

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu penerapan teknologi informasi yaitu untuk membantu kinerja pemerintah menjadi lebih baik, lebih efisien dan lebih mudah yaitu sistem pelayanan administrasi kependudukan (Akbar & Indri, 2017). Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil pelayanan publik lainnya (Rewah, 2017).

Dalam wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Tulang Bawang adalah suatu instansi pemerintahan yang menangani data administrasi kependudukan seperti permohonan pembuatan KTP dan Permohonan pembuatan KK. Namun terdapat masalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Tulang Bawang mengelola data administrasi permohonan KTP dan KK yaitu masih ditangani dengan cara manual; awalnya penduduk yang ingin membuat permohonan harus mendatangi kantor (DISDUKCAPIL) Kabupaten Tulang Bawang dengan membawa seluruh persyaratan yang di butuhkan namun karena kurang jelasnya informasi yang diperoleh terkadang penduduk harus kembali pulang untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Setelah persyaratan lengkap penduduk yang ingin membuat permohonan harus mengisi formulir yang di berikan oleh staff DISDUKCAPIL, jika tidak terlalu ramai terkadang staff DISDUKCAPIL yang mengisi formulir tersebut. Apabila ramai penduduk yang ingin membuat

permohonan mengisi formulirnya sendiri secara manual hal ini memperlambat proses pelayanan karena tidak sedikit penduduk yang kurang memahami prosedur pengisian formulir dengan benar sehingga terjadi resiko kesalahan dalam penulisan, selain itu resiko yang terjadi ketika tulisan yang ditulis tidak terbaca oleh staff DISDUKCAPIL akan menyulitkan dan memperlambat proses penambahan data atau penginputan data pada komputer yang masih menggunakan aplikasi pengolah kata (Microsoft Word) yang menyebabkan proses semakin lama. Permasalahan lainnya yang timbul yaitu mengenai *form* keluhan masyarakat yang ditujukan untuk menilai bagian administrasi DISDUKCAPIL yang masih berbentuk kertas yang menyebabkan informasi yang dihasilkan dari *form* kertas ini tidak akurat, tidak relevan dan tidak dapat dipercaya. Maka dari permasalahan tersebut penulis sangat tertarik melakukan penelitian serta mengembangkan sistem informasi *E-Smile (Elektronik Service Mobile)* untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang.

Untuk memperkuat solusi dari permasalahan yang dihadapi diatas, penulis akan memberikan 2 literasi penelitian terdahulu yaitu penelitian dari (Umagapi, 2018) yang berjudul “Sistem Informasi Pengajuan Pembuatan Kartu Keluarga Berbasis Web Pada Kantor Catatan Sipil Kota Ternate”. Didalam literasi ini terdapat masalah yang memiliki beberapa kesamaan dengan masalah penelitian yang akan dilakukan, yaitu administrasi kependudukan pada Kantor Catatan Sipil Kota Ternate belum terdapatnya media dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Untuk mengatasi masalah tersebut peneliti ini membuat sistem informasi pengajuan pembuatan kartu keluarga yang dapat memudahkan proses

pengolahan pembuatan kartu keluarga serta mempermudah dalam pembuatan laporan data pemohon kartu keluarga dapat dilakukan lebih cepat dan lebih akurat.

Yang terakhir penelitian dari (Putra, 2018) yang berjudul “Sistem Informasi Administrasi Data Kependudukan Dan Layanan Publik Berbasis Web”. Didalam literasi kedua ini terdapat masalah yang memiliki beberapa kesamaan dengan masalah penelitian yang akan dilakukan, yaitu administrasi dalam menangani pengolahan data kependudukan, seperti pembuatan surat permohonan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, surat keterangan kematian, dan surat keterangan pindah masih dilakukan secara manual sehingga penduduk yang mengajukan KK, KTP ataupun pembuatan surat harus datang ke kantor desa untuk menerima layanan tersebut sehingga ini menjadi proses pembuatan KK, KTP ataupun surat menjadi lama. Untuk mengatasi masalah tersebut peneliti ini membuat sistem informasi administrasi data kependudukan dan layanan publik yang dapat membantu penduduk mendapatkan informasi tentang layanan-layanan apa saja yang akan diberikan secara publik untuk penduduk, beserta persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapat layanan-layanan tersebut serta Sekertaris Desa juga akan mendapatkan kemudahan dalam pembuatan laporan penganjuan layanan ataupun perekapan data layanan-layanan yang paling sering digunakan oleh penduduk.

1.2 Rumusan Masalah

Didasari oleh latar belakang masalah, maka penulis mengambil tema tentang sistem informasi berbasis *mobile*. Adapun masalah yang akan dibahas sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang *E-SMILE (Elektronic Service Mobile)* pada sistem informasi administrasi kependudukan, dalam memberikan layanan pengajuan KTP dan pengajuan KK pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang?
2. Bagaimana membangun *E-SMILE (Elektronic Service Mobile)* pada sistem informasi administrasi kependudukan, dalam memberikan layanan *management* keluhan pada *E-SMILE (Elektronic Service Mobile)* pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan Implementasi *E-SMILE (Elektronic Service Mobile)* pada sistem informasi administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang dalam pengolahan data pengajuan KTP dan KK serta mengelola keluhan yang diberikan oleh penduduk Kabupaten Tulang Bawang terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan penyusunan proposal, penelitian dan juga mengingat luasnya permasalahan, pembatasan masalahnya yaitu:

1. Pada tahap awal pembangunan sistem ini, permasalahan hanya dibatasi pada perancangan sistem dan basis data yang menyangkut persoalan pengolahan data-data dasar penduduk yang menjadi tugas Kantor

DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang dalam data-data dasar yang dimaksud adalah pengolahan administrasi data penduduk yang meliputi:

- a) Pengajuan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).
 - b) Pengajuan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - c) Mengelola Data-Data Keluhan Penduduk.
2. Tidak membahas membuat *E-KTP*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal sebagai berikut:

1. Mencari solusi terbaik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan khususnya pelayanan pengajuan KTP dan pengajuan KK pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang.
2. Mencari solusi terbaik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan khususnya pelayanan keluhan penduduk pada DISDUKCAPIL Kabupaten Tulang Bawang.
3. Memberikan informasi-informasi kepada penduduk Tulang Bawang mengenai layanan-layanan apa saja yang dapat diberikan oleh DISDUKCAPIL dan prosedur-prosedur untuk mendapatkan layanan-layanan tersebut.