

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di berbagai negara terus meningkat kecepatannya. Termasuk Indonesia sebagai negara berkembang juga terus mengalami peningkatan dalam pengetahuan dan penggunaan teknologi. Salah satu teknologi yang menjadi fokus perkembangan adalah teknologi informasi. Keadaan terus mendesak berbagai pihak untuk dapat mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi dengan kecepatan yang tinggi. Perpindahan informasi yang cepat serta pengelolaan informasi yang baik dapat memberikan dampak positif dalam berbagai aspek. Teknologi informasi dapat mendukung semua kalangan untuk dapat mempercepat dan mempermudah pengelolaan informasi. Dengan teknologi informasi setiap proses yang dilakukan menjadi lebih efisien dalam hal waktu maupun tenaga. (Cascio, 2016).

Mandalajati adalah salah satu kecamatan yang berada di Kota Bandung berbatasan dengan Kecamatan Cimencyan sebelah utara, Kecamatan Ujung Berung sebelah timur, Kecamatan Arcamanik sebelah selatan dan Cibeunyi sebelah barat. Kecamatan ini memberikan pelayanan publik terhadap empat kelurahan sekaligus yaitu Kelurahan Jatihandap, Karangpamulang, Pasir rimpun, dan Sindang Laya. Menurut data yang diambil dari Badan Pusat Statistika Kota Bandung tahun 2018 memberikan keterangan pada Kecamatan Mandalajati memiliki jumlah penduduk sebesar 62.875 jiwa. Jumlah tersebut meliputi 59 Rukun Warga (RW) dan 299 Rukun Tetangga (RT) yang tersebar diempat wilayah. Kantor ini memberikan pelayanan antara lain berupa pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, membuat surat ahli waris, surat izin menetap, surat pindah keluar, dan domisili perusahaan.

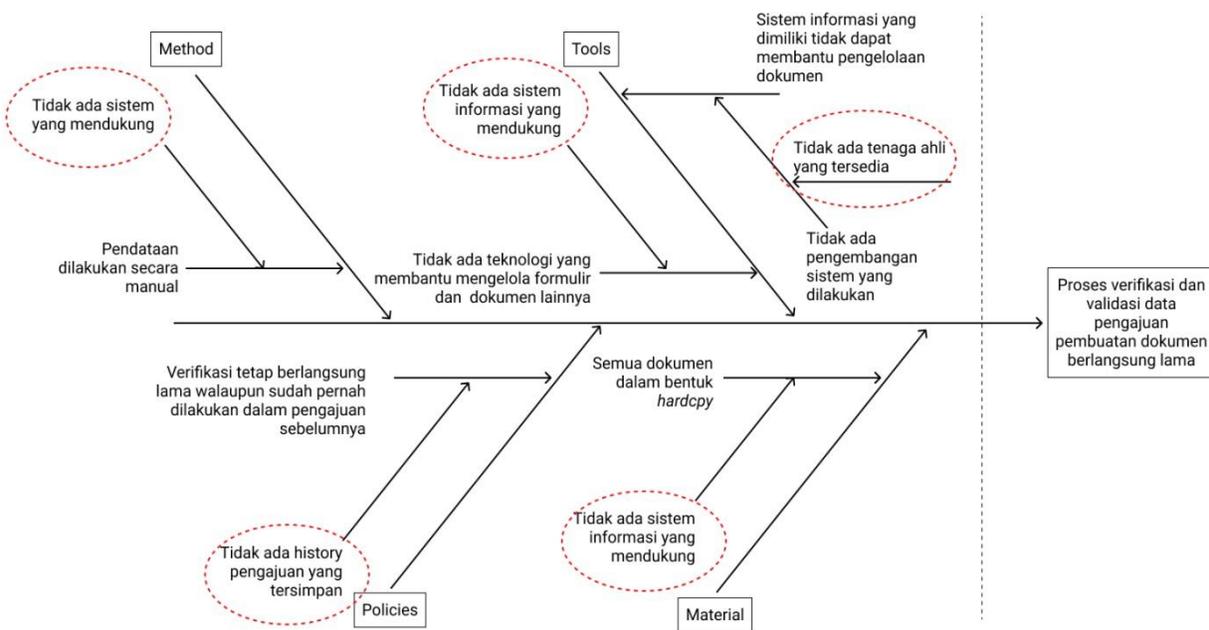
Tabel I. 1 Waktu Pelayanan

Pelayanan	Waktu Pelayanan	Waktu Verifikasi
Kartu Keluarga	5 hari	3 hari
EKTP	5 hari	2 hari
Surat Keterangan Ahli Waris	3 hari	2 hari
Domisili Perusahaan	7 hari	3 hari

