

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efisien. Hal ini dikarenakan untuk melakukan pelayanan masyarakat yaitu pengolahan data tertulis dan pengarsipan data tersebut harus datang langsung ke kantor desa dan kantor kecamatan yang akan mengeluarkan biaya biaya transportasi dan waktu dari rumah masyarakat sampai ke kantor pemerintahan desa dan kecamatan, sementara jam kerja pemerintah desa dan kecamatan di Kabupaten Bandung Barat hanya 5 hari dalam seminggu dan terbatas. Selanjutnya menyebabkan pendataan penduduk atau pelayanan administrasi secara umum membutuhkan waktu yang lama dan sering terjadi data yang salah atau data tidak akurat. Pelayanan masyarakat di desa dan di kecamatan wilayah Kabupaten Bandung Barat, kebanyakan masih berorientasi pada *hardcopy* yang membutuhkan banyak kertas. Semakin banyak kertas yang digunakan tentu saja membutuhkan banyak anggaran.

Salah satu teknologi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah layanan publik tersebut adalah Website Pelayanan Masyarakat E-Government. Website E-Government didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses website E-Government menggunakan sistem melalui berbagai perangkat yang terhubung dengan internet (telepon genggam, komputer dan perangkat komunikasi lain).

Pada saat ini Kabupaten Bandung Barat masih menggunakan sistem yang mengharuskan masyarakat dalam melakukan pelayanan masyarakat diwajibkan datang ke kantor desa atau kecamatan setempat. Untuk meningkatkan kualitas efisien suatu layanan data dan informasi, sebuah aplikasi website Pelayanan Masyarakat E-Government sangatlah dibutuhkan. Mengacu pada hal tersebut, maka diharapkan Kabupaten Bandung Barat menggunakan Sistem informasi berbasis Web dengan tujuan agar masyarakat wilayah

Kabupaten Bandung Barat dapat melakukan pelayanan masyarakat seperti pembuatan Surat Keterangan Domisili dari desa dan kecamatan hanya dengan menggunakan komputer atau telepon genggam yang sudah terkoneksi oleh internet tanpa harus datang ke kantor pelayanan masyarakat tersebut.

## **2.1 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang di hadapi di latar belakang di atas, sehubungan dengan hal tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut;

1. Sistem pelayanan masyarakat tingkat desa dan tingkat kecamatan di Kabupaten Bandung Barat masyarakat diwajibkan datang ke kantor desa atau kecamatan setempat.
2. Pelayanan masyarakat di desa dan di kecamatan wilayah Kabupaten Bandung Barat , kebanyakan masih berorientasi pada *hardcopy* yang membutuhkan banyak kertas.
3. Pengolahan data tertulis dan pengarsipan data secara manual menyebabkan pendataan penduduk atau pelayanan administrasi secara umum membutuhkan waktu yang lama dan sering terjadi data yang salah atau data tidak akurat.

## **3.1 Tujuan Pembahasan**

Pembahasan dalam Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Tingkat Desa dan Tingkat Kecamatan di Kabupaten Bandung Barat Berbasis Website E-Goverment adalah bertujuan agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa atau kantor kecamatan setempat untuk melakukan pelayanan masyarakat cukup dengan melakukan pelayanan masyarakat pada website pelayanan masyarakat tingkat desa dan tingkat kecamatan. Diharapkan dengan adanya website E-Government ini pelayanan masyarakat menjadi lebih akurat dan efisien.

## **4.1 Ruang Lingkup**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang akan dibahas dalam penelitian ini sesuai dengan Peraturan Presiden 96/2018 tentang pelayanan pendaftaran penduduk yang tidak membutuhkan persyaratan dari RT/RW, Desa dan Kecamatan, Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 80 tahun 2017 tentang standar pelayanan desa dan Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 45 tahun 2011 tentang pelimpahan sebagian urusan pemerintahan kepada camat di

lingkungan Kabupaten Bandung Barat. Adapun tujuan dari pembatasan terhadap penelitian ini adalah agar penelitian dapat tetap terfokus pada inti permasalahan yang ada. Berikut adalah ruang lingkup yang ada :

a. Untuk masyarakat:

