

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran Sistem Informasi (SI) sangat penting di era digital yang terus berkembang untuk membantu operasi dan pengelolaan informasi di berbagai bidang pekerjaan. Sistem informasi adalah kumpulan proses, prosedur dan alat yang saling berhubungan dirancang untuk membantu pengambilan keputusan dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menganalisis serta menyampaikan informasi[3]. Maka dengan adanya teknologi sistem informasi yang terus berkembang, menjadi penentu suatu keberhasilan di setiap bidang, misalnya pada bidang pelayanan kependudukan, yang memastikan bahwa pelayanan kependudukan dapat berjalan secara efektif, efisien dan lebih kondusif.

Pelayanan merupakan proses yang sangat penting, karena pelayanan merupakan pintu utama untuk mendapatkan informasi mengenai kependudukan di wilayah tersebut. Masyarakat merasa kesulitan jika sebuah pelayanan yang dapat membantu masyarakat dalam proses pembuatan keperluan kependudukan tidak berjalan dengan baik.

Adapun permasalahan di Kelurahan Jatihandap, dimana proses yang berjalan mengenai registrasi pengajuan surat yang masih belum terkomputerisasi, masyarakat harus datang secara langsung ke Kelurahan Jatihandap untuk menanyakan perihal persyaratan pengajuan pembuatan surat keterangan, seperti

surat kartu keluarga, KTP, keterangan kematian, kelahiran, dan pindah datang/keluar. Dimana proses ini mengakibatkan keterbatasan waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kelurahan. Dan juga pada proses kelola data penduduk, dimana surat yang diajukan dan persyaratan yang telah diberikan, oleh KASI Pemerintahan akan di proses dalam kurun waktu maksimal 3 hari setelah pengajuan, sedangkan dalam 1 hari yang melakukan pengajuan menurut pihak Kelurahan Jatihandap ada sekitar 20-25 orang. Hal ini mengakibatkan kesulitan pencarian surat yang diajukan oleh masyarakat, diakibatkan oleh penumpukan surat pengajuan dan juga disebabkan karena surat yang sudah selesai namun belum segera diambil atau pihak yang berhak menandatangani tidak ada. Proses pencatatan laporan pengajuan surat keterangan kematian, kelahiran, pindah datang dan pindah keluar masih dilakukan dengan cara ditulis di kertas yang dapat mengakibatkan kehilangan atau kerusakan pada laporan yang telah dibuat.

Adapun hambatan lainnya yaitu pada proses pengaduan mengenai kondisi fasilitas, infrastruktur dan kondisi kesejahteraan masyarakat. Dimana proses pengaduan tidak terorganisir dikarenakan adanya pengaduan dari beberapa arah yaitu dari sosial media, secara langsung, kotak pengaduan, surat dan *WhatsApp*. Hal tersebut menyebabkan sulitnya pencarian data untuk proses pelaporan, dimana laporan memiliki peran untuk memantau dan mengevaluasi kinerja. Dengan adanya laporan pengaduan yang terorganisir, Kelurahan dapat

menganalisis pengaduan yang sering muncul, serta menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kelurahan Jatihandap merupakan sebuah institusi yang berdiri untuk membantu kesejahteraan masyarakat sekitar. Selain itu, kelurahan juga berfokus pada pengelolaan kependudukan, surat-surat, dan keluhan masyarakat. Kelurahan Jatihandap berada di wilayah Kecamatan Mandalajati Kota Bandung dan telah diresmikan pada tahun 2007. Peneliti melakukan penelitiannya pada bagian pelayanan kependudukan. Kelurahan Jatihandap ini belum dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan kependudukan, karena pengajuan pembuatan surat keterangan dan pengaduan masih dilakukan dengan cara masyarakat harus datang untuk melakukan pengajuan surat yang mereka butuhkan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan akan membantu masyarakat saat melakukan proses pengajuan surat, ataupun melakukan pengaduan terhadap hal yang terjadi di lingkungan masyarakat. Selain itu, membantu KASI Pemerintahan melakukan proses pelayanan dan penyimpanan data agar lebih terorganisir. Maka dari itu, penelitian ini memiliki solusi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengecekan proses surat yang diajukan, yaitu dengan adanya sebuah sistem yang dapat melakukan *tracking* pengajuan, dimana masyarakat akan mendapatkan informasi mengenai proses layanan (surat keterangan/pengaduan) yang diajukan. Adapun *inbox* yang akan memberi informasi kepada masyarakat mengenai nomor registrasi untuk digunakan pada

sistem *tracking* pengajuan (surat keterangan/pengaduan). Pihak yang dapat mengakses hal tersebut yaitu masyarakat (*user*).

