

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kelurahan merupakan bagian terbawah dari susunan pemerintahan yang langsung berhadapan dengan masyarakat, peran pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat menjadi tantangan untuk terus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan tujuan untuk mempermudah akses bagi masyarakat kepada pemerintah terutama pada wilayah kelurahan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut pemerintah melakukan upaya dengan menyelenggarakan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik atau disebut dengan *E-government* (Ramdani, 2018).

Kebijakan pengembangan *E-government* di Indonesia sebenarnya telah dimulai dengan terbitnya Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003. Sejak saat itu berbagai kebijakan lainnya dikeluarkan dan lembaga yang mendukung pengembangan *E-government* mulai dibentuk. Lembaga yang dibentuk mulai yang bersifat independen seperti Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Wantiknas) hingga unit yang melekat pada kementerian yaitu Direktorat *E-government* pada Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika hingga Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Pelaksanaan Sistem Administrasi Pemerintahan dan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penerapan *E-government* dapat mengoptimalkan pelayanan serta sarana dan prasarana

serta kepuasan masyarakat, sehingga adaptasi aparatur terhadap aplikasi dapat dengan mudah dipahami (Ramdani, 2018).

Kelurahan Pematang Wangi merupakan badan pemerintah yang ditempatkan pada kelurahan untuk memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat dengan lokasi kelurahan ditengah kota Bandar Lampung serta memiliki jumlah warga berkisar 200 jiwa serta memiliki pekerjaan dengan rata-rata pegawai dan wiraswasta memungkinkan masyarakat pada kelurahan tersebut menginginkan pelayanan yang lebih baik dengan penerapan teknologi informasi. Prosedur permohonan surat yang dilakukan pada kelurahan yaitu masyarakat datang ke kantor kelurahan dan membawa syarat seperti KTP dan KK, selanjutnya akan di data oleh petugas berupa surat yang ingin di mohonkan, kemudian diberikan kepada sekertaris untuk dilakukan pengecekan dan otorisasi oleh kepala desa. Berdasarkan prosedur tersebut belum menerapkan *E-government* di tingkat kelurahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat diakses secara *online*.

Pengembangan aplikasi dengan memanfaatkan media internet secara *online* dan penerapan *E-government* untuk memberikan tambahan pelayanan kepada masyarakat kelurahan pematang wangi dengan melakukan pengajuan permohonan secara *online*. Penerapan *E-government* yang diterapkan yaitu pada ruang lingkup *Government to Citizen (G2C)*, karena penerapan berada pada lingkup kelurahan yang ditujukan terhadap masyarakat dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat mengenai informasi maupun pembuatan surat serta pengembangan yang dilakukan menggunakan *prototype* dengan tahap awal adalah

komunikasi untuk mendapatkan spesifikasi kebutuhan sistem dan identifikasi masalah serta penyesuaian keinginan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana merancang *E-government* kelurahan Pematang Wangi?
2. Bagaimana menerapkan dan menguji *E-government* kelurahan Pematang Wangi?

1.3 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam pembuatan sistem *E-government* berupa input, proses, output :

Input data sistem informasi sistem *E-government* sebagai proses masukan:

1. Data masyarakat
2. Data permohonan
3. Data syarat permohonan

Proses data sistem informasi *E-government* sebagai data yang diproses:

1. Proses validasi permohonan
2. Proses perekapan

Output data sistem informasi *E-government* sebagai keluaran yang telah diproses:

1. Output berupa surat permohonan
2. Output berupa rekap permohonan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Merancang *E-government* kelurahan Pematang Wangi.
2. Menerapkan dan menguji *E-government* kelurahan Pematang Wangi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian yang dilakukan yaitu memberikan tambahan pelayanan kepada masyarakat mengenai permohonan surat kepada kelurahan yang dapat diakses secara *online*. Berdasarkan penerapan *E-government* tersebut maka pihak kelurahan dapat menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pengolahan data permohonan dan melakukan konfirmasi permohonan oleh masyarakat.