

BAB I

PENDAHULUAN

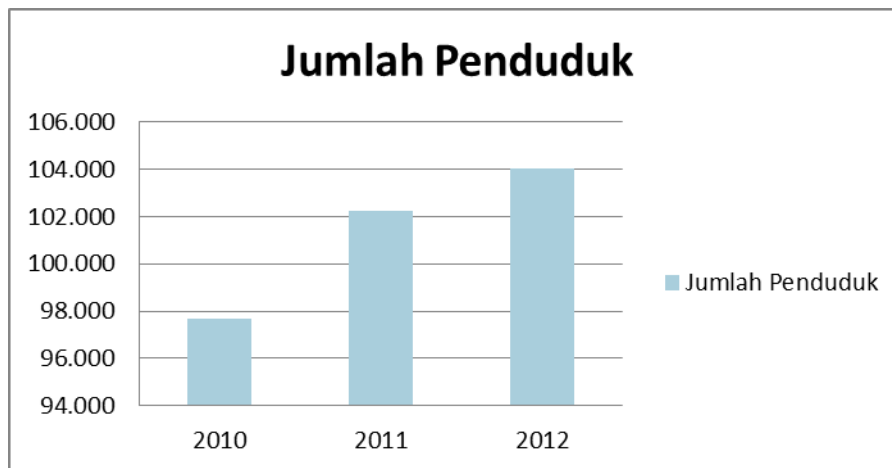
I.1 Latar Belakang

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pun semakin luas. Kebutuhan akan pelayanan berbasis teknologi informasi dirasa sangat diperlukan di berbagai bidang, tidak terkecuali didalam sistem pemerintahan. Dengan perkembangan teknologi informasi, permasalahan seperti pendataan manual yang kerap ditemui dalam instansi pemerintahan dapat diselesaikan dengan solusi-solusi yang lebih inovatif.

Pemanfaatan teknologi guna mengatasi masalah yang kerap ditemukan belum diterapkan merata ke seluruh organisasi di Indonesia, khususnya instansi pemerintahan. Instansi pemerintah yang merupakan wadah bagi masyarakat dalam segala permasalahan kewarganegaraan diharapkan memiliki sumber daya yang memadai guna memfasilitasi warganya. Dalam penerapannya, di perlukan suatu teknologi baru yang dapat digunakan untuk memenuhi informasi yang efektif bagi masyarakat tanpa mengindahkan kenyamanan pelayanan hanya dengan sistem yang sederhana.

E-Government merupakan langkah pemanfaatan teknologi didunia pemerintahan saat ini. Beberapa wilayah kecamatan di Indonesia sudah mulai menerapkan *e-Government* untuk kaitannya dengan urusan lembaga pemerintahannya. *E-Government* memiliki pengertian penggunaan teknologi informasi pada berbagai kegiatan, inisiatif, program dan platform yang berasal dari pemerintah (David Griffin, Phillipa revorow and Edward Halpin, 2007). *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif atau adminstrasi publik dengan tujuan mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien, mencakup jangkauan yang lebih luas,serta menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Kecamatan Bojongloa Kaler adalah salah satu kecamatan di wilayah Kota Bandung yang memiliki lima kelurahan dengan populasi penduduk yang berbeda setiap kelurahannya. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat Kecamatan Bojongloa kaler, diperoleh data mengenai jumlah kependudukan pada kecamatan tersebut. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Bojongloa Kaler mengalami peningkatan setiap tahun seperti terlihat pada gambar I.1.



Gambar I.1. Jumlah Penduduk Kecamatan Bojongloa Kaler Bandung Tahun 2010-2012

Berdasarkan Gambar I.1 jumlah penduduk pada tahun 2010 sebesar 97.679 penduduk, kemudian 102.231 penduduk pada 2011 dan 104.045 penduduk pada 2012. Dapat disimpulkan bahwa pertumbuhan penduduk di Kecamatan Bojongloa Kaler Bandung mencapai 1 - 2 % per tahun. Jumlah pertumbuhan tersebut diperkirakan akan terus bertambah setiap tahun. Oleh karena itu, sistem pelayanan masyarakat di Kecamatan Bojongloa Kaler juga diharapkan terus mengalami peningkatan dengan semakin banyaknya jumlah penduduk.

