

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Keberadaan komputer pribadi di rumah maupun di kantor sangat memberikan manfaat yang cukup banyak, terutama untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan seperti mengerjakan pekerjaan kantor, membantu mengerjakan tugas sekolah ataupun membuat sebuah projek di rumah dengan anggota keluarga. Lingkungan kerja adalah kelompok yang terkena dampak sangat besar dari kegunaan komputer pribadi karena komputer menjadi alat yang meringankan pekerjaan mereka apalagi dengan berkembang pesatnya *technology mobile* yang dapat membantu para pekerja dalam mengakses informasi dengan cepat[1].

Lingkungan kantor di Indonesia mulai memanfaatkan komputer sebagai alat pembantu pekerjaan, mulai dari kantor pemerintahan hingga lingkungan kantor swasta, bahkan mereka cenderung bergantung sekali pada keberadaan komputer karena manfaat yang di dapat sangat besar. Dalam penggunaan komputer antara kantor pemerintahan dan kantor swasta ada sedikit perbedaan yaitu kantor pemerintahan lebih mengandalkan komputer untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat kalau kantor swasta lebih di gunakan untuk mengurus segala keperluan dalam perusahaannya[1].

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan surat-menyurat yang berhubungan dengan pemerintahan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik di kelompokkan menjadi dua yaitu pelayanan publik yang penyelenggaranya adalah pemerintah yang di bentuk melalui undang-undang dan penyelenggara pelayanan publik yang di bentuk oleh badan hukum lain yang di buat semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik[2].

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus menggunakan standar yang digunakan untuk menjadi acuan dan pedoman guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Standar pelayanan publik itu sendiri sudah di atur dalam undang-undang agar memberikan kapastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik agar terjadi pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur[2]. Ruang lingkup pelayanan publik itu sendiri di bagi menjadi dua yaitu pelayanan publik, jasa serta pelayanan administrasi. Kerja sama dalam penyelenggaraan pelayanan publik pun telah di atur oleh undang-undang seperti penyelenggara pelayanan publik boleh melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam hal pembagian tugas pelayanan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku seperti pembuatan perjanjian kerja sama identitas penyelenggara dan pihak yang di ajak kerja sama tercantum jelas dalam perjanjian agar dapat di pertanggung jawabkan dan agar mudah untuk diketahui oleh masyarakat luas.

*E-government* adalah inovasi untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Adanya inovasi ini membuat pelayanan informasi dan komunikasi menjadi meningkat dan di permudah cara penyampaiannya pada masyarkat pun mudah di terima. Singkatnya tujuan di kembangkannya *e-government* ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya *good government* dan membentuk jaringan komunikasi yang baik antar masyarakat dan pemetintah agar dapat memperlancar interaksi, transaksi dan layanan-layanan masyarakat lainnya[3]. Dalam pemanfaatan *e-government* di harapkan pelayanan pemerintah menjadi lebih efektif, efisien,transparan dan aktual dan *e-government* juga di harapkan mampu menjadi instrumen untuk keperluan menyampaikan informasi kepada segala aspek dalam pemerintahan maupun di luar pemerintahan.

Pembagian kekuasaan di indonesia di bagi menjadi dua meliputi pembagian kekuasaan secara vertikal dan pembagian kekuasaan secara horizontal. Pembagian kekuasaan secara horizontal adalah pembagian kekuasaan menurut fungsinya seperti legislatif, yudikatif dan eksekutif sedangkan pembagian kukasaan secara vertikal adalah pembagian kekuasaan dilihat dari beberapa tingkatan pemerintahan seperti daerah, provinsi dan pusat, dimana pembagian pemerintahan provinsi di atur

oleh pemerintahan pusat yang berada di ibu kota negara dan pemerintahan daerah di atur pembagiannya oleh pemerintahan provinsi agar dapat membantu dalam pelaksanaan pemerintahannya. Pemerintahan Rukun Tetangga yang di sebut RT merupakan pemerintahan daerah terkecil yang menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan yang berbunyi. “Rukun Tetangga, yang disingkat RT atau sebutan lainnya adalah lembaga yang di bentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan pemerintahan dan kemasyarakatan yang di tetapkan oleh pemerintah Desa atau Lurah”. RT adalah lembaga bentukan masyarakat yang di setuju melalui proses musyawarah warga yagn di perintahkan oleh pemerintahan desa atau lurah agar dapat membantu penyelenggaraan pemerintahan sebagaimana mestinya.

