuk mempermudah antara pengguna, berbagai jenis informasi dan koordinasi aktivitas masyarakat. Dengan kemudahan dalam penggunaannya, bahkan di era sekarang sudah hampir semua pekerjaan menggunakan sistem informasi untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang muncul. Sistem informasi pelayanan administrasi pada kecamatan merupakan sebuah sistem yang bertujuan untuk membantu kecamatan mempercepat proses pengolahan pengajuan surat.

Kecamatan Cidadap adalah lembaga pemerintahan dalam melakukan pelayanan masyarakat, kecamatan memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat yang tinggal di setiap wilayah kelurahan yang terdaftar di dalamnya.

Kecamatan Cidadak salah satu kecamatan yang berada di kota Bandung yang terletak di wilayah Hegarmanah Tengah No 1.

Dalam pelayanan administrasi terhadap masyarakat di kecamatan Cidadak masih mengalami kesulitan, yaitu dalam proses pengajuan surat kartu keluarga (KK), surat pindah penduduk datang, surat pindah penduduk keluar, dan surat keterangan ahli waris masih dilakukan secara langsung masyarakat datang ke kantor kecamatan Cidadak, mengisi formulir dengan tulis tangan mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam mengisi formulir. Masyarakat sering mengalami kendala saat membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan surat, seperti kurang lengkap saat diminta persyaratan dokumen sehingga menjadi kendala bagi masyarakat yang harus pulang pergi untuk melengkapi dokumen. Status pengajuan dimana surat masih di pantau langsung tanpa dukungan sistem informasi yang mengakibatkan muncul permasalahan yaitu terjadinya ketidakpastian dalam proses pengajuan, masyarakat sering kali tidak mengetahui secara pasti sejauh mana pengajuan mereka telah diproses. Dalam penerbitan surat juga masyarakat harus datang kembali ke kecamatan cidadak untuk mengambil surat setelah estimasi waktu yang diterima untuk pengambilan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan administrasi, kecamatan cidadak perlu menerapkan sistem informasi berbasis website.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut dibutuhkan sebuah sistem yang dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan maksimal. Perlu diterapkan sebuah Sistem informasi berbasis *website* di kecamatan Cidadak sehingga sistem ini dapat menjadi sumber pelayanan administrasi dalam

mengajukan surat kartu keluarga, pindah penduduk datang, pindah penduduk keluar, dan surat keterangan ahli waris bisa diajukan langsung melalui website. Sehingga dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan. Dengan menerapkan sistem informasi berbasis *website* dapat mempermudah masyarakat mengisi formulir secara online melalui platform website, mengunggah dokumen yang diperlukan sesuai persyaratan surat yang akan dibuat, dapat mengirimkan pengajuan yang dibuat oleh masyarakat dengan mudah, status pengajuan surat akan menampilkan sejauh mana proses pengajuan surat telah berlangsung seperti apakah proses dokumen sudah diterima, sedang diproses, memerlukan revisi atau telah selesai, dan Surat yang sudah terbitkan dapat di unduh langsung melalui platform website. Hal ini dapat mempermudah pengajuan surat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dibuat judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* PADA KECAMATAN CIDADAP”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis dapat memperoleh identifikasi masalah yang menentukan hal apa saja yang perlu di identifikasi dan dirumuskan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang permasalahan diatas dapat diperoleh identifikasi masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan pengajuan surat kartu keluarga (KK), surat pindah penduduk datang, surat pindah penduduk keluar, dan surat keterangan ahli waris di kecamatan Cidadap masih dilakukan secara langsung yaitu masyarakat datang ke kantor kecamatan dan mengisi formulir dengan tulis tangan, mengakibatkan kesalahan pengisian formulir dan masyarakat seringkali tidak membawa dokumen lengkap sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi.
2. Status pengajuan surat di Kecamatan Cidadap tidak dapat dipantau secara digital oleh masyarakat, sehingga masyarakat sering kali datang ke kantor kecamatan untuk menanyakan apakah surat mereka sudah selesai diproses atau belum.
3. Proses penerbitan surat sering mengalami keterlambatan karena memerlukan pemrosesan dokumen yang memperlambat waktu penyelesaian. Masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengambil surat yang sudah diterbitkan,

1.2.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara kerja sistem pelayanan administrasi masyarakat yang sedang berjalan di kecamatan Cidadap
2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan Cidadap.
3. Bagaimana implementasi rancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan Cidadap

4. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan Cidadap

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini yaitu membuat sebuah perancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat berbasis *website* pada kecamatan Cidadap untuk meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat di kecamatan Cidadap kota Bandung. Penelitian ini juga untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi terutama yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi terkait informasi tentang persyaratan pembuatan surat oleh pemohon dan lamanya proses pembuatan surat tersebut.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Selain itu Adapun tujuan yang dapat dicapai dalam penyusunan skripsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat yang sedang berjalan di kecamatan Cidadap
2. Untuk membuat rancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat di kecamatan Cidadap.
3. Untuk mengetahui implementasi rancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan Cidadap.

4. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan Cidadap.

1.4. Kegunaan penelitian

Dari penelitian yang dilakukan dimana nantinya dapat berguna dan bermanfaat dalam kegunaan praktis maupun kegunaan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Kecamatan Cidadap Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta membantu dalam pelayanan administrasi masyarakat pada kecamatan cidadap dan dengan adanya penerapan perancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat berbasis *website* dapat mempercepat dan mempermudah dalam proses pembuatan surat permohonan dan persyaratan lebih mudah di akses sebelum membuat surat permohonan yang diajukan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penerapan perancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat berbasis *website* akan mempermudah mendapatkan akses yang cepat terhadap informasi mengenai persyaratan pembuatan surat permohonan kartu keluarga, surat pindah penduduk, dan surat keterangan ahli waris, hal ini dapat membantu mengurangi rasa bingung dan sulit dalam proses pengajuan dokumen administrasi. Selain itu, masyarakat dapat memiliki panduan yang jelas serta mempercepat proses pengurusan dokumen dan mengurangi kesalahan dalam pengajuan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah pengetahuan yang baik maupun teori dan memiliki pemikiran kritis untuk menyimpulkan permasalahan yang ada, khususnya yang berhubungan dengan perancangan sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat berbasis *website* pada kecamatan cidadap.

2. Bagi Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan ide kepada penelitian lain dan para akademis yang sedang mengerjakan skripsi atau tugas akhir mereka dengan kajian yang baik dalam penulisan yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas.

3. Bagi Pengembangan Ilmu

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menemukan gap atau menjadi pembanding antara ilmu teori dengan fakta yang ditemukan di lapangan dalam bidang teknologi dan informasi yang berguna dalam pelayanan administrasi masyarakat.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, agar tidak keluar dari pembahasan yang diinginkan dan untuk memfokuskan pada masalah-masalah yang akan dibahas. Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang ada penulis membatasi permasalahan menjadi.

1. Sistem informasi yang dibangun adalah berbasis *website*, yang dapat diakses melalui internet dari berbagai lokasi yang berada di wilayah kecamatan Cidadap.
2. Sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat ini membahas pada pengajuan surat kartu keluarga, surat pindah penduduk datang, surat pindah penduduk keluar, dan surat keterangan ahli waris, dapat mengisi formulir langsung pada sistem sesuai dengan surat yang diajukan, dan persyaratan dokumen juga dapat di upload langsung.
3. Dalam proses pengajuan surat masyarakat dapat melihat status pengajuan surat dan time line surat yang sudah diajukan sehingga masyarakat dapat memantau surat pengajuan.
4. Penomoran surat diinput secara manual
5. Dalam proses pengajuan masyarakat dapat menerima email jika terjadi revisi surat yang diajukan, jika ada penolakan surat, dan jika surat sudah selesai.
6. Sistem ini dapat mengunduh surat yang telah selesai dalam format pdf, sehingga dapat menyimpan, mencetak, atau mengakses dokumen tersebut dengan mudah.
7. Sistem informasi ini juga memiliki history pengajuan untuk masyarakat sehingga masyarakat dapat melihat history apa saja yang sudah pernah diajukan.
8. Sistem pelayanan administrasi masyarakat ini dapat menyediakan laporan yang telah masyarakat ajukan yang dapat di unduh dalam format pdf dan

excel sehingga admin mudah untuk melihat laporan yang sudah masyarakat ajukan

9. Sistem informasi pelayanan ini juga menyediakan fitur pengajuan surat offline untuk masyarakat yang langsung datang ke kecamatan cidadap dan fitur tersebut akan diisi oleh bag. pelayanan.
10. Sistem informasi pelayanan administrasi masyarakat dapat diakses oleh masyarakat, admin, pelayanan, sekretaris, dan kepala camat.

1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh informasi tentu saja harus memiliki objek penelitiannya pada bagian ini akan membahas lokasi dan waktu penelitian yang sedang dilakukan untuk saat ini.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah Kecamatan Cidadap Kota Bandung yang beralamat di Jl. Hegarmanah Tengah No.1, Hegarmanah, Kec, Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141.

1.6.2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Cidadap Kota Bandung diberi waktu 6 bulan yang terbilang dari bulan Maret sampai dengan bulan Agustus. Berikut ini adalah tabel waktu penelitian di Kecamatan Cidadap Kota Bandung.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

[illegible]

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dibagi menjadi beberapa bab dengan permasalahannya, Laporan penulisan secara umum sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang referensi penelitian terdahulu dan teori-teori pendukung serta definisi-definisi apa saja yang digunakan pada penelitian skripsi ini.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang objek dan metodologi yang digunakan oleh penulis skripsi yang dilakukan pada kecamatan Cidadak kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan, metode pendekatan dan pengembangan sistem, serta analisis sistem yang sedang berjalan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil perancangan sistem yang diusulkan, skema perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, dan implementasi sistem.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan bab penutup yang mengemukakan kesimpulan serta saran untuk perancangan sistem dimasa depan atau hasil Analisa dan masukan kepada pihak tempat penelitian.