

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini penggunaan teknologi informasi sangat dibutuhkan. Teknologi informasi dapat menjadi indikator keberhasilannya suatu instansi. Oleh karena itu organisasi berlomba-lomba untuk mengembangkan teknologi informasi demi meningkatkan kualitas instansinya. Dengan adanya teknologi informasi data dapat diolah dengan baik dan menjadi aset suatu organisasi.

Demi meningkatkan kualitas dan mutu instansinya, pemerintah berupaya melaksanakan “Satu Data Indonesia”. Menurut Peraturan Presiden Indonesia nomor 38 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 1, “Satu Data Indonesia adalah kebijakan tata kelola Data pemerintah untuk menghasilkan Data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah melalui pemenuhan Standar Data, Metadata, Interoperabilitas Data, dan menggunakan Kode Referensi dan Data Induk.”. Program ini juga dilakukan untuk mencukupi kebutuhan data masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat memiliki hak untuk mengakses data yang bersifat publik yang dimiliki oleh pemerintah.

Pandeglang adalah salah satu kabupaten yang sedang menjalankan program pemerintah “Pandeglang Satu Data”. Untuk mewujudkan Pandeglang Satu Data seluruh tiga puluh lima kecamatan harus memiliki situs dan web resmi. Sayangnya, program Pandeglang Satu Data ini belum sempurna terutama di Kecamatan Cadasari.

Kecamatan Cadasari adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Pandeglang. Kecamatan Cadasari tidak memiliki kelurahan, yang berarti Kecamatan Cadasari langsung membawahkan sebelas desa. Maka dari itu Kecamatan Cadasari menggantikan peran kelurahan untuk melayani penduduknya. Sayangnya pelayanan administrasi terpadu oleh Kecamatan Cadasari masih belum memadai. Untuk saat ini pelayanan hanya dilakukan di kantor Kecamatan Cadasari karena segala jenis pelayanan yang ditawarkan belum

Gabriel Ryfan Kenny, 2020

RANCANG BANGUN APLIKASI SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA KECAMATAN CADASARI  
KABUPATEN PANDEGLANG

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi S1

[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.upnvj.ac.id]

terkomputerisasi. Hal ini berarti bahwa setiap masyarakat yang ingin menerima pelayanan harus mengunjungi kantor kecamatan.

Sayangnya, banyak pelayanan yang memerlukan alur proses yang panjang. Contohnya untuk mengajukan permohonan perizinan surat, pengajuan harus melewati persetujuan dari empat pihak yaitu kepala seksi pemerintahan, kepala seksi kesejahteraan sosial, pihak kecamatan, dan Camat. Sedangkan, masyarakat sulit bertemu camat, kasi pemerintahan dan kasi sosial karena ketiga jabatan tersebut membutuhkan mobilitas tinggi. Hal ini berujung pada masyarakat yang harus mengunjungi kantor kecamatan setidaknya dua kali. Ditambah lagi masyarakat tidak dapat mengetahui status permohonannya. Mengingat kondisi geografis Kecamatan Cadasari yang memiliki luas 26.20 km<sup>2</sup> di daerah pegunungan dan di kawasan lereng, tentu hal ini mempersulit masyarakat yang ingin menerima pelayanan.

Kondisi ini berujung pada kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat perizinan atau menerima pelayanan administrasi. Menurut publikasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang Tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019, pada tahun 2016 populasi Kecamatan Cadasari adalah 32.729 penduduk dan sepanjang tahun 2018 populasi Kecamatan Cadasari adalah 32.904 penduduk. Sedangkan angka kelahiran sepanjang 2016 hingga 2018 adalah 15 orang dan angka kematian sepanjang 2016 hingga 2018 adalah 28 orang. Data ini tentu menimbulkan pertanyaan dimana pertambahan penduduk mencapai 175 orang sedangkan angka kelahiran hanya 15 orang. Bahkan angka kematian melampaui angka kelahiran.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membuat surat perizinan yang dalam kasus ini adalah akte kelahiran baru. Maka penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk merancang aplikasi sistem pelayanan masyarakat berbasis web pada Kecamatan Cadasari. Dari penelitian tersebut sistem ini diharapkan dapat membantu kecamatan untuk menawarkan pelayanan kepada masyarakatnya. Dengan sistem berbasis web ini semua pengarsipan data masyarakat akan terkomputerisasi dengan harapan dapat mewujudkan “Pandeglang Satu Data”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapat rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara membuat aplikasi pelayanan pada Kecamatan Cadasari?
2. Bagaimana cara dan mempermudah proses pelayanan pada Kecamatan Cadasari?
3. Bagaimana cara mempercepat interaksi antara Camat, Kepala Seksi Bidang Pemerintahan dan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial?
4. Bagaimana memberi informasi status permohonan masyarakat secara cepat?

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara umum website ini hanya memberikan sepuluh tipe pelayanan antara lain pelayanan pengesahan surat keterangan waris, pelayanan surat keterangan domisili, pelayanan pengesahan surat keterangan tidak mampu, pelayanan pengesahan surat pindah, pelayanan surat keterangan kematian, pelayanan surat keterangan belum menikah, pelayanan surat pengantar kartu keluarga, pelayanan surat pengantar akte kelahiran baru, pelayanan surat pengantar akte kelahiran dewasa, pelayanan surat rekomendasi IMB, pelayanan surat pengantar ijin keramaian.
2. Situs ini hanya membuat laporan untuk kecamatan dan tidak dapat membuat laporan statistik kabupaten pandeglang.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan Kecamatan Cadasari dengan membuat aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi terpadu (PATEN) berbasis web.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat penggunaan aplikasi adalah sebagai berikut :

1. Manfaat untuk masyarakat Kecamatan Cadasari :
  - a. Mempermudah masyarakat Kecamatan Cadasari untuk mengakses data dan informasi yang bersifat publik.
  - b. Mempermudah masyarakat Kecamatan Cadasari untuk menerima pelayanan.
  - c. Dapat melihat status transaksi pelayanan administrasi yang diambil.
  - d. Dapat melihat alur proses, dasar hukum, dan mekanisme pelayanan.
  - e. Mencari tahu detail transaksi.
  
2. Manfaat untuk kantor Kecamatan Cadasari:
  - a. Mempermudah Kecamatan Cadasari untuk memenuhi kebutuhan data yang diperlukan oleh masyarakat Kecamatan Cadasari.
  - b. Membantu Kecamatan Cadasari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.
  - c. Meningkatkan transparansi data di Kecamatan Cadasari.
  - d. Mempercepat akses untuk menampilkan informasi.
  - e. Memiliki media untuk menampilkan data.

## **1.6 Luaran**

Luaran dari penelitian ini adalah aplikasi sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web pada Kecamatan Cadasari ini diharapkan dapat mempermudah Kecamatan Cadasari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan potensi Teknologi Informasi pada Kecamatan Cadasari.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat serta sistematika penulisan.

### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi yang mendukung judul dari kegiatan yang penulis lakukan.

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, kerangka pikir penelitian beserta penjelasan kegiatannya, dan jadwal kegiatan penelitian.

### BAB 4 PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan yaitu kesimpulan terhadap permasalahan dan solusi yang dicantumkan ke dalam tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN