BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Government dalam kata lain adalah pemerintahan yang memiliki peraturan maupun kebijakan di semua instansinya, fungsi dan kebijakan tersebut mulai dari pemerintahan pusat hingga daerah serta yang paling bawah adalah kelurahan, pada era modern saat ini tentunya pemerintah perlu menerapakan teknologi informasi dalam setiap instansi pemerintah khususnya pada bagian kelurahan. Penerapan teknologi informasi pada kelurahan dapat disebut *Electronic Government* yang telah dimulai dengan terbitnya (INPRES Nomor 3 Tahun 2003). Kebijakan tersebut mengacu pada penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan *E-government* dapat mengoptimalkan pelayanan serta sarana dan prasarana serta kepuasan masyarakat (Ramadiani, *et al.*, 2017).

Penerapan *E-government* untuk menghasilkan suatu informasi perlu adanya perencanaan yang baik dengan menggunakan suatu arsitektur teknologi, salah satunya yaitu penerapan teknologi berupa *Transaction Processing System* (TPS). *Transaction Processing System* yang terkomputerisasi dikembangkan untuk memproses data-data dalam jumlah besar untuk transaksi bisnis seperti proses permohonan surat pada kelurahan serta proses yang menyediakan informasi yang diperlukan untuk mengelola organisasi secara baik. Tujuan penerapan arsitektur adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi umum dari semua manajerial di pemerintahaan atau di beberapa sub unit organisasi pemerintahan juga disebut *Management Information System* (MIS). Sehingga sistem manajemen informasi

merupakan metode organisasi untuk menyediakan informasi masa lalu, sekarang dan yang akan diproses. Suatu sistem informasi dapat disajikan dalam bentuk laporan, sehingga dapat diterapkan di tiap pemerintahan khususnya bagian kelurahan untuk memberikan layanan penerapan teknologi kepada masyarakat (Muchlis, *et al.*, 2018).

Kelurahan Banjar Negeri merupakan kelurahan yang terletak di Kecamatan Natar Kabupeten Lampung Selatan dengan memiliki jumlah penduduk sebanyak 3925 jiwa dari 8 dusun. Proses penerapan teknologi informasi pada kelurahaan yang berfokus pada permohonan surat dan penyampaian informasi mengenai jumlah penduduk dan kegiatan secara keseluruhan masih dilakukan secara tertutup dalam arti belum memiliki media penyampaian informasi kepada masyarakat. Proses permohonan surat yang dilakukan masyarakat harus datang ke kantor dengan memberikan berkas sayarat permohonan dan maskud permohonan, kemudian akan di setujui oleh petugas dan dibuatkan surat serta divalidasi oleh kepala desa. Informasi data penduduk dan permohonan dilakukan menggunakan aplikasi *spreadsheet* sebagai rekapitulasi data penduduk dan aplikasi *word processing* untuk mencetak laporan, media tersebut dalam jangka waktu semakin kedepan dirasa kurang fleksibel seperti pencarian data penduduk ketika terdapat perubahan data identitas dan informasi kependudukan yang tidak dapat diakses secara *online*. Sehingga proses pengolahan data yang dilakukan saat ini perlu diterapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan performa sistem.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh petugas kelurahan terkait penerapan teknologi informasi pada kelurahan diperoleh kesimpulan bahwa penerapan teknologi informasi masih belum secara keseluruhan diterapkan. Permasalahan tersebut seperti pada proses permohonan surat masih dilakukan pada kantor kelurahan sehingga kurang efektif jika kondisi masyarakat diluar provinsi memerlukan surat yang berkepentingan dan harus datang ke kantor kelurahan. Permasalahan berikutnya belum adanya media penyampaian informasi seperti informasi profil, kegiatan masyakat, grafik demografi dan perkembangan ekonomi. Hal tesebut tentunya perlu adanya perhatian khusus bagi pemerintah untuk menerapkan dan memaksimalkan teknologi informasi dengan tujuan agar masyarakat dapat melihat dan memantau perkembangan kelurahan dengan sistem secara *online.*

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu solusi untuk mempermudah proses penyampaian informasi penduduk dan permohonan surat, sehingga peneliti perlu mengembangkan sistem *electronic government*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien dapat dengan mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat yang dapat diakses secara *online* (Rachman dan Noviyanto, 2017).

Penerapan teknologi informasi secara *online* pada kelurahan dapat menggunakan media *internet* yang dibangun menggunakan *website* untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada kelurahan Banjar

Negeri yaitu dengan memberikan fitur pengajuan permohonan surat secara *online.* Penerapan *Electronic Government* yang diterapkan yaitu pada ruang lingkup *Government to Citizen* (G2C) serta dapat menampilkan informasi berupa data demografi, pertumbuhan ekonomi dan informasi kegiatan kelurahan. Untuk dapat mengembangkan sistem *berbasis web*, maka pengembangan yang dilakukan dengan menggunakan metode *Web Engeneering* dengan memiliki suatu model rekayasa perangkat lunak yang digunakan untuk perkembangan aplikasi-aplikasi berbasis *web* (Pressman, 2012).

1.2 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan sebagai berikut :

1. Pemerintahan langsung yang diterapkan pada bagian kelurahan Banjar Negeri Lampung Selatan.
2. Layanan masyarakat yang diberikan berupa pembuatan surat-surat keterangan dan perizinan.
3. Sistem menghasilkan fitur permohonan surat dan proses komplain dari masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem *electronic government* menggunakan *web*?

2. Bagaimana mempermudah masyarakat melakukan permohonan surat dan melihat informasi data demografi dan perkembangan ekonomi masyarakat ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Merancang dan membangun sistem *government* di kelurahan Banjar Negeri dengan penerapan teknologi informasi menggunakan *web*.
2. Mempermudah masyarakat melakukan permohonan surat dan melihat informasi data demografi dan perkembangan ekonomi masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu:

1. Bagi Kelurahaan

   Pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan khususnya kelurahan Banjar Negeri memberikan suatu inovasi untuk mempermudah dan memberikan layanan terhadap masyarakat dengan konsep elektronik yang dapat dilakukan untuk menuju kelurahan yang lebih maju akan teknologi serta masyarakat akan dimudahkan pada pembuatan surat-surat permohonan yang dapat diakses secara *online*.

2. Bagi Masyarakat

Penerapan *arsitekrtur government* tentunya menjadi pelayanan yang dilakukan oleh bagian kelurahan terhadap masyarakat dengan dimudahkanya mendapat informasi mengenai kelurahan Banjar Negeri serta dapat mempermudah pembuatan surat-surat permohonan yang mampu diakses secara *online*.