BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu komponen kunci dalam mendorong kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan publik. Pemerintah memikul beban berat untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, dan transparan. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan tersebut dari penyelenggara pelayanan publik, dan dengan penerapan teknologi dan informasi dalam sistem pelayanan, diharapkan dapat menciptakan efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam[1].

Dalam sistem pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi masalah besar, terutama dalam hal efisiensi, transparansi dan aksesibilitas seperti pada Disdukcapil Kota Tegal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen kependudukan, mulai dari akta kelahiran hingga akta kematian. Pendaftaran penduduk, penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan pengelolaan identitas adalah beberapa layanan administratif yang menjadi tanggung jawab lembaga ini.

Pada disdukcapil kota tegal masih menggunakan manual dalam pemrosesan pengajuannya dapat memakan waktu atau antrian yang panjang sering kali menjadi penyebab keluhan masyarakat dan kurangnya informasi yang lebih lengkap, terutama pada layanannya seperti pengajuan dokumen kependudukan dan informasi persyaratan pengajuan dokumen kependudukannya. Jika media pelayanan masih manual, maka akan membutuhkan waktu yang lama untuk merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.[2] Untuk itu, dibutuhkan suatu terobosan guna menyelesaikan permasalahan tersebut untuk memfasilitasi pemrosesan data dengan baik dan meningkatkan tingkat keberhasilan institusi.[3] menyatakan bahwa digitalisasi layanan atau sistem digital dapat membantu mengurangi antrian dan mempercepat proses layanan. Digitalisasi layanan publik menawarkan beberapa manfaat penting, termasuk peningkatan transparansi pemerintah, akses publik yang lebih mudah terhadap informasi dan layanan, peningkatan kualitas dan efisiensi layanan, serta potensi untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi dan mendorong keterlibatan masyarakat. [4].

Melalui Teknologi informasi berbasis web memberikan kemudahan dalam digitalisasi layanan publik, khususnya pada proses pengajuan dokumen. Masyarakat kini dapat mengakses layanan kapan saja selama jam kerja dengan menggunakan sistem online, yang menggantikan proses manual yang sering kali memakan waktu. Waktu tunggu di kantor dapat dikurangi

dengan menggunakan teknologi ini, yang akan meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan masyarakat. Penggunaan sistem informasi berbasis web diharapkan dapat mempermudah pelayanan masyarakat. [5]

Untuk mewujudkan sistem pelayanan publik berbasis web, telah berhasil dibangun sebuah website sistem informasi pengajuan dokumen online di Disdukcapil Kota Tegal yang diberi nama Sripaduka, singkatan dari Sistem Informasi Kependudukan Terpadu. Website ini menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat untuk mengakses layanan pengajuan dokumen secara online. Melalui website Sripaduka, masyarakat dapat mengajukan pengajuan dokumen, mengunggah dokumen, serta memperoleh informasi dengan mudah, kapan saja dan dari mana saja.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana cara merancang dan membangun sistem informasi berbasis web untuk pengajuan dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, kedatangan , kartu tanda penduduk, perubahan data kartu keluarga, perpindahan keluar, kartu identitas anak, dan pembuatan kartu keluarga baru di Disdukcapil Kota Tegal?
- 2) Bagaimana meningkatkan kemudahan akses informasi terkait pengajuan dan penggunaan sistem bagi masyarakat Kota Tegal?

1.3 Batasan Masalah

Agar Penelitian ini tidak meluas dari tujuan, maka permasalahan

dibatasi sebagai berikut :

- 1) Sistem ini dirancang untuk digunakan dan diaplikasikan oleh masyarakat pengguna layanan serta petugas di Disdukcapil Kota Tegal.
- 2) Sistem berbasis web yang dirancang akan memfasilitasi pengajuan dokumen kependudukan secara online, pelacakan status pengajuan dokumen, dan informasi pengajuan dokumen.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membuat sebuah sistem informasi berbasis website dengan framework laravel bernama Sripaduka yang akan digunakan untuk pengajuan dokumen secara online dan memberikan informasi terkait pengajuan di Disdukcapil Kota Tegal. Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a) Membuat sistem informasi berbasis website dengan framework Laravel untuk mendukung layanan pengajuan dokumen secara online di Disdukcapil Kota Tegal.
- b) Mempermudah proses administrasi pelayanan publik dengan mengurangi kendala yang sering muncul seperti antrian panjang, dokumen kurang lengkap dan waktu tunggu yang lama.
- c) Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan

administrasi kependudukan dengan menghadirkan sistem yang dapat diakses secara online kapan saja dan dimana saja.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Bagi Masyarakat Kota Tegal

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan pengajuan dokumen tanpa perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk pengajuannya.
2. Mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan.

b) Bagi Mahasiswa

1. Memberikan pengalaman langsung dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi berbasis Laravel yang dapat diimplementasikan dalam pelayanan publik.
2. Menggunakan hasil dari penelitian ini untuk penilaian tugas akhir.

c) Bagi Akademik

1. Sebagai salah satu wujud perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

2. Sebagai tolak ukur kemampuan mahasiswa dalam menyusun sebuah proposal.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan Tugas Akhir ini disusun secara sistematis agar pembaca dapat memahami setiap tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini. Sistematika penulisan terdiri dari beberapa bab yang tersusun secara berurutan yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang permasalahan yang mendasari penelitian ini, yaitu permasalahan dalam sistem pelayanan pengajuan dokumen di Disdukcapil Kota Tegal yang masih dilakukan secara manual. Selain itu, bab ini juga mencakup rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian, batasan masalah agar penelitian tetap terfokus, serta tujuan dan manfaat penelitian. Tidak lupa, sistematika penulisan laporan ini juga dijelaskan dalam bab ini agar memberikan gambaran isi laporan secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang penelitian terkait yang berkaitan dengan pembuatan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan dan membahas juga tentang teori-teori yang menjadi landasan teori dalam pembuatan sistem dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi

prosedur penelitian, metode pengumpulan data (observasi dan survei dengan kuesioner atau formulir online), serta tempat dan waktu pelaksanaan penelitian dalam pembuatan sistem.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini Menjelaskan tentang analisis isu-isu yang ada saat ini dibahas dalam bab ini, dan penelitian ini akan digunakan untuk mengatasi isu-isu yang muncul. Penelitian ini melakukan pendekatan berbasis web yang dapat dengan mudah digunakan untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Desain sistem yang dibangun juga dijelaskan secara menyeluruh dalam bab ini, termasuk desain yang sangat khusus seperti teknologi dan desain antarmuka serta desain yang lebih umum seperti struktur dan alur deskripsi sistem.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang implementasi dari sistem yang dibuat secara keseluruhan. Serta melakukan pengujian terhadap sistem tersebut apakah bisa dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan. Hasil penelitian mencakup implementasi sistem yang telah diuji dan dievaluasi berdasarkan kebutuhan pengguna . Pembahasan dalam bab ini meliputi efektivitas sistem dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian. Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil analisis, perancangan, implementasi, serta pengujian yang telah dilakukan. Selain itu, dalam bab ini juga diberikan saran untuk arahan dan pendapat yang mungkin dapat

bermanfaat bagi peneliti yang ingin mengembangkan lebih lanjut agar sistem pengajuan dokumen online di disdukcapil kota tegal yang telah dibuat dapat terus disempurnakan secara lebih luas.