

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas terpenting bagi setiap instansi pemerintah, mulai dari instansi pemerintah pusat sampai pemerintah daerah, bahkan dari yang besar maupun instansi pemerintah yang paling kecil sekalipun. Seiring berjalannya waktu, proses tumbuh kembangnya teknologi informasi mengakibatkan segala bidang di dunia ini menjadi lebih modern. Hal ini dapat dilihat dari sifat teknologi komputer yang mampu melakukan kolaborasi terhadap segala bidang ilmu lainnya, dengan tujuan utamanya yaitu meningkatkan kualitas kerja dari proses yang dijalankan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, termasuk pada instansi pemerintah.

Menurut Pratama dalam Warjiyono et al. (2019), Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah yang difokuskan kepada masyarakat. Akan tetapi, usaha tersebut sering kali terjadi permasalahan, misalnya tata cara yang kurang dipahami, sikap kurang responsif, maupun tidak adanya informasi yang pasti dari lamanya pemrosesan.

Kantor RW 015 yang berada di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara yakni salah satu instansi resmi pemerintahan yang paling kecil, dimana memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Saat ini, tertanggal 9 September 2021, wilayah RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara memiliki wilayah RT sebanyak 13 yang ditempati oleh 4.902 jiwa penduduk dengan jumlah KK sebanyak 1.634 Kartu Keluarga. Rata-rata perhari terhadap pelayanan surat-menyurat di wilayah RW 015 ialah berjumlah kurang lebih 10 pelayanan, dengan waktu pemrosesan per-pelayanan sekitar 20 sampai 50 menit. Namun ada masa dimana pelayanan tersebut melonjak sangat tinggi, misalnya ketika adanya pendaftaran KJP yang membuat pelayanan surat-menyurat perharinya mencapai 50 sampai 75. Ditambah dengan di masa pandemik seperti ini, pemerintah memberi bantuan bagi pelaku usaha kecil yang

mengakibatkan pengajuan surat permohonan izin mendirikan usaha mikro melonjak tinggi. Selanjutnya pihak RW 015 harus membuat pembukuan pelayanan dari surat permohonan yang dikeluarkannya dengan berbasis buku, dimana hal ini menyebabkan penggunaan waktu yang cukup lama ketika ingin melihat atau menggunakan data tersebut di kemudian hari, pasalnya pihak RW 015 harus mencari secara manual dari kumpulan berkas yang sangat banyak.

Kantor RW 015 kelurahan Tanjung Priok menangani semua pelayanan masyarakat seperti pembuatan surat permohonan kelahiran, pembuatan KTP, KK, SKTM, izin mendirikan usaha mikro, pindah datang, pindah keluar, surat keterangan kematian dan lain sebagainya.

Alur proses surat-menyurat yaitu dengan datang ke Kantor RW 015 untuk melakukan pengajuan pembuatan surat permohonan dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Namun sering kali warga harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan karena menganggap informasi yang diperoleh kurang jelas. Setelah persyaratan lengkap, warga mengisi formulir yang diberikan.

Pengimplementasian teknologi informasi terhadap proses administrasi pelayanan masyarakat di wilayah RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara bisa dijadikan suatu terobosan baru dalam mempercepat proses administrasi, serta kelebihan lainnya yakni membantu dalam menangani pembukuan yang lebih tertata dengan baik sehingga dapat dengan mudah digunakan dikemudian hari.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa permasalahan pada pelayanan masyarakat di wilayah RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara, yaitu:

1. Proses surat-menyurat pada RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara masih dilaksanakan secara manual sehingga masih memerlukan lebih lama waktu pemrosesan pengajuan surat pengajuan, serta tidak jarang lama pemrosesan tersebut diakibatkan karena *human error*,

misalnya salah menuliskan data diri pada formulir sehingga harus menemui pihak RT untuk meminta formulir baru, ataupun karena warga bolak-balik akibat kurangnya persyaratan saat melakukan pengajuan surat permohonan.

2. Sulitnya mengelola data dan informasi mengenai pelayanan surat-menyurat di RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara.
3. Belum adanya sistem pembukuan pada RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara terhadap data dan informasi mengenai surat permohonan yang dikeluarkan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat menangani pencatatan riwayat surat permohonan?
2. Bagaimana sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat dapat mengatasi lamanya waktu pemrosesan dalam hal surat-menyurat?

### **1.4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

- a. Sistem informasi pelayanan masyarakat yang dirancang dikhususkan pada pelayanan surat-menyurat, yaitu pengajuan surat permohonan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, KJP, SKTM, pindah keluar, pindah datang, dan mendirikan usaha mikro.
- b. Pembukuan yang terkomputerisasi pada sistem informasi ini hanya terkait administrasi surat permohonan.
- c. Sistem informasi yang dirancang tidak melewati proses *maintenance*.

### **1.5. Tujuan**

Penulisan ini dibuat dengan tujuan merancang dan membangun sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat berbasis *website* di wilayah RW 015 kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara sebagai bentuk

digitalisasi proses pengajuan surat permohonan serta membuat proses pembukuan menjadi lebih cepat karena sudah terkomputerisasi dan terintegrasi dengan baik, sehingga dapat meningkatkan waktu pemrosesan dalam menangani pelayanan masyarakat surat-menyurat.

#### **1.6. Manfaat**

Manfaat yang didapatkan dari hasil penulisan ini adalah masyarakat di wilayah RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara dapat dengan mudah membuat surat permohonan kapanpun dan dimanapun, karena sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat ini dapat digunakan melalui halaman web, serta pencatatan riwayat administrasi dalam hal surat-menyurat menjadi terkomputerisasi.

#### **1.7. Luaran yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya sistem informasi administrasi pelayanan masyarakat berbasis *website* di wilayah RW 015 Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara guna mempercepat waktu pemrosesan dalam menangani pelayanan masyarakat surat-menyurat, serta membantu sekretaris RW dalam melakukan monitoring terkait surat permohonan yang telah diterbitkan.

#### **1.8. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisannya sebagai berikut.

##### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

##### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini.

##### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tahapan penelitian, uraian penelitian, kerangka berpikir, alat dan bahan yang digunakan, dan waktu kegiatan yang meliputi waktu dan tempat pelaksanaan, dan jadwal penelitian.

#### **BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini dilakukan penguraian mengenai pembahasan yang berupa analisis, uji coba, dan evaluasi dari implementasi sistem yang merupakan hasil dari penelitian ini.

#### **BAB 5: PENUTUP**

Bab ini merupakan akhir dari laporan penelitian yang menguraikan simpulan akhir dan saran yang telah dibahas pada laporan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN**