

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada bidang pemerintahan yang dapat mengelola data dan menghasilkan informasi yang dapat disampaikan dengan mudah, penerapan teknologi juga dapat diterapkan pada pemerintahan yang dapat disebut sebagai Sistem Informasi Kependudukan Dan Permohonan Surat Pada Kelurahan Kota Karang. Kebijakan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan Dan Permohonan Surat Pada Kelurahan Kota Karang di Indonesia sebenarnya telah dimulai dengan terbitnya (INPRES Nomor 3 Tahun 2003). Sejak saat itu berbagai kebijakan lainnya dikeluarkan dan lembaga yang mendukung pengembangan Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan kota karang 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 Sistem Informasi Kependudukan Dan Permohonan Surat Pada Kelurahan Kota Karang 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 Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan kota karang dapat mengoptimalkan pelayanan serta sarana dan prasarana serta kepuasan masyarakat, sehingga adaptasi aparatur terhadap aplikasi dapat dengan mudah dipahami (Ramadiani, Khairina and Aziz, 2017).

Penerapan Sistem Informasi Kependudukan Dan Permohonan Surat Pada Kelurahan Kota Karang untuk menghasilkan suatu informasi perlu adanya perencanaan yang baik dengan

menggunakan arsitektur enterprise, salah satunya yaitu penerapan teknologi berupa *Transaction Processing System (TPS)*. *Transaction Processing System* yang terkomputerisasi yang 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 *enterprise* adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi umum dari semua manajerial di pemerintahan atau di beberapa sub unit organisasi pemerintahan *Management Information System (MIS)*. Sehingga sistem manajemen informasi merupakan metode organisasi untuk menyediakan informasi masa lalu, sekarang dan yang akan di proses. Suatu sistem informasi dapat disajikan dalam bentuk laporan, sehingga penerapan dapat diterapkan pada tiap pemerintahan khususnya bagian kelurahan untuk memberikan layanan penerapan teknologi kepada masyarakat (Muchlis, Dwi and Pamungkas, 2018).

Kelurahan Kota Karang merupakan badan pemerintah yang ditempatkan pada kelurahan untuk memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat dengan lokasi kelurahan pada kota Bandar Lampung serta memiliki jumlah warga lebih dari 1000 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 dimohonkan, kemudian diberikan kepada kepala desa untuk dilakukan pengecekan dan otorisasi oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada bagian petugas maka pelayanan pada kelurahan belum menerapkan *Sistem informasi*

*kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan kota karang* yang dapat diakses secara *online* sehingga diharapkan mampu dibangun untuk meningkatkan layanan terhadap masyarakat.

Penerapan teknologi informasi pada pemerintahan dapat menggunakan media internet yang dilakukan secara *online* dan penerapan *Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat* untuk memberikan tambahan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada kelurahan yaitu dengan melakukan pengajuan permohonan secara *online*. Penerapan *Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat* 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 permohonan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana membangun Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang?
2. Bagaimana mempermudah proses pengajuan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Membangun sistem Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang.

2. Mempermudah proses pengajuan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan android sebagai berikut :

1. Pemerintaahan langsung yang diterapkan pada bagian kelurahan Kota Karang Bandar Lampung.
2. Layanan masyarakat yang diberikan berupa pembuaran surat-surat keterangan dan perizinan
3. Konsep Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang menggunakan *Goverentment to Cotizen (G2C)*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 bagian diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan

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

2. Bagi Masyarakat

Penerapan Sistem informasi kependudukan dan permohonan surat pada kelurahan Kota Karang tentunya menjadi pelayanan yang dilakukan oleh bagian kelurahan terhadap masyarakat dengan dimudahkannya mendapat informasi mengenai kelurahan kota karang serta dapat mempermudah pembuatan surat-surat permohonan yang mampu diakses secara *online*.