Kantor kecamatan Bojongloa Kaler merupakan salah satu instansi pemerintahan yang belum memanfaatkan teknologi untuk melayani masyarakatnya, hal itu menunjukkan masih jarang pengguna teknologi sistem modern dengan menggunakan sistem berbasis *web*. Sejalan dengan tuntutan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, perlu adanya perubahan sistem yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan performansi kinerja dalam pemberian pelayanan. Selain itu, peningkatan sumber daya manusia juga menjadi peranan penting untuk mendukung penerapan sistem yang lebih modern.

Proses pendataan administrasi pelayanan di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler saat ini ternyata masih dilakukan secara manual dan memiliki banyak kekurangan, seperti pengambilan data masyarakat yang dicatat dan disimpan didalam buku besar sebagai arsip pelayanan administratif, hal itu menyebabkan petugas pelayanan mengalami kesulitan dalam merekap data. Duplikasi data kerap terjadi akibat pendataan di beberapa buku, dengan biodata yang sama namun salah dalam penulisan menyebabkan biodata pemohon dianggap ganda. Pihak kepala pelayanan juga mengalami kesulitan dalam pengumpulan data tiap tahunnya, dari sumber data yang terpisah-pisah sering menyebabkan data yang terlewat untuk dilaporkan. Selain itu, proses pelayanan keperluan dari tiap seksi tidak ditampung dalam satu

pintu layanan, hal itu menyebabkan masyarakat seringkali kebingungan mencari informasi mengenai tempat dari tiap-tiap seksi di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler.

Dari masalah-masalah yang ada diatas maka penelitian ini ditujukan untuk merancang sistem informasi yang dapat membantu mengelola kegiatan pendataan administrasi pelayanan di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler. Sehingga dapat memperoleh proses yang lebih cepat, akurat dan nyata. Selain itu juga dapat meminimalisir penumpukan data masyarakat kecamatan Bojongloa Kaler.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa sulitnya merekap data menjadi masalah yang ditemukan di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler. Beberapa penyebab dari masalah yang timbul terkait administrasi pelayanan dapat dilihat dalam penjabaran sebagai berikut:

1. Duplikasi data dari pendataan yang masih menggunakan buku besar dan terpisah menurut keperluan bagian.
2. Tidak terkoordinirnya pelayanan keperluan dari tiap seksi di kantor Kecamatan Bojongloa Kaler dalam satu pintu layanan.

I.3 Tujuan Penelitian

Penulisan ini dimaksudkan sebagai alternatif pemecahan untuk menyelesaikan suatu masalah yang ada, sasaran - sasaran yang akan dicapai adalah :

1. Memudahkan kantor Kecamatan Bojongloa Kaler terkait rekapitulasi data dengan mengintegrasikan data pelayanan masyarakat dalam proses bisnis administrasi pelayanan
2. Membantu kantor Kecamatan Bojongloa Kaler dalam pendataan administrasi pelayanan yang terkoordinir dalam satu pinu layanan.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh masyarakat kecamatan Bojongloa Kaler dari adanya sistem informasi administrasi pelayanan ini adalah dapat mencari informasi mengenai tenggat waktu penyelesaian administrasi pelayanan.

Manfaat yang diperoleh pihak kantor kecamatan Bojongloa Kaler dari adanya sistem informasi administrasi pelayanan ini diantaranya:

1. Pihak kantor kecamatan Bojongloa Kaler dapat melakukan pendataan dengan mudah karena data langsung diolah oleh sistem

2. Proses dan hasil pelayanan menjadi lebih mudah dikontrol karena sudah terintegrasi dalam satu *database*.

I.5 Batasan Masalah

Dalam memusatkan masalah yang ada dan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan maka pada tugas perancangan sistem ini, batasan masalah hanya akan membahas:

1. Sistem ini hanya digunakan untuk kalangan internal kantor Kecamatan Bojongloa Kaler, seperti petugas *front office*, Kaepala Seksi dan Kepala Camat.
2. Sistem tidak memproses pencetakan permohonan.
3. Sistem hanya menindaklanjuti permohonan di bagian Pelayanan.
4. Tidak membahas sistem keamanan.
5. Pengembangan sistem tidak sampai pada tahap implementasi.