Tabel I.1 Waktu Pelayanan

Pelayanan	Waktu Pelayanan	Waktu Verifikasi
Surat Pindah	2 hari	1 hari
Surat Keluar	2 hari	1 hari

Pada Tabel I.1 dapat dilihat waktu real pelayanan yang didapatkan dari SOP kecamatan namun dalam hasil wawancara terhadap beberapa warga waktu pelayanan yang diberikan lebih dari waktu yang sudah di tentukan dalam SOP. Hal ini dikarenakan proses birokrasi yang berjalan saat ini terlalu panjang untuk pengajuan pelayanan seperti pembuatan KTP, kartu keluarga dan domisili perusahaan, tahapan proses pembuatan surat melewati beberapa tahapan yaitu pengajuan pada RT/RW, pengisian fomulir, validasi dan verifikasi formulir, menunggu persetujuan camat dan percetakan surat, data waktu pelayanan tersebut didapatkan dari SOP pelayanan yang ada pada kecamatan.



Gambar I. 1 *Fishbone Diagram* Permasalahan

Pada Gambar I.1 *Fishbone Diagram* Permasalahan menjelaskan hasil wawancara dengan masyarakat dan pegawai kecamatan menjelaskan bahwa terdapat masalah dalam proses pelayanan, pada kondisi saat ini dalam kecamatan belum memiliki sistem pelayanan secara memadai, setiap masyarakat yang memiliki keperluan harus mendatangi kecamatan dan mengumpulkan data secara

manual, bahkan dalam penyebaran informasi pun masih menggunakan metode yang sama melalui *whatsapp*, mading dan secara lisan. Masyarakat yang ingin mengetahui proses pelayanan yang diajukan sudah pada tahap mana terpaksa mendatangi kecamatan kembali untuk mengetahui perkembangan pengajuan, dalam prosesnya masyarakat diharuskan menunggu selama beberapa hari untuk dilakukannya verifikasi dan validasi berkas dan formulir pengajuan sehingga berkas dan formulir banyak yang menumpuk pada proses ini, hal ini dikarenakan tidak adanya sistem yang mendukung dalam membantu proses pelayanan, proses validasi dan verifikasi masih dilakukan secara manual oleh pegawai bidang operator dinas kependudukan selain itu terdapat masalah dalam berkas yang dikumpulkan tidak lengkap hal ini menghambat dalam pelayanan yang diberikan, keterbatasan pegawai juga mempengaruhi dalam proses pelayanan yang diberikan oleh kecamatan, saat ini kecamatan hanya memiliki tiga orang pegawai yang bertugas dalam proses validasi dan verifikasi.

Pada kecamatan Mandalajati memiliki *web* resmi namun dalam *web* tersebut hanya berisikan tentang informasi mengenai kecamatan dan kegiatan yang sudah dilakukan pada kecamatan, *web* ini juga memiliki menu pelayanan namun menu tersebut hanya berisikan ketentuan dalam pembuatan pelayanan yang ingin diajukan. *Web* tersebut tidak berfungsi dalam memberikan pelayanan secara *online*. Sehingga masyarakat dan pegawai menginginkan suatu sistem pelayanan yang mempermudah dalam proses pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat tidak diharuskan mengantri dan menunggu dan pegawai kecamatan dapat melakukan pekerjaannya secara cepat dan efisien.

