

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring perkembangan zaman, kemajuan teknologi informasi pun berkembang dengan sangat pesat. Perihal tersebut dikarenakan oleh besarnya dampak globalisasi, dimana komputer dan internet dengan sifatnya yang fleksibel merupakan fasilitas yang telah mempengaruhi berbagai aktivitas kehidupan, sehingga bidang pendidikan, perkantoran, komersial dan industri secara mutlak memerlukan ketersediaan teknologi informasi. Karakteristik penduduk itu dikenal dengan istilah penduduk berbasis pengetahuan, artinya komunitas yang menguasai pengetahuan, berpeluang untuk memanfaatkan informasi serta menjadikan informasi sebagai nilai tambah dalam kehidupannya (Klaus Schwab, 2019). Dengan penggunaan informasi yang tepat, dapat membantu kehidupan bermasyarakat lebih efisien dan efektif.

Pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi semakin menjanjikan efektifitas dan efisiensi karena dapat mempercepat penyampaian informasi, jangkauan yang global dan tingkat transparansi yang lebih tinggi. Oleh sebab itu, Teknologi Informasi Komunikasi telah banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia (Pressman, 2020). Salah satu contoh dari kemajuan ialah sistem informasi pelayanan, dimana sistem informasi pelayanan ini mendukung operasionalnya suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik, maupun antar sesama instansi.

Dalam sistem pemerintahan suatu daerah diberikan kewenangan yang disebut dengan otonomi daerah. Dengan adanya otonomi daerah, maka daerah otonom memiliki hak, wewenang dan kewajiban untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat.(Presiden Republik Indonesia, t.t.). Dalam program reformasi birokrasi menghadapi tantangan multidimensi era digital ini memerlukan transformasi birokrasi digital berbentuk *Smart Government* dan *Smart ASN* (Azwar Anas, 2023) . Kelurahan kenali besar merupakan salah satu dari 68 kelurahan yang berada di kecamatan Alam Barajo, Kota Jambi . Pelayanan publik yang terdapat di kelurahan kenali besar khususnya dalam administrasi, yaitu pembuatan surat pernyataan, surat kelahiran, surat kematian, surat belum menikah, surat keterangan tidak mampu, surat berkelakuan baik, surat keterangan usaha, surat domisili, dan lain sebagainya (Munawir dkk., 2017). Dengan adanya konsep *Smart Government* dan *Smart ASN* dapat membantu masyarakat dengan meningkatkan administrasi serta berbagai layanan publik yang tersedia.

Sistem pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan kenali besar ini dalam proses pengajuannya masih sepenuhnya menggunakan cara manual dengan datang langsung ke kantor kelurahan membawa kelengkapan dokumen pendukung, sehingga untuk mendapatkan administrasi yang dibutuhkan dengan cara tersebut kurang efektif dan efisien di era modern saat ini. Selain itu, pendataan surat yang masih dilakukan secara manual dengan menggunakan *Microsoft office* yang membuat kewalahan petugas dalam melakukan perekapan serta penumpukan data administrasi. Untuk peningkatan mutu pelayanan maka dibutuhkan suatu sistem pelayanan pada kelurahan sehingga pengolahan data lebih cepat dan akurat, serta mempercepat siklus informasi yang dibutuhkan dan menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan yang kondusif, praktis dan akurat dalam

penyajian data dan informasi kependudukan (Bagus Muhammad Ariyadi & Bahar, 2017). Dengan adanya pengelolaan serta peningkatan pelayanan, menjadikan pengolahan data lebih efisien, dan membantu kehidupan aktivitas bermasyarakat dengan layanan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk membuat rancangan sistem informasi layanan kependudukan berbasis web pada kantor lurah kenali besar yang dituangkan ke dalam tesis dengan judul “**Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Lurah Kenali Besar**”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana menganalisis sistem informasi layanan kependudukan pada kantor lurah kenali besar ?
2. Bagaimana merancang sistem informasi layanan kependudukan berbasis web pada kantor lurah kenali besar ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar tidak berkembangnya masalah maupun keterbatasan waktu maka, peneliti memberikan batasan permasalahan dijelaskan berikut ini :

1. Analisis dan perancangan yang dilakukan terhadap proses pelayanan registrasi pernyataan waris, pelayanan surat keterangan persetujuan lingkungan, pelayanan surat keterangan tidak mampu, pelayanan surat keterangan pengajuan kredit, pelayanan izin usaha, pelayanan surat izin keramaian, surat kematian, dan surat kelahiran.
2. Rancangan yang di buat hanya sebatas Prototype dengan menggunakan permodelan UML
3. Objek penelitian dilakukan pada kantor lurah kenali besar.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian berikut ini ialah sebagai berikut :

1. menganalisis sistem informasi layanan kependudukan pada kantor lurah kenali besar.
2. Merancang sistem informasi layanan kependudukan berbasis web pada kantor lurah kenali besar.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak serta manfaat kepada segala pihak yang terkait maupun tidak terkait secara langsung, berikut manfaat yang diharapkan penulis :

1. Diharapkan dapat membantu mempermudah dalam proses implementasi sistem kegiatan pelayanan permohonan surat – surat kependudukan ditingkat kelurahan.
2. Diharapkan sistem ini dapat mempermudah staff kelurahan dalam menganalisa kelemahan apa saja yang terjadi dalam pengumpulan data penduduk kelurahan dan mempermudah melayani penduduk dalam permohonan surat - surat.
3. Diharapkan menjadi referensi bagi peneliti lain yang sedang mengangkat subjek penelitian serupa.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah yang mendasari pengertian penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi konsep teoritis yang akan digunakan untuk landasan atau dasar pemahaman serta pengertian dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Di bab tiga ini mencakup alur penelitian, bahan yang digunakan dalam penelitian, jadwal penelitian, alat penelitian serta metode yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasana yang telah dilakukan oleh penulis

BAB V : PENUTUP

Berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.