

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama dalam bidang teknologi informasi, maka dari itu kebutuhan informasi juga ikut mengalami perkembangan. Hampir semua pekerjaan yang ada dapat terbantu secara efektif dan efisien dengan adanya teknologi informasi. Suatu sistem informasi sangat dibutuhkan untuk mendukung pengelolaan data dan informasi pada suatu instansi yang masih dilakukan secara konvensional atau secara manual menjadi terkomputerisasi dan terintegrasi dengan baik. Dengan adanya sistem informasi, selain untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan, sistem yang telah dibuat juga menjadi lebih akurat. Perkembangan teknologi yang sangat cepat ini sudah menjamah ke beragam sektor, sektor pemerintahan adalah salah satu contohnya. Dengan ketersediaan teknologi informasi, sektor pemerintahan menjadi salah satu bidang pembangunan yang paling menjanjikan, karena teknologi informasi dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi hampir semua pekerjaan yang ada. Termasuk manajemen birokrasi, administrasi publik, dan pelayanan publik di lembaga-lembaga mulai dari tingkat pusat sampai desa.

Kantor Kelurahan Jatimulya yang terletak di Kecamatan Cilodong Kota Depok adalah suatu instansi pemerintahan yang mengelola beragam jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh penduduk. Akan tetapi, untuk saat ini pelayanan penduduk di Kantor Kelurahan Jatimulya masih kurang memadai fasilitasnya. Kantor Kelurahan Jatimulya dalam penerapan sistem pelayanan masih belum mengoptimalkan teknologi informasi. Pada saat ini seluruh kegiatan terkait pelayanan penduduk hanya bisa dilakukan secara langsung di Kantor Kelurahan Jatimulya, karena semua macam pelayanan yang ditawarkan masih dilakukan secara manual, belum terkomputerisasi. Artinya, bagi penduduk yang ingin menerima pelayanan harus datang langsung ke kantor kelurahan. Hal tersebut cukup memakan waktu dan tenaga, dikarenakan tidak semua penduduk tinggal di dekat wilayah kantor kelurahan, sehingga untuk

sampai ke kantor kelurahan, penduduk harus menempuh perjalanan yang cukup jauh agar bisa mendapatkan pelayanan. Juga, berbagai jenis pelayanan yang ada di kantor kelurahan membutuhkan sejumlah prosedur yang panjang, sehingga cukup memakan waktu yang lama. Ditambah lagi penduduk tidak dapat mengetahui status permohonannya apakah diterima atau ditolak. Hal tersebut tentu mempersulit penduduk untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam pembuatan surat yang dikerjakan oleh petugas pelayanan juga masih bersifat manual, yaitu dengan memakai *Microsoft Office*. Pengelolaan laporan permohonan surat masuk dan pengelolaan data penduduk juga masih dilakukan secara manual melalui metode pembukuan atau pengarsipan yang tentunya sering menimbulkan permasalahan. Oleh karena itu, pembuatan surat, pengelolaan laporan permohonan surat masuk dan pengelolaan data penduduk yang masih dilakukan secara manual itu dapat menimbulkan resiko terjadinya *human error* atau terjadinya kesalahan penulisan dalam pembuatan surat, hilangnya laporan permohonan surat masuk dan hilangnya data penduduk, juga terdapat arsip yang rusak karena terlalu banyaknya arsip yang ada.

Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi sitem pelayanan administrasi penduduk berbasis web pada Kantor Kelurahan Jatimulya. Dari penelitan ini diharapkan sistem yang dibuat dapat mempermudah proses pelayanan administrasi kepada penduduk untuk dapat melakukan pengajuan surat secara *online* dan juga untuk mempermudah pekerjaan pegawai kelurahan agar dapat membuat surat, mengelola laporan permohonan surat masuk dan data penduduk dengan akurat, efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penduduk.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapatkan atas uraian latar belakang di atas adalah, bagaimana cara merancang aplikasi berbasis web yang dapat mempermudah proses pelayanan administrasi penduduk pada Kantor Kelurahan Jatimulya dengan menerapkan metode *waterfall*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi sistem pelayanan administrasi penduduk berbasis web dengan menerapkan metode *waterfall* yang dapat mempermudah proses pelayanan penduduk pada Kantor Kelurahan Jatimulya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat yang dapat dicapai melalui penelitian ini:

- a. Bagi Kantor Kelurahan Jatimulya:
 1. Pegawai kelurahan dapat lebih mudah untuk melayani penduduk dengan bantuan aplikasi ini.
 2. Pekerjaan dapat dilakukan dengan akurat, efektif, dan efisien dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada penduduk.
 3. Mempermudah pegawai kelurahan untuk membuat surat, mengelola laporan permohonan surat masuk dan data penduduk.
 4. Data penduduk dan kerahasiannya aman terjaga karena terintegrasi dengan sistem.
- b. Bagi Penduduk:
 1. Mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan administrasi karena pengajuan pelayanan bisa dilakukan secara *online*, tidak perlu datang langsung ke kelurahan.
 2. Penduduk tidak perlu membawa-bawa berkas untuk syarat pengajuan pelayanan.
 3. Efisiensi waktu karena tidak harus antre lama untuk mendapatkan pelayanan.
 4. Dapat digunakan secara *online* kapan saja dan dari mana saja.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah, aplikasi yang dirancang ini hanya berfokus pada 5 tipe pelayanan, antara lain pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM), pelayanan surat keterangan usaha (SKU), pelayanan

surat keterangan belum menikah (SKBM), pelayanan surat keterangan domisili (SKD) dan pelayanan surat keterangan kematian (SKK).

1.6 Luaran yang Diharapkan

Berikut adalah luaran yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Menghasilkan suatu aplikasi sistem pelayanan administrasi penduduk berbasis web pada Kantor Kelurahan Jatimulya yang dapat mempermudah proses pelayanan penduduk dan juga mempermudah pegawai kelurahan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penduduk.
2. Dapat menjadi sumber acuan bagi peneliti berikutnya yang hendak melakukan penelitian sejenis dengan cakupan yang lebih luas.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan untuk membuat laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan laporan penelitian ini.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian tentang teori-teori pendukung sebagai referensi dalam penyusunan laporan penelitian ini dan juga beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian ini.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan penelitian, kegiatan penelitian, kerangka berpikir, tempat dan waktu penelitian, alat dan bahan penelitian, serta jadwal penelitian.

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian dari perancangan aplikasi sistem pelayanan administrasi penduduk berbasis web pada Kantor

Kelurahan Jatimulya. Uraian dalam bab ini mencakup analisis, uji coba, dan evaluasi dari implementasi sistem.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini adalah bagian akhir dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian dan juga rekomendasi untuk pengembangan selanjutnya.