

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang mempunyai kebebasan luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Ramadhani, 2015)

Di Kantor Kecamatan Sukun dalam memberikan informasi dan syarat-syarat kepengurusan surat pernyataan ahli waris menggunakan informasi berupa selebaran yang ditempel di ruangan pelayanan, jadi informasi tersebut tidak tersebar ke seluruh masyarakat yang membutuhkan, dan juga masyarakat datang ke Kecamatan Sukun dengan menyerahkan berkas-berkas kepada staff Kecamatan Sukun. Semakin tinggi kebutuhan permintaan pengajuan surat waris dan kuasa sehingga membuat berkas yang akan dikoreksi dan diregistrasi membuat lebih lama.

Kepengurusan surat waris dan surat kuasa berbasis web di Kecamatan Sukun sangat diperlukan untuk mempercepat proses data tersebut. Selain itu sistem ini menampilkan syarat-syarat kepengurusan di Kecamatan Sukun secara online. Dengan adanya sistem ini maka pengurusan surat dan penyampaian informasi pun akan semakin cepat, sehingga memungkinkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pengajuan berkas serta meningkatkan kinerja para staff di Kecamatan Sukun dan meningkatkan proses administrasi data.

Pada proses pembuatan laporan dan perangkat lunak kepengurusan surat waris dan surat kuasa berbasis web di Kecamatan Sukun ini peneliti mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan atau tolak ukur dalam pembuatan program perangkat lunak, berdasarkan riset yang dikerjakan oleh Nanang Hunaifi, Agung Baitul Hikmah dan Ai Nurhasan pada tahun 2019 dari Universitas Muhammadiyah Jakarta yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Permohonan Surat Online SIPADU di Tingkat Kecamatan Berbasis Web”. Penelitian ini menggunakan metode perancangan waterfall karena pengerjaan project sistem yang menggunakan metode waterfall mudah dikontrol, alur kerjanya urut mulai dari analisa hingga maintains.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana membangun sistim informasi yang dapat membagikan informasi tentang persyaratan-persyaratan kepengurusan surat, format-format surat yang digunakan dalam kepengurusan surat serta aplikasi yang dapat digunakan untuk kepengurusan surat waris dan surat kuasa secara online yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus surat waris dan surat kuasa di kecamatan di Kecamatan Sukun Kota Malang?
- Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat mempermudah Staff Kecamatan Sukun Kota Malang dalam melakukan koreksi berkas?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- Membangun media informasi sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang kepengurusan surat waris dan surat kuasa.
- Membangun media informasi sehingga Staff kantor Kecamatan Sukun Kota Malang dapat lebih efisien untuk mengkoreksi berkas.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari sistem informasi ini sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis:
  - 1) Dapat memahami permasalahan yang terjadi dan dapat memberikan solusi
  - 2) Dapat menyalurkan ilmu yang didapat selama perkuliahan
- b. Bagi Staff Kantor Kecamatan Sukun Kota Malang:
  - 1) Mempermudah dalam menyampaikan informasi tentang syarat-syarat kepengurusan surat di wilayah kecamatan sukun
  - 2) Membantu staff atau karyawan dalam melakukan koreksi data sebelum berkas disahkan atau ditandatangani oleh Camat sehingga lebih efektif.
- c. Bagi masyarakat:
  - 1) Mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi syarat-syarat kepengurusan surat
  - 2) Mempermudah masyarakat dalam pembuatan dan pengurusan surat waris dan surat kuasa