

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sekarang ini adalah zaman dimana era modern telah berkembang sangat pesat di dunia yang berdampak pada teknologi dan aktivitas kita. Salah satu faktor terbesar di era digital saat ini yaitu sebuah informasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat (Siregar et al., 2023). Teknologi informasi memiliki banyak manfaat dalam kehidupan bermasyarakat, informasi yang didapatkan masyarakat sangat berpengaruh dalam kemajuan kehidupan masyarakat di suatu wilayah. Teknologi informasi saat ini merupakan sebuah inovasi atau kreatifitas dalam mengembangkan sebuah sistem yang dulunya masih manual menjadi sistem yang lebih moderen, terutama dalam bidang pemerintah seperti pemerintah desa. Pemerintah desa memang terkadang masih lambat dalam mendapatkan informasi penting, seperti informasi penduduk, informasi administrasi, informasi keluhan masyarakat, dll (Turmudi, 2020).

Administrasi kependudukan adalah proses yang mencakup pengelolaan dan pengaturan penerbitan dokumen serta data kependudukan. Proses ini melibatkan pendaftaran penduduk, pencatatan kejadian-kejadian penting dalam kehidupan, pengelolaan informasi administrasi, dan pemanfaatan data tersebut untuk mendukung pelayanan publik serta pembangunan di berbagai sektor lainnya (Kurniati, 2023). Selain itu pelayanan publik yang baik akan menciptakan sebuah sistem administrasi kependudukan yang sistematis. Karena pelayanan publik

merupakan aspek penting dalam bidang pemeritah desa, teruama dalam pegurusan administrasi kependudukan (Pramono et al., 2020).

Desa Penggung, sebuah pemukiman yang terletak di wilayah Kecamatan Boyolali, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, menampilkan keberagaman dan kehidupan yang dinamis di tengah-tengah lingkungan yang subur. Dengan jumlah penduduk mencapai 7.604 jiwa, Desa Penggung menjadi contoh kepadatan penduduk yang signifikan dalam konteks kehidupan pedesaan. Desa ini terbagi menjadi 12 wilayah RW dan 22 Dukuh, menandakan adanya struktur administratif yang mapan dan terorganisir dengan baik. Melalui pembagian menjadi 59 RT, dengan jumlah perangkat desa di Desa Penggung mencapai 11 orang, namun hanya 2 di antaranya yang khusus melayani administrasi kependudukan. Karena salah satu fungsi pemerintah desa adalah melayani masyarakatnya, sehingga ketika masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukan, mereka akan datang ke kantor kelurahan Desa Penggung.

Sistem pelayanan yang berjalan saat ini dilakukan dengan sistem konvensional, yaitu masyarakat harus datang ke kantor desa dengan berkas persyaratan, yang kemudian diverifikasi oleh perangkat desa. Setelah itu, perangkat desa membuat administrasi yang diminta menggunakan Microsoft Word, meminta legalisasi atau tanda tangan dari kepala desa, dan akhirnya menyerahkan berkas tersebut kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan perangkat desa, dengan sistem pelayanan yang konvensional mengakibatkan beberapa permasalahan utama yaitu langkah langkah atau prosedur pelayanan tidak jelas,

persyaratan tidak terpenuhi, pengarsipan berkas masih manual, dan media informasi terbatas. Permasalahan tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak sesuai prosedur yang berlaku, persyaratan pada proses pelayanan tidak terpenuhi dengan baik, pengarsipan berkas yang masih manual menyebabkan proses pencarian data dan proses pembuatan laporan menjadi lama, serta menyebabkan berkas yang menumpuk menjadi rusak dan hilang, media informasi yang terbatas menyebabkan penyampaian informasi ke masyarakat menjadi terhambat.

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis menawarkan solusi untuk merancang dan membangun sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis *website*. Sistem informasi ini yaitu masyarakat mengirimkan surat permohonan melalui formulir di situs web “Pelayanan Desa Penggung” yang dapat diakses secara *online*. Sistem ini tersedia 24 jam tanpa perlu antrian langsung, hanya menunggu perangkat desa memproses pengajuan dan memberikan pemberitahuan status pengajuan melalui sistem. Masyarakat hanya perlu memasukkan NIK dan masyarakat dapat melihat informasi untuk memenuhi persyaratan pengurusan berkas, sehingga proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Serta sistem ini juga memiliki pengarsipan berkas secara otomatis, yang dapat membantu perangkat desa dalam pencarian data dan pembuatan laporan.

