

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tujuan penerapan kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Agar dapat memenuhi asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, diperlukan suatu inovasi yang membuat pelayanan publik dapat diakses dan dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, telah terbit Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem ini merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagai organisasi penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan, diharapkan dapat mengaplikasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi

masyarakat terkait pengurusan dokumen kependudukan dan akta catatan sipil. Karena sistem dan metode pelayanan yang telah berjalan saat ini dirasa masih belum cukup dan tidak mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat.

Terbatasnya informasi tentang kelengkapan berkas pengurusan dokumen kependudukan, dan jarak ke ibu kota kabupaten yang jauh membuat masyarakat harus mengeluarkan biaya dan waktu yang tidak sedikit untuk pengurusan dokumen. Waktu tempuh dari desa terjauh ke Kantor Dinas Dukcapil dapat mencapai enam jam perjalanan menggunakan kendaraan roda empat, ditambah lagi jika dokumen yang diurus tidak dapat diselesaikan pada hari itu juga maka masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih untuk penginapan.

Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi sebagai media pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah dirasa dapat menjadi solusi untuk mengoptimalkan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Melihat permasalahan tersebut, maka penulis menuangkan ke dalam suatu penelitian dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat”. Melalui penelitian ini diharapkan sistem informasi yang dirancang kedepannya dapat membantu masyarakat dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan dan catatan sipil agar lebih mudah, cepat, dan murah.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan yang menjadi permasalahan utama pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis dan merancang sistem informasi layanan publik berbasis web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah dan tercapai sesuai dengan tujuan dan sasaran penelitian, maka ditetapkan beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Sistem informasi yang akan dirancang adalah Sistem Informasi Layanan Publik yang dibatasi pada beberapa jenis layanan, yaitu: permohonan Kartu Keluarga, permohonan Kartu Tanda Penduduk, permohonan Akta Kelahiran, permohonan Akta Kematian.
2. Menggunakan pemodelan terstruktur, yaitu dalam bentuk *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, dan *Activity Diagram* untuk menggambarkan analisis dan desain sistem.
3. Perancangan sistem informasi yang dimaksud hanya sebatas perancangan *prototype*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Menganalisis sistem informasi layanan publik berbasis web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

2. Merancang sistem informasi layanan publik berbasis web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan usulan sistem informasi layanan publik yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Adapun manfaat tersebut antara lain adalah:

1. Dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat sendiri tanpa harus datang ke kantor dinas untuk permohonan penerbitan dokumen kependudukan dan akta catatan sipil.
2. Dapat memudahkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kelengkapan berkas yang dibutuhkan untuk penerbitan dokumen.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup penjabaran dasar teori yang digunakan dalam pengerjaan tesis. Dasar teori yang dibahas antara lain berkaitan dengan konsep sistem informasi, perancangan sistem, analisis sistem,

pelayanan publik, administrasi kependudukan, UML (*unified modeling language*), Sistem Informasi Berbasis Web.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian berupa analisis dan pemodelan, serta penjabaran dari sistem yang dirancang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.