

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu tugas terpenting dalam sebuah instansi - instansi pemerintahan, terlebih di jaman yang sudah modern seperti saat ini, dituntutnya suatu informasi yang akurat dan diperoleh secara cepat dan mudah. Suatu informasi seperti itu, maka pelayanan terhadap masyarakat harus lebih ditingkatkan menjadi lebih baik, untuk itu pelayanan masyarakat harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem informasi. Sistem informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan suatu instansi itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya akan dapat dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Penggunaan atau pemanfaatan sistem informasi dalam suatu instansi sangat penting, bahkan di era seperti sekarang ini sudah hampir semua pekerjaan sudah menggunakan sistem informasi untuk mempermudah proses pelayanan masyarakatnya. Banyak sekali manfaat dari penggunaan suatu sistem informasi bagi suatu instansi yaitu akan lebih mudah, dan cepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Selain itu, akan lebih akuratnya suatu data yang disajikan dibandingkan dengan proses manual dan apabila terjadi kesalahan data, akan mudah untuk mengidentifikasinya (Riyanto Wijaya, 2019).

Pelayanan publik merupakan kegiatan (melayani) atau suatu pemberian layanan terhadap masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu instansi mengacu pada pokok pokok aturan serta prosedur yang sudah ditentukan. Pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas dalam menyelenggarakan upaya

memenuhi pelayanan yang selaras dengan aturan perundang - undangan untuk setiap penduduk dan warga negara atas jasa, barang maupun layanan administratif yang dipasilitasi oleh individu maupun kelompok yang menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun (Rahayu & Marup, 2021).

Sistem administrasi berbasis komputer kini menjadi suatu hal yang primer bagi kebutuhan pemenuhan kebutuhan informasi. Banyak bidang yang telah memanfaatkan sistem administrasi berbasis komputer sebagai sarana untuk mempermudah pekerjaan mulai dari kalangan swasta sampai dengan kalangan instansi pemerintahan memanfaatkan komputer sebagai alat bantu untuk mempermudah pekerjaan (Yuni, 2021).

Penerapan teknologi dalam pemerintahan, baru diterapkan ditingkat pemerintah daerah dan dikota-kota besar saja, dalam hal ini penulis memberikan contoh tentang sistem kependudukan, sistem kependudukan yang ada saat ini hanya berjalan ditingkat pusat, provinsi, kota, dan tingkat kecamatan, desa atau kelurahan belum merasa diperbantukan dengan adanya sistem kependudukan (Haris, 2020).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, sistem kependudukan yang selalu *up to date* sangat dibutuhkan untuk kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan pada suatu pemerintahan baik di daerah maupun pusat (Padli, 2020).

Penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi menjadi kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi berdasarkan keserasian hubungan antar

struktur pemerintahan, sebagai suatu sistem antara hubungan kewenangan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota, atau antara kewenangan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota, atau antara pemerintah pusat yang saling bergantung dan pemerintah daerah yang saling berhubungan sinergis dengan tujuan membantu pejabat publik dalam melayani masyarakat (Aji, 2021).

Sistem informasi yang dibuat tentu akan membantu bagian pelayanan karena proses - proses atau prosedur - prosedur yang ada akan terjadi peningkatan pelayanan karena terbantu dengan adanya aplikasi untuk proses pencatatan, pencarian dan penyimpanan data yang lebih mudah dan aman. Perancangan sistem informasi pelayanan ini dirancang dan dibuat untuk membantu bagian pelayanan administrasi dengan menganalisis uraian prosedur yang sedang berjalan dan kemudian memberikan solusi terhadap prosedur yang sedang berjalan tersebut (Susanti, 2018).

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Kosanke, 2019).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sistem informasi dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti halnya pengolahan data lebih cepat, keputusan yang akan diambil lebih tepat, menghemat waktu dan biaya. Instansi sebagai sebuah organisasi yang besar memerlukan dukungan

sistem informasi/teknologi informasi untuk semua pemrosesan data khususnya pada bagian kepegawaian, memerlukan pengelolaan data yang berhubungan dengan pengolahan data tamu berkunjung. Salah satu contohnya adalah Buku Tamu, untuk mencatat kehadiran para tamu yang sedang berkunjung.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Camat Lubuk Kilangan saat ini adalah proses pendataan data diri dari para tamu maupun dalam pembuatan laporan setiap tahunnya masih menggunakan cara manual dengan menulis pada buku catatan, sehingga sering kali menghadapi permasalahan dalam kegiatan operasionalnya, karena masih berupa kertas, dokumen dapat salah letak atau bahkan hilang.