Sistem pelayanan secara langsung masih akan tetap berjalan seperti biasa, sistem pelayanan secara langsung nantinya akan terintegrasi dengan sistem pelayanan yang *online*, dalam hal pembuatan berkas administrasinya agar penomoran berkas tetap sesuai. Jadi ketika ada masyarakat yang ingin mengurus

administrasi secara langsung masih akan tetap dilayani tanpa melalui pengajuan secara *online*. Alasan menggunakan sistem informasi ini adalah karena memiliki kelebihan seperti kemudahan penggunaan (*user-friendly*) dan dapat diakses dengan perangkat apa saja. Tampilan yang responsif memastikan bahwa situs ini bisa dibuka dengan baik di laptop, tablet, dan ponsel, memudahkan masyarakat untuk menggunakannya serta sistem ini juga dapat dikelola oleh perangkat desa.

Dalam penelitian yang akan dilakukan, metode yang digunakan untuk pengembangan sistem adalah metode RAD (*Rapid Application Development*). Metode ini dipilih karena tahapan-tahapannya lebih terstruktur dan memerlukan waktu yang lebih singkat. Selain itu, RAD memungkinkan pengembangan yang cepat, akurat, dan mudah diimplementasikan. Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan mudah digunakan oleh perangkat desa serta masyarakat Desa Penggung. Sistem ini diharapkan mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan kepuasan masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah yang diambil penulis ialah sebagai berikut:

- a. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan yang dapat mengelola administrasi kependudukan untuk digunakan masyarakat?

- b. Bagaimana penerapan sistem informasi pelayanan untuk perangkat desa dan masyarakat di desa penggung?

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, batasan masalah yang diambil penulis ialah sebagai berikut:

- a. Sistem informasi ini hanya mencakup fitur pelayanan seperti: pembuatan surat pengantar, pembuatan surat keterangan, pembuatan surat SKCK.
- b. Sistem informasi ini memiliki 3 role yaitu *user*, admin, dan kepala desa
- c. Sistem informasi ini memiliki fitur untuk mengelola pengajuan yang meliputi, halaman verifikasi data pengajuan, halaman pembuatan surat, dan halaman riwayat pengajuan.
- d. Sistem informasi ini memiliki fitur status pengajuan dan *download* dokumen pada role *user*.
- e. Pada bagian *dashboard* admin terdapat fitur seperti, fitur pengolahan pengajuan, fitur form pengajuan untuk pengajuan secara langsung, fitur persetujuan, fitur blogpostdesa, dan fitur riwayat pengajuan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, tujuan penelitian yang diambil penulis ialah sebagai berikut:

- a. Merancang dan membangun sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan yang dapat mengelola administrasi kependudukan untuk digunakan oleh perangkat desa dan masyarakat.

- b. Menerapkan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan untuk perangkat desa dan masyarakat Desa Penggung guna meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, hasil dari pembuatan *website* ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1. Manfaat bagi Penulis**

Adapun manfaat penelitian bagi penulis pada penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

- a. Mendapatkan ilmu dan pengalaman dalam merancang sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Dapat meningkatkan kemampuan analisis terhadap masalah yang sedang dihadapi serta dapat memberikan solusi yang tepat.
- c. Dapat memenuhi tugas skripsi sebagai salah satu syarat lulus untuk mendapatkan gelar sarjana program studi Informatika di STMIK Amikom Surakarta.

#### **1.5.2. Manfaat bagi Desa**

Adapun manfaat penelitian bagi desa pada penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

- a. Membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan urusan administrasi di Desa Penggung secara *online*.
- b. Membantu perangkat desa dalam mengelola administrasi kependudukan.

- c. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa penggung.

### **1.5.3. Manfaat bagi Kampus**

Adapun manfaat penelitian bagi kampus pada penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

- a. Dapat menjalin hubungan baik antara lembaga dengan pemerintahan.
- b. Sebagai referensi tentang sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan untuk perpustakaan kampus STMIK Amikom Surakarta.