

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik memainkan peran krusial dalam meningkatkan efektivitas, kejelasan, dan tanggung jawab dalam layanan pemerintahan [1] pada era yang serba digital ini, sistem informasi yang berbasis *web* muncul sebagai salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan publik.[2]. Transformasi digital dalam pemerintahan juga diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan [3].

Penelitian oleh Maulana dan Adinda (2024) membahas penerapan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi SIPILA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purwakarta. Penelitian tersebut mengkaji penerapan SIPILA dalam mendukung pelayanan publik secara digital serta menilai pelaksanaannya berdasarkan beberapa indikator pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPILA belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang belum tercapai dan sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan digital belum maksimal [4]. Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik berbasis digital masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan dan mendukung

pelaksanaan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital tidak hanya membutuhkan ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Penelitian oleh Sangaji dan Irianto (2025) membahas transformasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform digital memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan melakukan pelayanan tanpa harus hadir secara fisik. Keberhasilan digitalisasi pelayanan dipengaruhi oleh koordinasi, infrastruktur, sumber daya manusia, dan kesiapan institusi [5]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital perlu memperhatikan kesiapan organisasi dan pengguna agar teknologi yang diterapkan dapat berjalan secara efektif.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia juga didukung melalui kebijakan nasional, salah satunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel [6]. Sejalan dengan hal tersebut, pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintahan daerah juga diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 8 Tahun 2023 [7]. Dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan lembaga daerah yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan [8].

Penelitian oleh Karnia dan Fanida (2020) membahas inovasi pelayanan Pecel Andok pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun berupa layanan administrasi kependudukan menggunakan mobil keliling ke kelurahan dan tempat umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah berjalan cukup baik dan mampu membantu mengatasi permasalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat kendala berupa jaringan dari pusat dan penyampaian informasi mengenai jadwal pelayanan kepada masyarakat [9]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi kendala dalam penyampaian dan pengelolaan informasi yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.

Penelitian oleh Arista Shofiana dkk. (2025) mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *web* di Desa Lahar. Sistem yang dikembangkan mencakup pembuatan pengaduan, pelacakan status, pemberian respons administratif, dan pembuatan laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dapat menghasilkan pengelolaan pengaduan yang lebih tertib, akuntabel, dan transparan serta menyediakan dokumentasi dan rekam jejak administratif yang baik [10]. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus membahas pengaduan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kelurahan yang terhubung dengan Disdukcapil.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa pemanfaatan teknologi digital telah memberikan manfaat dalam

meningkatkan akses pelayanan publik, mendukung pelayanan administrasi kependudukan, serta membantu pengelolaan pengaduan secara lebih terstruktur. Namun, penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan, seperti kesiapan sumber daya manusia, koordinasi dan infrastruktur, pengelolaan informasi, serta belum adanya sistem yang secara khusus menangani pengaduan pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat kelurahan yang terhubung dengan Disdukcapil. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap sistem informasi yang dapat mendukung proses penyampaian dan pengelolaan aduan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tegal, Disdukcapil memberikan layanan pada tingkat kelurahan melalui petugas yang menjadi perwakilan Disdukcapil dalam membantu proses pengurusan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, penyampaian laporan atau aduan dari petugas kelurahan kepada pihak Disdukcapil masih dilakukan melalui aplikasi WhatsApp. Penggunaan media tersebut belum menyediakan pengelolaan aduan secara terstruktur karena laporan tidak terdokumentasi dalam suatu sistem khusus, sulit ditelusuri kembali, dan berisiko terabaikan. Kondisi tersebut dapat menghambat proses monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan perancangan sistem informasi E-Aduan berbasis *website* yang dapat memfasilitasi petugas kelurahan dalam menyampaikan laporan atau aduan kepada admin Disdukcapil secara lebih

cepat, terstruktur, dan terdokumentasi. Sistem informasi ini dirancang menggunakan *framework* Laravel serta menerapkan metode *waterfall* agar proses perancangan sistem dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini melakukan perancangan Sistem Informasi E-Aduan Layanan Administrasi Kependudukan berbasis *website* di Kelurahan Kota Tegal sebagai media pengelolaan aduan antara petugas kelurahan dan Disdukcapil. Sistem ini dirancang untuk mendukung proses penyampaian aduan, pengelolaan data aduan, pemantauan status, serta penyimpanan riwayat laporan secara terstruktur. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan proses pengelolaan aduan pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efektif, efisien, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat Sistem Informasi E-Aduan Layanan Administrasi Kependudukan berbasis *website* di 27 Kelurahan Kota Tegal yang mampu memfasilitasi petugas kelurahan dalam menyampaikan pengaduan kepada Disdukcapil Kota Tegal, serta mendukung proses pengelolaan, verifikasi, dan pemantauan status pengaduan secara terstruktur dan terdokumentasi?

1.3 Batasan Masalah

Agar studi ini tetap terarah dan tidak melebar, perlu ditetapkan batasan pada ruang lingkup isu yang dibahas. Berikut adalah batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini:

1. Perancangan sistem difokuskan pada Sistem Informasi E-Aduan berbasis *website* yang digunakan oleh petugas dari 27 Kelurahan di Kota Tegal sebagai pelapor dan admin Disdukcapil Kota Tegal sebagai pengelola laporan.
2. Sistem menyediakan fitur pengelolaan pengaduan yang meliputi penyampaian laporan, pengelolaan status aduan, serta pemantauan riwayat laporan terkait layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, dan Surat Pindah.
3. Pengembang Konten sistem dibatasi pada halaman utama, *login*, dashboard pengguna, form pengaduan, dan pengelolaan data laporan tanpa membahas integrasi dengan sistem eksternal.
4. Pengembangan sistem dilakukan dengan memanfaatkan *Framework* Laravel menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman, dan MySQL sebagai basis datanya, sehingga tidak mencakup analisis atau perbandingan dengan database lain seperti PostgreSQL, *MongoDB*, atau Supabase serta menerapkan metode Waterfall.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah merancang Sistem Informasi E-Aduan Layanan Administrasi Kependudukan berbasis *website* pada 27 Kelurahan di Kota Tegal yang mampu memfasilitasi petugas kelurahan dalam menyampaikan pengaduan kepada Disdukcapil Kota Tegal serta mendukung pengelolaan, verifikasi, dan pemantauan status pengaduan secara terstruktur dan terdokumentasi.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Kelurahan Berbasis *Websitet* untuk Disdukcapil Kota Tegal adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan ketertiban administrasi dalam pengelolaan pengaduan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan dan Disdukcapil Kota Tegal.
2. Mengurangi risiko kesalahan serta keterlambatan dalam proses penyampaian dan penanganan pengaduan, sehingga berpotensi meningkatkan efisiensi waktu dan produktivitas kerja.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Agar studi ini tetap terarah dan tidak melebar, perlu ditetapkan batasan pada ruang lingkup isu yang akan dibahas. Berikut beberapa batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai konteks dari penelitian, pumusan masalah yang dihadapi, batasan yang ditetapkan, tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, di bab ini juga akan membahas cara yang tepat untuk menulis laporan melalui sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II Tinjauan Pustaka akan membahas tentang Sistem Informasi Pengaduan Kelurahan Berbasis *Websitet* untuk Disdukcapil Kota Tegal, berbagai landasan teori yang relevan, dengan tujuan mendukung analisis dan kajian dalam penyusunan tugas akhir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Perancangan sistem ini mencakup analisis isu, kebutuhan, sistem perancangan (UML), serta desain saat input/output.

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan menguraikan analisis permasalahan yang ada, dimana masalah yang muncul akan diselesaikan melalui penelitian. Pada

bab ini juga dilaporkan secara detail tentang rancangan terhadap penelitian yang dilakukan, baik perancangan secara umum dari sistem yang dikembangkan, maupun baik perancangan yang lebih spesifik. Perancangan sistem ini meliputi, analisis permasalahan, analisis kebutuhan dan sistem perancangan (UML) dan desain input/output.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab hasil dan pembahasan ini, akan diulas mengenai rincian hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian ini juga terdapat analisis mengenai bagaimana hasil penelitian bisa menjawab pertanyaan yang diungkapkan dalam latar belakang serta rumusan masalah.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, disajikan kesimpulan yang merupakan pernyataan ringkas yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan di seluruh laporan akhir, serta berbagai saran yang perlu dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar jurnal, *literature*, yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang sebagai pendukung kelengkapan laporan, antara lain dari tempat penelitian, serta data - data lain yang diperlukan.