Berdasarkan hasil penjelasan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan cara wawancara, observasi serta melakukan pengumpulan data. Maka dari itu, dirancang-nya sebuah *website* untuk sebuah institusi agar dapat terintegrasi dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian maka ditentukanlah sebuah judul untuk penelitian ini yaitu “**Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan Berbasis Website di Kelurahan Jatihandap**”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian dan dilatar belakangi oleh penjelasan diatas, maka adapun identifikasi masalah, sebagai berikut:

1. Proses pengajuan surat keterangan yang belum terkomputerisasi, disebabkan oleh proses pengajuan yang belum memiliki perancangan sistem informasi kependudukan, yang mengakibatkan adanya keterbatasan waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kelurahan.
2. Kesulitan pencarian surat diakibatkan adanya penumpukan pada proses kelola data penduduk, disebabkan oleh surat yang sudah selesai namun belum segera diambil atau pihak yang berhak menandatangani tidak ada.

3. Proses pencatatan laporan pengajuan surat keterangan kematian, kelahiran, pindah datang dan pindah keluar masih dilakukan dengan cara dicatat di kertas, yang mengakibatkan kehilangan atau kerusakan pada laporan yang telah dibuat.
4. Proses pengaduan tidak terorganisir disebabkan karena adanya pengaduan dari beberapa arah yaitu dari sosial media, secara langsung, kotak pengaduan, surat dan *WhatsApp* yang mengakibatkan sulitnya pencarian data untuk proses pelaporan pengaduan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan kependudukan yang sedang berjalan mengenai proses registrasi pengajuan surat, kelola data penduduk, dan pengaduan di Kelurahan Jatihandap?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan kependudukan pada Kelurahan Jatihandap?
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kependudukan pada Kelurahan Jatihandap dalam bahasa pemrograman?
4. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kependudukan pada Kelurahan Jatihandap?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada pihak layanan kependudukan di Kelurahan Jatihandap dengan maksud yaitu untuk merancang sistem informasi pelayanan kependudukan pada Kelurahan Jatihandap, guna mempermudah pihak pelayanan kependudukan dalam proses registrasi pengajuan surat, kelola data penduduk (Pembuatan surat dan laporan) serta pengaduan masyarakat. Lalu, mempermudah dan memberikan pengalaman baru kepada masyarakat mengenai proses pada pelayanan kependudukan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian terhadap pihak layanan administrasi di Kelurahan Jatihandap yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan kependudukan seperti registrasi pengajuan surat, kelola data penduduk dan pengaduan yang sedang berjalan di Kelurahan Jatihandap.
2. Untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan surat dan pengaduan ke pihak pelayanan kependudukan Kelurahan Jatihandap.
3. Untuk membantu pelayanan kependudukan dalam proses pelayanan, pembuatan laporan dan penyimpanan data agar lebih terorganisir.
4. Untuk merancang sistem informasi pada pelayanan kependudukan di Kelurahan Jatihandap.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya, manfaat tersebut antara lain yaitu sebagai berikut:

A. Aspek teoritis (keilmuan)

Kegunaan teoritis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta membagi pengalaman yang mungkin bisa diimplementasikan untuk rekan-rekan institusi lainnya.

B. Aspek praktis (guna laksana)

1. Penulis

Kegunaan penelitian ini yaitu diharapkan dapat menjadi bahan kajian bermanfaat dari aspek teoritis maupun aspek praktis dalam mengimplementasikan pengetahuan mengenai layanan kependudukan, sehingga dapat menjadi masukan yang positif untuk instansi yang bersangkutan.