Untuk dapat mempermudah para karyawan melakukan proses layanan data pengunjung yang bertamu serta mendapatkan informasi-informasi secara lengkap dan terperinci, para pegawai tidak harus mendata daftar tamu dengan menulis data pada buku lagi, cukup dengan mengakses website Kantor Camat Lubuk Kilangan dengan mudah, tidak memerlukan waktu yang lama. Sehingga mereka dapat mendata informasi dari para tamu-tamu di web tersebut dengan mudah.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk meneliti dan membangun sebuah sistem informasi berbasis web dengan judul penelitian **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT LUBUK KILANGAN”**, yang diharapkan dapat mempermudah memasukkan data masyarakat secara dinamis serta dapat melayani keperluan masyarakat kapan saja dan dimana saja tanpa harus memakan waktu dan tenaga yang cukup lama.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan masyarakat agar dapat mempermudah dalam pencatatan data pengunjung dan mencatat keperluan masyarakat secara menyeluruh khususnya pada kantor camat lubuk kilangan kota padang menggunakan bahasa pemrograman *Php* dan *Database MySQL*?
2. Bagaimana sistem informasi pelayanan masyarakat dapat membantu bagian pelayanan pengunjung agar menjadi lebih cepat dan proses pencarian data menjadi lebih cepat?
3. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan masyarakat yang dibuat agar dapat berjalan dengan optimal?

## 1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang ada telah di uraikan di atas, maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai jawaban sementara yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pelayanan masyarakat menggunakan bahasa pemrograman *Php* dan *Database MySQL* ini dapat menghasilkan sebuah sistem yang mana dapat mempermudah pelayanan masyarakat.
2. Diharapkan dengan diterapkannya sistem informasi pelayanan masyarakat ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pencatatan keperluan pelayanan masyarakat.

3. Dengan menggunakan bahasa pemrograman *Php* dan *Database MySQL* dalam menyimpan data pelayanan masyarakat diharapkan dapat membantu memberikan laporan informasi yang akurat.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Penelitian ini dapat lebih terarah, terfokus, dan tidak menyimpang, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan. Maka dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat ini hanya dibuat untuk Kecamatan Lubuk Kilangan.
2. Sistem yang di rancang tidak membahas bagaimana proses pembuatan kartu keluarga, dimana kartu keluarga hanya membantu proses pengolahan datanya saja.
3. Sistem yang dirancang hanya dapat diakses oleh satu admin meliputi bagian operator komputer memiliki hak akses untuk menginputkan data layanan, memproses dan pembuatan laporan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi sistem informasi pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Lubuk Kilangan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *Php* dan *Database MySQL* tujuan ini diuraikan sebagai berikut :

1. Membuat suatu aplikasi informasi pelayanan masyarakat pada kantor camat lubuk kilangan kota padang, aplikasi berbasis *web* yang mudah dipahami dan digunakan oleh pegawai kantor camat lubuk kilangan.

2. Memberikan solusi pada bagian pelayanan masyarakat dalam mengolah data, proses pencarian data agar lebih cepat dan agar memberikan rasa nyaman bagi masyarakat sehingga akan meningkatkan rasa kepercayaan yang tinggi kepada kantor camat dalam membantu masyarakat.
3. Merancang sistem informasi layanan masyarakat dapat mempermudah pegawai kantor camat dalam membantu masalah yang ada pada masyarakat.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi masyarakat, diharapkan dapat membantu mempermudah dalam proses kegiatan pelayanan permohonan surat-surat kependudukan ditingkat kecamatan.
2. Bagi kecamatan, diharapkan sistem ini dapat mempermudah dalam pengumpulan data penduduk dan mempermudah melayani penduduk atau warga dalam permohonan surat.
3. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku perkuliahan dan sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.

### **1.7 Tinjauan Umum Perisahaan**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah aplikasi perangkat lunak berbasis web internet yang diharapkan dapat membantu Kecamatan Lubuk Kilangan dalam mengolah data pelayanan masyarakat dan pembuatan laporan penduduk.