Dalam kondisi era serba digital ini seharusnya terkait pelayanan yang diberikan dapat didukung dengan teknologi yang mendukung sehingga proses pelayanan bisa dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, dengan penggunaan teknologi yang sesuai dan mudah untuk diakses oleh masyarakat, terlebih terkait permasalahan pelayanan yang sesuai dengan harapan pegawai kecamatan dan masyarakat (Husada,2019). Sistem informasi adalah sebuah sistem yang berfungsi untuk menjalankan tugas dan dibuat dengan pola yang telah disusun secara terpadu (Mulyadi,2016). Penggunaan Sistem Informasi dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan dampak yang lebih baik bagi organisasi (Almazan, 2017). Untuk bisa melakukan pengelolaan yang baik terhadap penduduk maka dibutuhkan pula pengelolaan data yang baik. Data merupakan sekumpulan informasi acak yang bisa digunakan untuk berbagai keperluan sesuai dengan jenis data dan cara

mengolahnya (Sanders, 2016). Pada sistem yang dibuat data yang diberikan oleh masyarakat nantinya dapat disimpan dan dipergunakan untuk keperluan yang mendatang selain itu hal ini memungkinkan dalam mengurangi interaksi antar masyarakat dan menekan penyebaran *pandemic* pada wilayah Kecamatan Mandalajati.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Melinda (2017) dibahas mengenai proses dalam pelayanan pembuatan surat dibutuhkan waktu yang lama dikantor desa durian kecamatan padang, untuk menyelesaikan permasalahan tersebut penulis menghasilkan sebuah sistem informasi publik berbasis *web* yang dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan referensi penelitian Melinda (2017) maka penulis memberikan solusi untuk permasalahan yang telah dijelaskan di atas dengan membuat rancangan sistem informasi, pembuatan sistem informasi publik berbasis *web* dapat membantu pegawai kantor kecamatan dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan, maka memberikan solusi untuk permasalahan yang telah dijelaskan di atas dengan membuat rancangan sistem informasi pelayanan berbasis *web* yang dapat membantu dalam proses pelayanan masyarakat Sistem informasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi dengan sistem informasi tujuan organisasi dapat terpenuhi, pada sistem informasi pelayanan berbasis *web* ini masyarakat yang ingin membuat laporan dan pembuatan surat-surat hanya perlu mengisikan data diri, tujuan, dan mengunggah dokumen pendukung lainnya pada sistem yang disediakan nanti.

I.2 Rumusan masalah

Bagaimana rancangan sistem informasi manajemen untuk memberikan pelayanan pada Kecamatan Mandalajati?

I.3 Tujuan masalah

Tujuan penelitian membuat rancangan sistem informasi manajemen yang mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan metode *scrum*.

I.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah berdasarkan rumusan masalah maka diperlukan pembatasan dalam ruang lingkup penelitian ini yang dibatasi pada perancangan sistem pada tahap perancangan.

I.5 Manfaat

1. Membantu petugas kecamatan dalam melakukan pelayanan
2. Mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan surat dan informasi kecamatan

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penulisan penelitian, rumusan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori relevan yang digunakan pada penelitian

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan pada penelitian dan dijabarkan tahapan yang dilalui dalam penelitian dari awal hingga akhir yang berupa analisis hasil. Pada tahap ini juga merupakan tahap pertama dalam metode *agile* yaitu perencanaan sistem secara umum setelah data didapatkan dianalisis untuk mendapatkan rancangan pengembangan sistem yang dibuat. Tahap ini merupakan tahap kedua metode *agile* yaitu implementasi yang menghasilkan sistem yang berbasis *web* selanjutnya dilakukan analisis mengenai hasil akhir dari rancangan sistem yang dibuat, pada tahap ini merupakan tahap terakhir metode *agile* yaitu pengujian dan dokumentasi.

BAB IV Perancangan

Dalam proses ini membahas tentang perancangan sistem secara rinci mulai dari proses kebutuhan *user*, rancangan sistem basis data, *activity diagram*, *usecase diagram*, *mockup*.

BAB V Analisis

Pada proses ini analisis hasil terhadap rancangan sistem yang telah dibuat yaitu mengenai penerimaan *user* dengan dilakukannya *User Acceptance Test* (UAT) serta kelayakan sistem ini untuk dilakukan implementasi disertai perkiraan dampak baiknya terhadap masyarakat.

BAB VI Kesimpulan

Pada bab ini dipaparkan kesimpulan mengenai penelitian secara keseluruhan. Adapun kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil dari pengolahan data, pembahasan serta analisis. Ketiga hal tersebut memiliki keterkaitan, sehingga menjadikan ketiganya sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan.