

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan pada laporan tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Perubahan kondisi dan kebutuhan teknologi mengharuskan instansi pemerintahan di Indonesia, terutama di tingkat daerah, untuk melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Ramdhani, 2020). Setiap warga negara dan penduduk memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi prioritas adalah pelayanan dokumen kependudukan (Anathasyia et al., 2022).

Pelayanan dokumen kependudukan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, karena dokumen ini wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat. Proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Anathasyia et al., 2022). Disdukcapil bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan, penyelenggaraan pencatatan sipil, dan pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti perekaman data kependudukan, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan dokumen lainnya (Sukraaliawan & Agustana, 2024). Dokumen-dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas pribadi, tetapi juga menjadi syarat untuk mengakses berbagai layanan, seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan (Lodan, 2023).

Menurut PERMENDAGRI No. 14 Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) terbagi menjadi dua tingkat, yaitu provinsi dan kabupaten/kota. Tugas Disdukcapil di tingkat provinsi meliputi koordinasi, pembinaan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan di kabupaten/kota. Sedangkan untuk tugas Disdukcapil di tingkat kabupaten/kota

meliputi pelaksanaan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pengurusan dokumen kependudukan pada Disdukcapil di tingkat kabupaten/kota dilakukan langsung oleh masyarakat. Dimana masyarakat membawa berkas permohonan sesuai jenis dokumen yang diurus ke kantor Disdukcapil, berkas tersebut kemudian diperiksa petugas pelayanan dan diverifikasi oleh Kasi/Kabid. Setelah itu data diproses melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), dilanjutkan dengan penandatanganan dokumen dan penerbitan dokumen.

Berdasarkan situs resmi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan (<https://disdukcapil.pesisirselatankab.go.id>), masyarakat yang ingin mengurus dokumen masih harus datang langsung ke kantor dengan membawa dokumen fisik. Oleh sebab itu, permasalahan utama yang dihadapi masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan adalah jarak yang cukup jauh antara kecamatan-kecamatan terpencil dengan pusat pelayanan di Kota Painan. Hal ini mengakibatkan inefisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat (Kardina et al., 2025). Selain itu, antrian panjang yang terjadi di Disdukcapil terutama pada hari-hari tertentu menyebabkan masyarakat yang sudah datang harus kembali keesokan harinya (Sumirat, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data, saat ini Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan telah berupaya untuk meningkatkan pelayanan dengan menghadirkan Unit Kerja Layanan (UKL) di tiap kecamatan untuk mempermudah akses masyarakat. Namun, sejumlah masalah masih muncul untuk pelaksanaan pelayanan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan dokumen. Selain itu, pelaksanaan pelayanan di UKL juga menghadapi berbagai kendala teknis, seperti kerusakan perangkat, yang dalam beberapa kasus menyebabkan pelayanan terhenti hingga dua minggu. Akibatnya, masyarakat terpaksa mengurus dokumen ke UKL lain atau bahkan langsung ke kantor pusat Disdukcapil di Kota Painan yang berjarak cukup jauh (Travolta, 2023).

Selain itu, permasalahan lain yang tak kalah penting adalah praktek calo yang seringkali terjadi dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengurus dokumen seringkali terpaksa menggunakan jasa calo untuk mempercepat proses pengurusan dokumen (Anathasyia et al., 2022). Praktek ini tentu saja menciptakan ketidakadilan dan memperburuk citra pelayanan publik, karena masyarakat yang menggunakan calo harus membayar biaya tambahan yang resmi. Hal ini menambah beban masyarakat yang seharusnya dapat memperoleh layanan tanpa biaya tambahan dan bahkan dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap pelayanan publik instansi pemerintah.

Sebagai penunjang penelitian ini dirujuk referensi penelitian sebelumnya, diantaranya yaitu penelitian yang berjudul Rancang Bangun SIAP (Sistem Informasi Administrasi Penduduk) (Ramdhan et al., 2020). Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan dan pembangunan SIAP dapat mempermudah pengolahan dan pengelolaan data penduduk, meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, serta menjamin keamanan data penduduk. Hal ini dapat membantu kelancaran operasional dalam melayani masyarakat Desa Balongadu, Kecamatan Jatisari, Karawang. Selanjutnya penelitian yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web (Rahayu et al., 2021). Pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan administrasi publik desa terpadu berbasis web yang mampu menjembatani antara penduduk dengan perangkat desa dalam melakukan pengajuan surat kependudukan secara online sehingga mempersingkat proses birokrasi. Kemudian penelitian lainnya dengan judul Sistem Informasi *E-Smile (Electronic Service Mobile)* (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang) (Reza et al, 2021). Pada penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *E- SMILE* dapat mengelola pengajuan KTP dan KK dengan lebih efisien dan efektif. Penduduk tidak perlu lagi datang ke kantor dengan membawa seluruh persyaratan, proses pelayanan menjadi lebih cepat, dan risiko kesalahan penulisan dapat dihindari berkat sistem yang terkomputerisasi.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan, perlu dibangun sebuah sistem berbasis web yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Sistem informasi yang dibangun dalam penelitian ini memiliki keunggulan tambahan berupa integrasi fitur pengiriman dokumen digital melalui sistem. Hal ini memungkinkan masyarakat menerima dokumen kependudukan langsung dalam bentuk *soft file* (PDF) yang telah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik untuk *validasi*. Dengan demikian, masyarakat dapat mencetak dokumen tersebut kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan, tanpa harus kembali ke kantor pelayanan.

Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis untuk memantau status pengajuan dokumen secara *real-time*, serta fitur pengarsipan otomatis yang memudahkan masyarakat mengakses dokumen mereka kapan saja tanpa resiko kehilangan file. Selain itu, sistem ini juga dilengkapi dengan dashboard khusus pimpinan yang memungkinkan monitoring pelayanan secara menyeluruh. Dashboard ini menyajikan data statistik, jumlah permohonan per hari, status proses dokumen, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan berbasis data.

Sistem ini diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, serta menghindari praktik calo yang merugikan. Oleh karena itu, penulis mengangkat masalah tersebut dalam tugas akhir yang berjudul **Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya, dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas, maka diperlukan adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang ingin diselesaikan. Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Sistem informasi ini dibangun berbasis web dengan menggunakan database MySQL, bahasa pemrograman PHP menggunakan *framework* Laravel.
2. Metode pengembangan sistem ini menggunakan metode *waterfall*. Tahapan metode *waterfall* yang akan menjadi pedoman dalam proses penelitian ini dan hanya empat tahap, yaitu analisis, desain, pemrograman, hingga pengujian.
3. Untuk pengujian sistem ini menggunakan metode black box testing berdasarkan perancangan dan analisis kebutuhan pada pelayanan dokumen kependudukan Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun Sistem Informasi Pelayanan Dokumen Kependudukan Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Meningkatkan efisiensi proses layanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Membantu masyarakat untuk mengakses layanan pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan.
2. Membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem digital.

3. Mendukung implementasi kebijakan pemerintah dalam pengembangan layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang akan digunakan untuk penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek kajian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis sistem yang berjalan, analisis kebutuhan dan perancangan pada sistem usulan untuk menjawab permasalahan pada sistem lama yang digambarkan melalui diagram dan tools pendukung lainnya.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas tentang implementasi rancangan yang telah dilakukan pada Bab 4 dalam bentuk kode pemrograman aplikasi berikut dengan hasil pengujiannya terhadap pengguna.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.