

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan penggunaan teknologi di bidang informasi saat ini sangat berdampak pada kehidupan manusia, Dapat memperoleh pengetahuan dan mempermudah dalam memenuhi kebutuhan di bidang informasi (Yusuf, 2016). Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-Government menjadi awal pemanfaatan teknologi informasi dalam menyelenggarakan tata kelola pemerintahan secara elektronis di Indonesia (Parsaorantua & Rondonuwu, 2017).

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP, kartu ini wajib dimiliki oleh setiap orang yang merasa menjadi warga Negara Republik Indonesia, sebagai bukti identitas keberadaannya (Siti & Aris, 2015).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisa kualitas pelayanan sistem informasi pada E\_KTP pada kantor camat tersebut. Dalam jurnal Informatika Polinema, Zeini Ikrawan, dkk (2015) mengatakan Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh Martilla & James, 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para

pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

Kantor Kecamatan Tilatang Kamang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang dimiliki oleh kabupaten Agam pada bidang pendataan dan pendaftaran penduduk secara terpadu berbasis elektronik, mengacu pada peraturan Mendagri Nomor 101 Tahun 2008, respon Masyarakat terhadap kepuasan pelayanan yang terkesan membutuhkan waktu yang lama dan perjalanan ke pusat ibu kabupaten.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mencoba mengukur kualitas sistem informasi tersebut dengan menggunakan metode *Importence Performance Analysis* (IPA), dengan mengangkat **judul “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Dalam Mengolah Data Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode IPA Dengan Menggunakan Pemrograman Php Dan Database MySQL ( Study Kasus E-ktip Kantor Camat )”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan studi kasus yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan kualitas pelayanan sistem informasi e-ktip kantor camat terhadap pengguna?
2. Bagaimana cara mempertahankan kualitas dari sistem e-ktip kantor camat?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas dari sistem tersebut agar lebih mempermudah masyarakat dalam merekam data e-ktip?
4. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem e-ktip kantor camat?

### **1.3 Hipotesa**

Dari permasalahan yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka dapat dikemukakan sebuah hipotesa. Yang merupakan hipotesa sebagai jawaban sementara dari suatu permasalahan. Adapun hipotesa dari permasalahan ini adalah:

1. Dengan menggunakan metode IPA diharapkan dapat mengetahui kualitas sistem informasi e-ktip kantor camat terhadap pengguna
2. Dengan analisis ini diharapkan dapat mempertahankan kualitas dari kantor camat tersebut
3. Dengan melakukan analisis kita mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan saat melakukan transaksi.

### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam hal ini penulis membatasi penelitian hanya membahas masalah evaluasi kinerja sistem informasi pelayanan masyarakat dalam mengolah data kependudukan terhadap kepuasan masyarakat, ruang lingkup daerah

penelitian juga dibatasi yaitu pada pengguna aplikasi e-ktip kantor camat Tilatang Kamang.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Evaluasi kinerja sistem informasi pelayanan masyarakat dalam mengolah data terhadap kepuasan masyarakat menggunakan metode IPA.
2. Mengetahui respon pengguna terhadap aplikasi e-ktip kantor camat.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan saat melakukan perekaman.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Camat  
Peningkatan kinerja pelayanan sistem informasi pada perekaman e-ktip agar masyarakat merasa puas saat melakukan perekaman tersebut.
2. Bagi Pengembangan Ilmu  
Memperluas pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang teknologi pemrograman web.
3. Bagi Penulis

Sebagai bentuk pengaplikasian dari proses belajar selama ini dan guna menambah pengetahuan dan pengalaman tentang sistem informasi berbasis website.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

