

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini yang semakin pesat, telah membawa banyak perubahan secara global, termasuk di Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa banyak pengaruh yang positif, diantaranya pertukaran informasi menjadi lebih mudah dan semakin cepat, tentunya kondisi ini juga berdampak pada kemudahan setiap aktivitas pekerjaan, dampak berikutnya adalah terjadinya efektivitas dan efisiensi. Misalnya, pekerjaan yang semula ditangani banyak orang, dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat dilakukan beberapa orang saja. Pada saat ini kebutuhan akan sistem informasi yang berbasis komputer sudah mencakup semua bidang kegiatan, termasuk pada instansi pemerintah. Perkembangan teknologi informasi yang semakin kompleks telah menciptakan berbagai inovasi dalam penerapannya, pertukaran data dan penyebaran informasi dalam mendukung kegiatan manusia, menjadi lebih mudah dan cepat.

Penerapan teknologi sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan publik memegang peranan penting. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [2].

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan/harapan masyarakat [2].

Berbagai pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, harus dilakukan oleh masyarakat secara berjenjang dimulai dari tingkat Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Desa/Kelurahan, Kecamatan sampai akhirnya ke tingkat instansi, baik pemerintah maupun swasta sesuai kebutuhannya. Sebagai contoh, untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat harus mengurus melalui RT, RW, Desa/Kelurahan, Kecamatan sampai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil).

RW adalah lembaga swadaya masyarakat yang terdiri dari beberapa RT, dalam satu desa atau kelurahan yang dipimpin oleh seorang ketua RW [3]. Sedangkan RT adalah lembaga swadaya masyarakat yang terdiri dari beberapa Kepala Keluarga (KK) dari masing-masing desa atau kelurahan yang dipimpin oleh seorang Ketua RT [3]. Pembentukan RW dan RT di Kabupaten Bogor diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor nomor 9 tahun 2011 tentang Lembaga Kemasyarakatan di Desa dan Kelurahan Kabupaten Bogor [4].

Oleh karena RT dan RW merupakan lembaga yang dibentuk secara swadaya oleh dan untuk masyarakat, maka hubungan antara RT dan RW bukan merupakan hubungan atasan bawahan, namun lebih pada hubungan kemitraan. RW 013 adalah salah satu lembaga kemasyarakatan yang berada dalam lingkup Desa Pagelaran, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor. RW 013 melingkupi kompleks

Perumahan Bukit Asri Ciomas Indah, terdiri dari 11 RT dan terdiri dari 2.773 Kepala Keluarga.

Lokasi RW 013 yang merupakan area kompleks perumahan, memiliki karakteristik tersendiri, salah satunya adalah sebagian besar warga merupakan pekerja formal yang dimana mayoritas sudah paham dengan penggunaan dan pemanfaatan teknologi. Namun teknologi belum diterapkan dalam tugas pokok dan fungsi RW 013 Desa Pagelaran dalam pelayanan warganya diantaranya pelayanan surat pengantar, pelayanan mutasi warga, dan laporan keuangan.

Aktivitas pelayanan permohonan surat pengantar dilakukan secara berjenjang, warga yang memerlukan pelayanan mengisi formulir dan mendatangi Ketua RT dan Ketua RW untuk memberikan tanda tangan. Tetapi dalam hal ini harus ada kontak langsung secara fisik antara pemberi layanan (RT/RW) dengan penerima layanan atau warga. Seringkali Ketua RT dan Ketua RW dijabat oleh seseorang yang masih aktif bekerja. Hal ini menjadi kendala bagi warga yang memerlukan pelayanan, pada saat warga harus kontak langsung dengan Ketua RT dan Ketua RW, namun tidak ada di tempat/di rumahnya karena masih berada di lokasi pekerjaannya/di kantornya.

Selain itu terdapat pelayanan mutasi warga pada RW 013, pelayanan mutasi warga sampai saat ini pencatatannya dilakukan menggunakan excel. Tentu saja ini menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan data, data hilang, dan juga penumpukan data. Sehingga ketidakkonsistenan dalam mencatat/*updating* data warga yang masuk atau keluar akibatnya data warga tidak akurat.

Pelayanan lainnya adalah pelayanan pengelolaan keuangan RT dan RW. Diperlukannya penanganan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, selain itu juga warga harus mendapatkan informasi yang akurat mengenai pengelolaan keuangan RT maupun RW. Namun saat ini, pencatatan keuangan masih dilakukan dengan cara mencatat pada buku kas RT dan RW. Hal ini pun menjadi masalah, karena terkadang pembuatan rekapan lama, dan kemungkinan paling besar ialah data ada yang hilang atau rusak.

Berdasarkan permasalahan yang penulis paparkan diatas, maka perlunya dibangun sistem informasi pelayanan warga, yang diharapkan dapat mempermudah pelayanan kepada warga RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas.

Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk mengusulkan penelitian dengan judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN WARGA DI RW 013 DESA PAGELARAN KECAMATAN CIOMAS BERBASIS WEB”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan sebuah proses awal dari pemecahan masalah yang menentukan apa saja yang harus diidentifikasi dan dirumuskan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Pembuatan surat pengantar harus bertatap muka secara langsung, menjadi kendala antara pengurus RW dan warga, sehingga dapat mengakibatkan terjadinya ketidakpastian pelayanan di RW 013. Sebagian besar Pengurus

RT dan RW memiliki pekerjaan formal, yang waktunya tersita dalam pekerjaan formalnya. Hal inilah yang menyebabkan warga yang mengurus pelayanan belum tentu dapat bertemu secara fisik dengan Pengurus RT atau RW.

2. Dalam pencatatan mutasi warga, Ketua RT harus menginput kedalam data excel. Tentu saja ini menyebabkan terjadinya kesalahan pencatatan data, data hilang, dan juga penumpukan data. Sehingga ketidakkonsistenan dalam mencatat/*updating* data warga yang masuk atau keluar akibatnya data warga tidak akurat.
3. Pencatatan keuangan RT dan RW masih dilakukan dengan cara mencatat pada buku kas RT dan RW. Hal ini pun menjadi masalah, karena terkadang pembuatan rekapan lama, dan kemungkinan paling besar ialah data ada yang hilang atau rusak.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan identifikasi masalah di atas dapat dikaji rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan warga yang berjalan pada RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan warga berbasis *web* yang diusulkan pada RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas?
3. Bagaimana pengujian dari program sistem informasi pelayanan warga yang diusulkan pada RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas?

4. Bagaimana implementasi dari program sistem informasi pelayanan warga yang diusulkan pada RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam sub bab ini akan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini secara umum adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan pada RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas untuk mempermudah Pengurus RT dan RW 013 melakukan pelayanan kepada warga.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan surat pengantar di RW013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas
2. Untuk mengetahui bagaimana pencatatan mutasi warga di RW013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas
3. Untuk mengetahui bagaimana pembuatan laporan keuangan di RW013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan penulis, agar dapat berguna dan bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penggunaan praktis dan akademis

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang penulis harapkan adalah hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas untuk mempermudah pelayan warga menggunakan sistem informasi yang sudah terkomputerisasi menggunakan *web*.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis yang penulis harapkan untuk beberapa pihak yang kelak akan mengembangkan lagi sistem ini.

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan penelitian ini dalam bidang pengembangan ilmu adalah diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang teknologi dan informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan warga di RW 013 Desa Pagelaran Kecamatan Ciomas.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator dalam menambah dan memperkaya pengetahuan, baik teori maupun praktek, serta sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah agar menjadi salah satu sumber referensi dan memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain dalam kajian yang sama sehingga hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Pelayanan Warga pada RW 013 ini hanya membahas tentang pelayanan warga saja, yaitu proses pembuatan surat pengantar, proses pelayanan mutasi warga dan administrasi pengelolaan keuangan.
2. Pelayanan surat pengantar, mutasi warga dan info keuangan hanya bisa dilakukan oleh warga yang sudah terdaftar di RW.
3. *Web* yang di bangun hanya bisa diakses oleh warga yang sudah terdaftar di RW dan Pengurus RW 013 yang dimana masing-masing memiliki otorisasi dan hak akses.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah sebagai berikut:

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu di sekretariat RW 013, Jalan Bukit Asri Ciomas Indah Raya, Desa Pagelaran, Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor 16610.

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan selama penyusunan skripsi berlangsung.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Waktu (Tahun 2021)																	
		April				Mei				Juni				Juli					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Identifikasi Kebutuhan Masalah																		
	a. Observasi	■	■																
	b. Wawancara		■	■	■														
2	Pembuatan Prototype																		
	a. Perancangan Prosedur				■	■	■	■											
	b. Perancangan Desain						■	■	■	■									
	c. Perancangan Program								■	■	■	■							
3	Evaluasi Prototype																		
	a. Menguji Prototype												■	■	■				
	b. Memperbaiki Prototype													■	■	■	■		

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan perancangan sistem.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas objek penelitian yang terdiri dari sejarah, visi, dan misi, struktur organisasi, deskripsi tugas. Metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, jenis pengumpulan data primer dan sekunder, metode pendekatan sistem, metode pengembangan sistem, alat bantu sistem dan perancangan yang mendeskripsikan analisis sistem yang sedang berjalan seperti analisis dokumen dan analisis prosedur

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perancangan sistem yang diusulkan beserta tujuannya seperti gambaran sistem, perancangan prosedur, perancangan basis data, perancangan struktur menu input dan outputnya, perancangan arsitektur jaringan, implementasi yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis sistem, serta saran pengembangan sistem kedepannya.