

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kemajuan Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menjadi pendorong terjadinya perubahan zaman yang serba cepat dan praktis. Era Revolusi Industri 5.0 ditandai oleh digitalisasi yang memprioritaskan kemudahan dan efisiensi waktu dalam berbagai aspek pekerjaan. Indonesia termasuk negara yang mengadopsi perubahan ini, baik di sektor pemerintahan maupun swasta, khususnya dalam hal pelayanan.

Salah satu wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah layanan publik di bidang administrasi kependudukan. Kelurahan, sebagai unit pemerintahan terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat, berperan penting dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan. Beberapa layanan yang disediakan kelurahan mencakup pembuatan berbagai surat administrasi, seperti surat keterangan dan surat pengantar.

Kecamatan Gandangbatu Sillanan atau akrab disebut GANDASIL adalah instansi pemerintahan yang bertempat di Kabupaten Tana Toraja dengan luas 108,63 hektar serta memiliki 9

desa dan 3 kelurahan Asita Sekar sri, (2019). Lokasi Kantor Camat yang berada di desa Kaduaja terbilang cukup jauh dari beberapa desa yang lain sehingga menyulitkan akses untuk beberapa desa.

Penelitian yang dilakukan oleh Al Hasri & Sudarmilah, (2021) menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan layanan yang masih tergolong Karena pengelolaan data oleh petugas yang kurang efisien, maka sistem ini dibangun untuk menangani berbagai urusan administrasi kependudukan di kelurahan dengan menggunakan metode *waterfall* dengan menghasilkan sebuah sistem informasi yang mampu menunjang proses Pengajuan terkait layanan di Kelurahan Banaran serta dapat memudahkan petugas dalam melakukan rekapitulasi surat keluar.

Hasil penelitian Huda et al.,(2020) bahwa Desa Sidamulya menghadapi permasalahan berupa Keluhan masyarakat mengenal Proses pelayanan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama serta kurangnya penyebaran informasi desa kepada warga. Untuk mengatasi masalah tersebut, diterapkan metode *waterfall* yang menghasilkan layanan Administrasi kependudukan berbasis web (online) adalah sebuah inovasi yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa serta memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan pun dan di tempat manapun.

Dalam Penelitian Satya et al., (2021), menyimpulkan bahwa dalam permasalahan yang sering terjadi adalah terkait penyimpanan data. Berkas yang dikirimkan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi dalam bentuk *hard copy* rentan akan kehilangan dan kerusakan apabila tidak disimpan serta tidak diarsipkan dengan baik, selain itu masyarakat tidak dapat memonitoring sudah sejauh mana berkas yang mereka diajukan, apakah berkas mereka sesuai atau tidak maupun lengkap atau tidak. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pelayanan publik sistem administrasi kependudukan dengan menggunakan pengembangan sistem *extreme programming* (XP), sistem dengan *requirement* yang terjadi perubahan terhadap *requirement* yang sangat cepat. Sistem administrasi yang dikelola adalah administrasi yang berhubungan dengan kelahiran, kematian dan pindah domisili. Sistem berbasis web ini dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.

Pada Desa Kaduaja Kecamatan Gandangbatu Sillanan saat ini masih menggunakan metode *konservatif* pada pelayanan administrasi masyarakat. Masyarakat mengeluh akan pelayanan kantor yang kurang efektif dan cepat dalam melakukan pelayanan administrasi untuk masyarakat setempat, sehingga banyak penduduk yang kesusahan dalam memperbaiki maupun melakukan pembuatan Surat Pengantar Domisili, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta berbagai dokumen lainnya pembuatan surat keterangan tidak mampu disepelekan. Bahkan masyarakat berjalan kaki dengan jarak tempuh yang jauh hanya untuk

mengambil surat pengantar. Surat pengantar ini merupakan dokumen yang penting karena menjadi dasar untuk mengurus berbagai administrasi lainnya di tingkat kecamatan dan kabupaten. Surat pengantar hanya dapat dikeluarkan oleh Kepala Lembang karena mereka memiliki otoritas dan tanggung jawab langsung atas verifikasi dan pengesahan identitas serta kondisi penduduk di wilayah mereka. Namun, setelah sampai di kantor Lembang Kecamatan Gandangbatu Sillanan, masyarakat masih harus menunggu waktu yang sangat lama, sekitar 1 atau 2 minggu, sebelum surat yang telah diajukan bisa diambil.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu adanya pembuatan aplikasi administrasi pelayanan publik berbasis *web responsive* agar memudahkan pihak petugas Kecamatan Gandangbatu Sillanan dalam pembuatan surat administrasi selain itu meningkatkan efektivitas dalam pengambilan surat bagi penduduk yang membutuhkan, sehingga penduduk tidak memerlukan waktu yang sangat lama.

## **B. Rumusan Masalah**

Maka rumusan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang ini yaitu:

1. Bagaimana perancangan sistem ssadministrasi dalam pelayanan kependudukan berbasis *web responsive*?
2. Bagaimana implementasi sistem administrasi dalam pelayanan kependudukan *web responsive*?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dilakukan penelitian nantinya yaitu:

1. Merancang sistem administrasi dalam pelayanan kependudukan berbasis *web responsive*
2. Mengimplementasikan sistem administrasi dalam pelayanan kependudukan berbasis *web responsive*

### D. Batasan Masalah

Batasan masalah ini penyusun penelitian yang dilakukan memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan yaitu:

1. Sistem ini dibuat pada tingkat lembang desa ataupun kecamatan terkhusus untuk penduduk kecamatan Gandangbatu Sillanan (GANDASIL). Berbasis Web Responsive.
2. Penelitian ini hanya dapat digunakan untuk kebutuhan administrasi persuratan adapun surat yang dibuat terdiri dari:
  - a) Penerbitan surat keterangan domisili.
  - b) Pengantar untuk proses pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP)
  - c) pengantar pembuatan surat Kartu Keluarga (KK).
  - d) pengantar pembuatan surat Akta Kelahiran.
  - e) pengantar pembuatan surat keterangan tidak mampu.

### E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- 1) Bagi pengguna, sistem yang dirancang diharapkan dapat mempermudah penduduk dalam mengajukan permohonan surat

kependudukan di tingkat desa, serta membantu petugas dalam mengelola data penduduk desa untuk memberikan pelayanan terkait permohonan surat-menyurat.

- 2) Bagi peneliti, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan menjadi referensi mengenai isu yang diangkat, terutama bagi peneliti yang bermaksud mendalami dan meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut.