

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kelurahan merupakan instansi pemerintahan yang paling bawah dan langsung berinteraksi dengan masyarakat, sehingga pelayanan yang terdapat pada kelurahan perlu ditingkatkan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima atau mencari informasi terkait data penduduk dengan pemanfaatan teknologi informasi (Kurniati *et al.*, 2018). Penerapan teknologi informasi pada kelurahan atau instansi pemerintahan yang dapat disebut *e-government* bertujuan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam pengembangan sistem pelayanan publik secara transparan, hal tersebut tertuang pada Inpres No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-government* (Inpres, 2003).

Ruang lingkup *e-government* dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan model *Government to Citizen* (G2C) yang merupakan ruang lingkup pada pemerintah untuk membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat maupun layanannya, seperti pada permohonan E-KTP dan pembuatan surat (Polii *et al.*, 2017). Kelurahan Jagabaya 1 merupakan salah satu instansi pemerintahan yang perlu menerapkan teknologi informasi, yang berlokasi pada Kecamatan Way Halim, Kota Bandar Lampung dan dipimpin oleh Kepala Lurah Bapak Sukriyadi, kelurahan tersebut memiliki penduduk berjumlah 2259 jiwa yang terdiri dari 1122 jiwa Laki-Laki dan 1137 jiwa Perempuan dengan luas

wilayah 20,75 ha/m<sup>2</sup> dan memiliki potensi industri rumahan dan sebagian besar sebagai pedagang. Berdasarkan hal tersebut pada proses pengolahan data pelayanan penduduk seperti proses permohonan surat terlebih dahulu dilakukan pada bagian RT setempat untuk membuat surat pengantar, kemudian melengkapi dokumen berupa KTP, Kartu Keluarga dan berkas pendukung yang diberikan kepada bagian petugas kelurahan untuk dilakukan pemeriksaan, selanjutnya dibuatkan surat permohonan yang diinginkan oleh masyarakat dan divalidasi oleh kepala kelurahan. Proses pengolahan manajemen data dan dokumen di kelurahan mulai dari identitas penduduk hingga permohonan dilakukan perekapan pada buku masuk dan disimpan pada berkas dokumen kependudukan. Berdasarkan proses tersebut tentu pihak kelurahan perlu meningkatkan pelayanan dengan inovasi terhadap penerapan teknologi informasi.

Peningkatan pelayanan pada kelurahan diketahui bahwa permasalahan dalam penyampaian informasi dan pengolahan data penduduk yaitu proses permohonan surat masih dilakukan secara manual yaitu dengan datang ke kantor dan memberikan informasi mengenai data syarat permohonan dan identitas diri, kemudian diproses menggunakan aplikasi *word* (Marasabessy *et al.*, 2019). Proses tersebut berdampak pada kinerja yang kurang optimal, seperti terjadinya antrian ketika menunggu permohonan divalidasi dan proses rekap yang dilakukan secara berulang. Dampak lain dari pengolahan data yang dilakukan yaitu rentannya kehilangan atau kerusakan data serta penumpukan data. Informasi yang disampaikan oleh pihak kelurahan menggunakan media sosial masih dirasa kurang efektif dari segi penyebaran informasi yang dikhawatirkan akan disalahgunakan. Belum tersedianya proses pengaduan kepada pihak kelurahan

terkait lingkungan, keamanan maupun bantuan mengakibatkan banyak masyarakat yang enggan untuk melaporkan kepada pihak kelurahan. Sehingga penerapan teknologi harus lebih dipentingkan untuk memberikan informasi secara akurat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang dapat dibangun dengan menggunakan sistem *electronic government to citizen* berbasis *web*. Keunggulan dari penerapan (G2C) yaitu dapat membentuk hubungan interaktif dengan masyarakat terkait pelayanan publik, dapat membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat luas dan pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh (Polii *et al.*, 2017). Sehingga peneliti memberikan suatu solusi berupa sistem *government* berbasis *web* yang mampu diakses secara *online* dengan jenis pelayanan masyarakat berupa permohonan surat, penyampaian informasi, proses pengaduan dan masyarakat dapat memberikan kritik dan saran dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan.

### **1.1 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana menganalisis dan membangun sistem manajemen kelurahan untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat ?
2. Bagaimana menerapkan sistem informasi manajemen kelurahan menggunakan model *government to citizen* berbasis *web* ?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan pelayanan publik dengan sistem manajemen kelurahan berbasis *web*.
2. Mengetahui tingkat pelayanan masyarakat berdasarkan konsep *government to citizen*.

## **1.3 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan web sebagai berikut :

1. Data yang digunakan berupa data penduduk, syarat permohonan, format surat dan informasi kegiatan.
2. Proses pengolahan data pelayanan publik yaitu proses permohonan surat, penyampaian informasi, kritik dan saran.
3. Hasil dari proses pengolahan yaitu rekap data penduduk, rekap data permohonan dan informasi demografi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan hasil penelitian yang nantinya dapat digunakan oleh pengguna seperti bagi pihak kelurahan dapat membantu meningkatkan layanan dengan adanya proses permohonan surat, informasi kelurahan dan proses pengaduan hingga kritik dan saran. Manfaat bagi masyarakat yaitu dapat melakukan permohonan surat dengan mudah serta memperoleh informasi kelurahan dengan mudah.