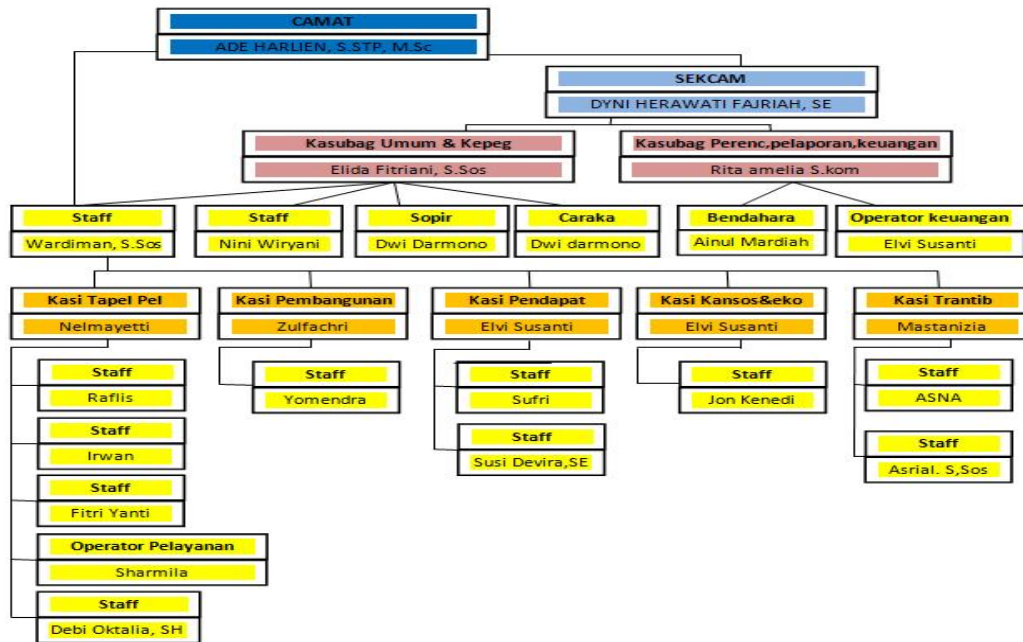
Sebagai masukan untuk studi kepustakaan bagi yang akan melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

### **1.7 Tinjauan Umum Objek Penelitian**

Tinjauan umum merupakan sebuah gambaran umum yang meliputi beberapa cakupan. Adapun beberapa cakupannya seperti sejarah berdirinya dan struktur organisasi tersebut. Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah dan struktur organisasi.

#### **1.7.1 Struktur Organisasi**

Adapun struktur organisasi pada Kantor Kecamatan Tilatang Kamang dapat terlihat pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber: Kantor Kecamatan Tilatang Kamang

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Tilatang Kamang**

### 1.7.2 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagiannya adalah:

1. Camat, bertugas:
  - a. Melakukan koordinasi terkait dengan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
  - b. Melakukan koordinasi terkait dengan pelaksanaan pemeliharaan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
  - c. Melakukan koordinasi terkait penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
  - d. Melakukan pembinaan terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan

e. Melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan.

2. Sekretaris Kecamatan, bertugas:

a. Melaksanakan urusan umum seperti administrasi, tatausaha, membuat laporan kepada camat, maupun melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh camat

b. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga kecamatan

c. Melaksanakan penyusunan perencanaan serta rancangan program kepada camat

d. Mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian

3. Kasubag Perencanaan dan Pelaporan Keuangan, bertugas:

Tugas pokok dari Kasubag perencanaan dan keuangan adalah: Memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan terkait urusan perencanaan dan keuangan.

4. Kasubag Umum dan Kepegawaian, bertugas:

Tugas pokok dari kasubag Umum dan kepegawaian adalah : memimpin, merencanakan, mengatur, melakukan koordinasi, serta pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan administrasi, baik administrasi umum, perlengkapan, maupun kepegawaian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Sistem Informasi**

Suatu sistem dapat terdiri dari sistem-sistem bagian (*subsystem*), misalnya sistem komputer terdiri dari subsistem perangkat keras dan perangkat lunak. Masing-masing subsistem terdiri dari subsistem –subsistem yang lebih kecil atau komponen yang saling bekerja sama membentuk satu kesatuan sehingga tujuan sistem dapat tercapai. Subsistem mempunyai nilai (berarti) bagi penerimanya dan dapat digunakan untuk dasar pengambilan keputusan (Rahmawati, 2016).

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang baik (Gusman, 2019).

##### **2.1.1 Definisi Sistem**

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk memproses masukan (*input*) yang ditunjukkan kepada sistem tersebut, dan mengolah masukan sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan (Kristanto, 2018). Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur yang saling berhubungan, berkumpul untuk melakukan kegiatan atau melakukan sasaran yang