

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu penerapan teknologi informasi yaitu untuk membantu kinerja pemerintah menjadi lebih baik, lebih efisien dan lebih mudah yaitu sistem pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil pelayanan publik lainnya (Reza & Putra, 2021) .

Pada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan proses administrasi kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya. Proses ini seringkali memakan waktu dan tenaga yang cukup banyak karena harus mengantri dan menyiapkan berbagai dokumen (Reza & Putra, 2021).

Permasalahan dalam pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Bandar Lampung yang masih belum efektif dan efisien. Masalah tersebut terkait dengan pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil yang masih manual, sehingga sering terjadi kesalahan dan kekeliruan data.

Jenis dokumen pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung meliputi (23) dua puluh tiga kriteria yaitu; Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) & Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah Bagi Warga Yang Akan Keluar Daerah Lampung, Surat Keterangan Pindah Datang WNI (SKPWNI), surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan

pembatalan perkawinan, surat keterangan pembatalan perceraian, surat keterangan kematian, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan, surat keterangan pengganti identitas, surat keterangan pencatatan sipil, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak dan data kependudukan (Disdukcapil, n.d.).

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penulis merencanakan pengembangan sistem E-Dukcapil yang berbasis web. Sistem ini akan memungkinkan masyarakat agar dapat dengan mudah melakukan proses administrasi kependudukan secara *online* melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Masyarakat hanya perlu mengisi formulir *online* dan mengunggah berbagai dokumen yang diperlukan secara elektronik.

Selain memudahkan masyarakat, Lampung *Smart service* E-Dukcapil juga akan membantu pemerintah dalam mengelola data kependudukan. Dengan adanya Lampung *Smart service* E-Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Berbasis Web, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung serta memudahkan masyarakat dalam melakukan proses administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti, maka perumusan masalah yang telah peneliti susun untuk penelitian ini adalah "Bagaimana Membangun Sistem Lampung *Smart service* E-Dukcapil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Berbasis Web?"

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang di jelaskan di atas, maka ada beberapa batasan masalah antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pendaftaran layanan publik Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
2. Penelitian hanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.
3. Pelayanan pada penelitian ini dibatasi hanya 10 pelayanan sebagai berikut : Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI, Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang WNI, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan, Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
4. Pada sistem yang dibuat penduduk dapat mengunggah dokumen untuk persyaratan permohonan layanan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sistem Lampung *Smart service* E-Dukcapil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung berbasis web.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.
2. Sistem ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi kependudukan dan pencatatan sipil secara online, sehingga akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
3. Dengan adanya Lampung *Smart service* E-Dukcapil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Berbasis Web,

diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode-metode pendekatan penyelesaian permasalahan yang di nyatakan dalam perumusan masalah pada penelitian yang dilakukan.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari analisis dan pembahasan penelitian yang diperoleh dan berkaitan dengan landasan teori yang relevan.

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran hasil penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN