

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Menurut website resmi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota surabaya, n.d. Administrasi kependudukan berfungsi untuk mengatur dan mengelola data kependudukan, termasuk data kelahiran, kematian, pindah domisili, dll. Pada era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan menggunakan sistem berbasis website dan mobile.

Pelayanan administrasi di Kecamatan Puger mencakup berbagai jenis layanan, salah satunya pelayanan adminduk. Adminduk melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), pengurusan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran/kematian, dan surat pindah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di Kecamatan Puger, pelayanan administrasi kependudukan seperti pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) masih dilakukan secara manual, mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini sering dikeluhkan oleh masyarakat karena proses yang cukup lama dan kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan pengajuan. Oleh karena itu penelitian ini mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis website dan mobile yang difokuskan untuk pengajuan KTP dan KIA. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan secara online dan memantau status pengajuan yang telah diajukan. Namun, proses perekaman biometrik tetap dilakukan secara langsung di kantor kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun penelitian terdahulu dari Anraeni Siska, dkk (2020) dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak

Kecamatan Tompobulu Kabupaten Maros. Dengan fitur pelayanan didalamnya berupa Surat Keterangan Kematian, KTP, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Akta Perkawinan, Akta Kelahiran, Izin Usaha, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Izin Keramaian, dan Kepemilikan. Walaupun sekilas terlihat sama namun ada beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu pada tingkat subjek yang diteliti, media yang digunakan, dan juga dari fitur pelayanannya. Penelitian ini lebih difokuskan pada skala kecamatan dengan tambahan fitur tracking pengajuan, dan berfokus pada pengajuan KTP dan KIA. sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangan status pengajuan mereka secara langsung tanpa perlu datang ke kantor kecamatan. Kecamatan disini berperan sebagai perantara antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk), sehingga setiap pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat dapat diteruskan dan diproses dengan lebih cepat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan terciptanya sistem pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat Kecamatan Puger.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website dan mobile yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Puger?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah merancang dan membangun sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis website dan mobile yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kecamatan Puger.

1.4 Manfaat

a. Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi, dan juga menambah wawasan akademis terkait implementasi

sistem berbasis website dan mobile dalam pelayanan administrasi kependudukan.

- b. Bagi masyarakat Kecamatan Puger
 - 1. Mempermudah masyarakat Kecamatan Puger dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih efisien dan nyaman.
 - 2. Membantu petugas administrasi di Kecamatan Puger dalam memahami dan mengoptimalkan penggunaan sistem pelayanan berbasis website dan mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Dari latar belakang diatas batasan masalah yang diambil adalah sebagai berikut:

- a. Hanya dilakukan di Kecamatan Puger, Kabupaten Jember, dan tidak mencakup kecamatan lainnya.
- b. Hanya membahas pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA).
- c. Aplikasi mobile ditujukan untuk user, sedangkan website diperuntukkan untuk admin dalam mengolah data.