RT memiliki banyak tugas penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menjadi gerbang pertama dalam mengantarkan warga yang ada di lingkungan kekuasaannya jika ingin mengurus keperluan administrasi yang bersangkutan dengan pemeritahan seperti pembuatan KTP, pembuatan KK, permohonan penerbitan surat pindah dan lain sebagainya. Dalam menjalan tugasnya ketua RT 02 Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat masih kurang optimal di sektor pelayanan dimana masih menggunakan cara konvensional.

Belum adanya sistem yang terkomputerisasi menyebabkan beberapa kendala yang di hadapi ketua RT dalam menjalankan tugasnya yaitu : proses pengelolaan surat pengantar yang di tulis tangan membuat proses pengajuan dari warga ke ketua RT manjadi memakan waktu dan tidak jarang pak RT salah menulis data-data warga pada surat pengantar, proses ini menjadi kurang efektif karena jika data yang di tuliskan salah maka harus di benarkan kembali dan tidak bisa maju ke tahap berikutnya, tempat penyimpanan data warga yang di simpan dalam buku penduduk membuat data warga menjadi rentan rusak atau hilang dan jika sudah hilang atau rusak Ketua RT akan perlu banyak waktu untuk mengumpulkan kembali data yang hilang atau rusak tersebut dan yang terakhir dalam proses pengajuan surat pengantar terkadang ketua RT tidak ada di tempat jadi proses pengajuan tidak dapat di lakukan

karena hanya ketua RT yang berhak memberikan surat pengantar tersebut dengan tanda tangan dan cap, bila ketua RT tidak ada warga jadi harus menunggu lagi untuk melakukan pengajuan surat pengantar hingga proses pengajuan terkesan tidak efisien.

Langkah yang harus di lakukan oleh ketua RT ialah membangun suatu website yang menjadi wadah pelayanan pengajuan surat pengantar RT. Dengan memanfaatkan sistem yang sudah terkomputerisasi maka ketua RT dapat memaksimalkan proses pengajuan surat pengantar menjadi lebih efisien dan efektif. Dalam sistem yang berbasis website ini pun sudah menyediakan penyimpanan data yang berbasis elektronik dimana penyimpanan ini akan lebih ringkas dan rapih dan yang lebih penting tidak mudah hilang dan mudah dalam melakukan pencadangan data-data.

Jika pelayanan yang di berikan ketua RT meningkat maka dampaknya akan di rasakan pula oleh warga sekitar. Sebagai pihak yang di layani dalam proses pengajuan surat pengantar RT warga yang merasakan dampak paling besar seperti waktu yang lebih singkat membuat warga dapat memanfaatkannya untuk hal lainnya seperti bekerja atau melakukan kegiatan dengan tetangga mereka, lalu karena data sudah berbentuk elektronik yang sifatnya mudah di bawa kemana-mana dan mudah untuk melakukan pencadangan warga tidak perlu khawatir akan rusak dan harus melakukan pengajuan lagi.

Dengan adanya sistem berbasis website warga akan sangat di mudahkan dalam melakukan proses pengajuan bahkan tidak perlu keluar rumah cukup membuka website dari *handphone*, komputer ataupun laptop masing-masing dan melakukan pengajuan secara online dari rumah. Warga pun dapat mendapatkan surat pengantar yang berbentuk .pdf ataupun .docx dimana itu adalah dokumen yang berbentuk elektronik yang dapat di unduh dengan mudah menggunakan *handphone*, komputer atau laptop tadi jadi tak perlu khawatir dokumen akan rusak ataupun hilang, walaupun misalnya hilang data dokumennya warga hanya tinggal membuka websitenya lagi dan mengunduh suratnya lagi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut penulis ingin melakukan penelitian serta membuat program untuk menjadi instrumen dalam proses pengajuan surat pengantar yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN SURAT PENGANTAR RT BERBASIS WEBSITE STUDI KASUS : RT 02 DESA SUKATANI KECAMATAN BANDUNG BARAT”