2. Peneliti selanjutnya

Kegunaan penelitian ini dapat meningkatkan keilmuan mengenai perancangan sistem informasi di bidang pelayanan kependudukan. Hal ini dapat memberikan manfaat bagi para peneliti selanjutnya yang mempunyai masalah di bidang yang sama.

3. Pihak lain

Penelitian ini dapat memberikan solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada sistem pelayanan kependudukan. Dari penelitian ini dapat diterapkan secara langsung di perguruan tinggi atau institusi lain.

1.5. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, agar memiliki fokus pada masalah yang ingin diselesaikan. Maka dengan itu Adapun batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Sistem informasi pelayanan kependudukan berbasis web pada Kelurahan Jatihandap, Adapun proses Pelayanan kependudukan yang akan dirancang mulai dari registrasi pengajuan surat dimana masyarakat melakukan input persyaratan.
2. Proses kelola data penduduk, dimana admin yaitu admin pelayan atau kepala seksi administrasi melakukan proses verifikasi penduduk, pembuatan surat, penerbitan surat/surat selesai dan proses verifikasi pengaduan.
3. Dimana Proses pengaduan dapat diakses oleh 2 *user* yaitu KASI Pemerintahan/ seksi pemerintahan dan sekretaris.
4. KASI Pemerintahan/ Sekretaris adalah user yang memiliki akses untuk melihat laporan secara otomatis.
5. Pihak Kelurahan Jatihandap menginginkan sistem yang dimana masyarakat tidak bisa mendownload surat yang sudah selesai.

6. Pihak Kelurahan Jatihandap menginginkan sistem dimana surat keterangan masih ditandatangani secara belum terkomputerisasi.
7. Pada proses pengaduan, masyarakat hanya bisa melakukan input pengaduan.
8. Sistem informasi ini memiliki fitur inbox yang dapat memberi informasi mengenai surat dan pengaduan, serta fitur *tracking* yang dapat memperlihatkan proses pembuatan surat keterangan kematian, kelahiran, KTP, KK, pindah datang/keluar.
9. Masyarakat sebagai *user* hanya bisa mengakses Layanan surat keterangan, *tracking* pengajuan, *inbox* dan pengaduan
10. Usia untuk masyarakat yang dapat melakukan akses *website* Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Jatihandap minimal usia 17 tahun dan sudah memiliki KTP.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di Kantor Kelurahan Jatihandap yang beralamat di Jl. Jatihandap 131, Jatihandap, Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, Jawa Barat.

1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan yaitu mulai dari bulan Maret 2024 sampai Bulan Agustus 2024.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2024																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mengidentifikasi Kebutuhan Penelitian																				
	a. Pengumpulan Data																				
	b. Wawancara																				
	c. Observasi																				
2	Membuat Prototype																				
	a. Analisis Sistem																				
	b. Perancangan Sistem																				
	c. Pembuatan Sistem																				
3	Pengujian Prototype																				
	a. Pengujian Sistem																				
4	Memperbaiki Prototype																				
	a. Evaluasi Sistem																				

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan ini menguraikan mengenai permasalahan yang ada pada penelitian dan menjadi dasar dalam pengambilan judul. Dalam Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi mengenai teori dasar yang digunakan sebagai acuan dan pedoman dalam menyusun penelitian untuk merancang atau mengembangkan sistem pelayanan kependudukan berbasis *website* pada Kelurahan Jatihandap.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Berisi mengenai kegiatan yang dilakukan saat penelitian. Dalam objek dan metode penelitian berisi mengenai sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan deskripsi tugas. Metode penelitian menguraikan mengenai metode dan analisis permasalahan sistem yang akan dirancang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi mengenai hasil dari tahapan perancangan yang akan diusulkan. Hasil dan pembahasan berisi mengenai sistem informasi pelayanan kependudukan yang diusulkan, mulai dari perancangan sistem, perancangan antarmuka, perancangan arsitektur jaringan, dan pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan yang merupakan ringkasan mengenai kelebihan dan kelemahan penelitian, kesimpulan ditulis untuk membantu pembaca memahami inti penelitian. Saran berisikan mengenai solusi yang diusulkan untuk meningkatkan nilai dan makna dari penelitian.