### 1.7.1 Sejarah Kecamatan Lubuk Kilangan

Kecamatan Lubuk Kilangan terletak di bagian timur Kota Padang yang berbatasan dengan Kabupaten Solok. Batas-batas Daerah Kecamatan Lubuk Kilangan adalah :

Sebelah Utara : Kecamatan Pauh

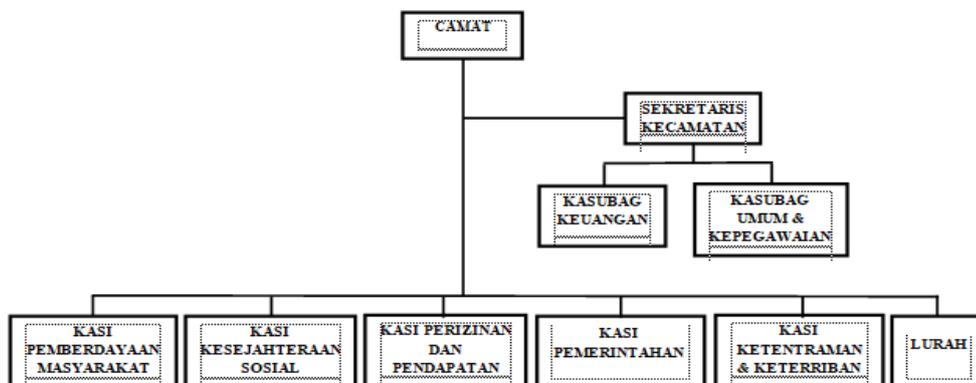
Sebelah Selatan : Kecamatan Bungus Teluk Kabung

Sebelah Timur : Kabupaten Solok

Sebelah Barat : Kecamatan Lubuk Begalung

Secara geografis Kecamatan Lubuk Kilangan terletak antara 0 58'4" LS dan 100 21' 11" BT, ketinggian 25-1.853 m dpl, dengan luas wilayah 85,99 km<sup>2</sup>. Secara Topografi, Kecamatan Lubuk Kilangan terletak pada daerah dataran tinggi, dengan ketinggian 1.853 meter dari permukaan laut dengan rata-rata curah hujan 384,80 mm/bulan dan temperatur 28,5°C - 31,5°C, dan merupakan kecamatan terluas keempat di Kota Padang. Secara administrasi Kecamatan Lubuk Kilangan terbagi atas 7 (tujuh) kelurahan, dengan komposisi RW/RT.

### 1.7.2 Struktur Organisasi



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi**

*Sumber : (Kantor Camat Lubuk Kilangan )*

Adapun rincian tugas masing-masing bagian dari struktur organisasi yang terdapat di kantor camat lubuk kilangan sebagai berikut :

1. Camat

Bertanggung jawab terhadap semua aktivitas usaha yang terjadi. Camat memiliki wewenang untuk menentukan kebijakan - kebijakan pada kantor camat. Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan.

2. Sekretaris

Adapun tugas - tugasnya melaksanakan sebagian tugas camat dalam perumusan kebijakan teknis, melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya, pengoordinasian, pengelolaan dan fasilitasi kegiatan di bidang perencanaan, pelaporan, umum, kepegawaian, dan keuangan.

3. Sub Bagian Umum

Bagian umum ini mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris dalam menyiapkan bahan dan menyusun laporan bidang kepegawaian.

4. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi dan perbendaharaan dinas.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Membantu Camat dalam pelaksanaan tugas dibidang tata pemerintahan, melaksanakan penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Melaksanakan dan membina pembangunan serta mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, dengan adanya pemberdayaan masyarakat di bidang ekonomi ini diharapkan dapat meningkatkan perekonomian serta kesejahteraan masyarakat.

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

Melaksanakan pembinaan pelayanan keluarga berencana dan bantuan sosial pada masyarakat kecamatan lubuk kilangan.

8. Seksi Ketentraman

Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka penyusunan program, n pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan.

9. Seksi Perizinan dan Pendapatan

Memberikan pelayanan prima perizinan dan nonperizinan dalam rangka menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai peraturan perundang-undangan

10. Lurah

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.7.3 Visi dan Misi**

Kantor camat lubuk kilangan memiliki visi dan misi sebagai berikut :

#### **1. Visi**

Terwujudnya pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan kecamatan lubuk kilangan.

#### **2. Misi**

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan melayani.