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan latar belakang maka Identifikasi masalah yang di temukan di RT02 Desa Sukatani Kecamatan Ngampah Kabupaten Bandung Barat ialah sebagai berikut

1. Proses pengajuan surat kurang efektif sehingga menyita banyak waktu warga yang sedang melakukan pengajuan surat.
2. Kemungkinan kehilangan data laporan surat pengantar sangat besar karena data dicatat dalam buku.
3. Sering terjadinya *human error* dalam pembuatan surat pengantar.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Dari pemaparan sebelumnya maka rumusan masalah yang di dapat ialah :

1. Bagaimana membuat sistem informasi yang dapat membuat proses pengajuan surat pengantar menjadi lebih efektif ?
2. Bagaimana membuat data laporan yang sudah terkomputerisasi ?
3. Bagaimana mencegah *human error* yang sering terjadi dalam pembuatan surat pengantar ?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun perancangan system surat pengantar RT ini di batasi oleh beberapa hal yaitu :

1. Studi kasus ini hanya membahas tentang proses bisnis pengajuan surat pengantar di RT 02 Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
2. Sistem informasi yang di bangun hanya membahas mengenai pengajuan surat pengantar dan mengimplementasikannya pada sistem informasi berbasis web.
3. sistem informasi yang di bangun hanya untuk di gunakan di lingkungan RT 02 Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung barat.

#### **1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.5.1. Maksud Penelitian**

Penelitian ini di lakukan agar dapat menyelesaikan masalah yang di hadapi Ketua RT 02 Desa Sukatani Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. Dalam hal pengelolaan surat pengantar yang ingin di perbaiki lagi karena di rasa kurang optimal dalam pelaksanaannya di lapangan.

##### **1.5.2. Tujuan Penelitian**

1. Untuk membuat sistem berbasis web yang membuat proses pengajuan menjadi lebih efektif.
2. Untuk merancang sistem berbasis web yang dimana tempat penyimpanan laporannya lebih efisien dan terkomputerisasi.
3. Untuk menerapkan surat pengantar yang berbentuk elektronik hingga mudah di edit dan meminimalisir *human error*.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan beberapa manfaat dari di lakukannya penelitian ini.

### **1. Bagi Ketua RT 02**

Sistem informasi yang di terapkan dapat berjalan dengan yang di harapkan dan membantu pengelolaan pengajuan surat pengantar untuk kedepannya untuk dijadikan instrument pengajuan surat pengantar.

### **2. Bagi Warga**

Website ini akan sangat membantu dalam menjadi instrument pengajuan surat pengantar. Karena berjalan secara online maka dapat dilakukan dimanapun secara online dan manfaat lainnya bagi warga yaitu mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi dengan ketua RT dan mendapat surat pengantar yang lebih praktis.

### **3. Bagi penulis**

Menjadi sarana untuk mencari pengalaman yang bernilai nantinya di dunia kerja dan untuk memenuhi syarat kelulusan S1 di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Susunan Skripsi ini terdapat 5(lima) Bab, yaitu ;

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pertama membahas mengenai Latar Belakang penelitian ini, identifikasi masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab kedua bersi tentang teori-teori yang berhubungan dengan topik yang ada pada penelitian ini.

### BAB III ANALISIS SISTEM DAN PERANCANGAN

Pada bab ketiga berisi tentang penjelasan mengenai sistem yang di pakai, tata cara pembuatan sistem tersebut dan tata-cara yang di pakai dalam pegumpulan data agar dapat memecahkan masalah pada penelitian ini.

### BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEGUJIAN

Pada bab keempat membahas tentang implementasi dari penjelasan di bab ketiga dan pengujian pada semua sistem agar dapat di gunakan maksimal nantinya.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima berisi kesimpulan dari penelitian yang telah di lakukan dan saran-saran mengenai pengembangan sistem ini kedepannya.