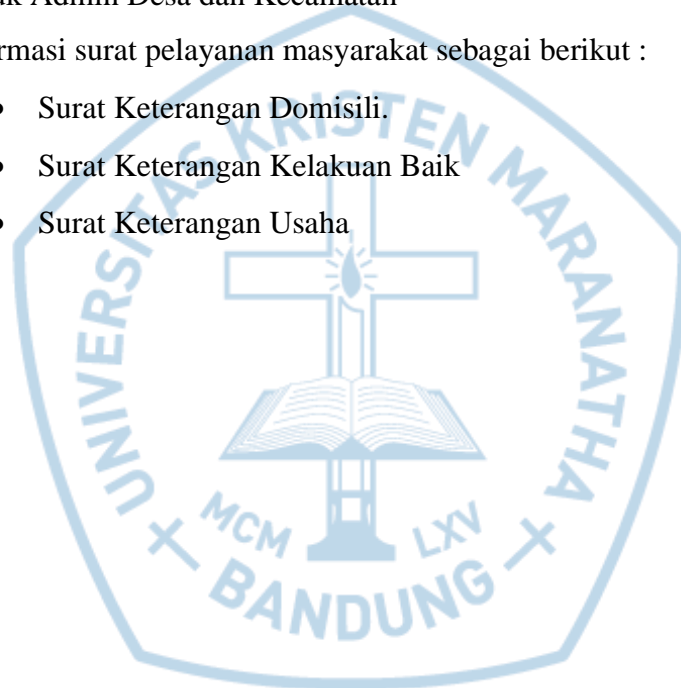
Kegiatan pelayanan masyarakat, yang terdapat sebagai berikut :

- Surat Keterangan Domisili.
- Surat Keterangan Kelakuan Baik
- Surat Keterangan Usaha

b. Untuk Admin Desa dan Kecamatan

Informasi surat pelayanan masyarakat sebagai berikut :

- Surat Keterangan Domisili.
- Surat Keterangan Kelakuan Baik
- Surat Keterangan Usaha



## **5.1 Sumber Data**

Sumber data yang penulis gunakan merupakan data primer dan sekunder . Data primer dan data sekunder penulis dapatkan melalui survey dan wawancara penulis di Kabupaten Bandung Barat tepatnya di Kecamatan Batujajar dan Desa Pangauban.Survey dilakukan dengan cara datang ke Pemerintah Kecamatan Batujajar dan Desa Pemerintah Desa Pangauban untuk meminta data kepada para pejabat struktural kecamatan,kepala desa ,aparapemerintah kecamatan dan aparat perangkat desa. Wawancara dilakukan dengan menemui langsung para pejabat struktural kecamatan,kepala desa ,aparapemerintah kecamatan dan aparat perangkat desa yang secara teknis mempunyai tugas pokok dan fungsi yang dimilikinya.

## **6.1 Sistematika Penyajian**

Pemaparan dan pembahasan dalam tugas akhir ini akan terbagi ke dalam enam bab sebagai berikut:

### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sumber data, dan sistematika penyajian. Latar belakang dan rumusan masalah yang dijabarkan menjadi dasar dilakukannya penelitian. Ruang lingkup ditetapkan agar penelitian tetap terfokus pada tujuan. Sistematika penyajian yang dijabarkan menjadi penjelasan mengenai bab yang ada pada laporan.

### **2. BAB II KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi kajian teori yang berkaitan dalam penyelesaian website tugas akhir ini.

### **3. BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi pemodelan dan diagram alur sistem kerja dari website tugas akhir ,dan desain dari website.

### **4. BAB IV IMPLEMENTASI**

Bab ini berisi implementasi yang sudah dilakukan dari website tugas akhir ini. Terdapat beberapa sub bab yang akan menjelaskan hasil implementasi yang sudah penulis lakukan.

## **5. BAB V PENGUJIAN**

Bab ini berisi pembahasan dan uji coba hasil penelitian yang penulis lakukan. Hasil penelitian akan berupa hasil pengujian aplikasi website.

## **6. BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini terdapat simpulan dan saran. Simpulan menjelaskan simpulan yang dihasilkan berdasarkan tujuan website tugas akhir. Saran merupakan saran yang diberikan penulis terhadap pengembangan aplikasi website tugas akhir dan pelaksanaan yang lebih baik di masa yang akan datang.

