

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem pelayanan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan fasilitas ataupun pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat dalam berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, sosial, dan lain-lain, hal tersebut dikemukakan oleh (Moenir, 2015) Sistem pelayanan kepada masyarakat tidak hanya terdapat pada tingkat kecamatan ataupun kelurahan, namun juga terdapat di tingkat RT (Rukun Tetangga). Salah satu tugas dari ketua RT ialah melayani masyarakat, dimana apabila masyarakat mengalami kesusahan atau kesulitan dalam melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pihak instansi pemerintahan khususnya tingkat RT, ketua RT pun berhak membantunya dan memberikan arahan yang agar tercapai suatu tujuan yang diinginkan. Di sisi lain, ketua RT pun harus mempunyai data warganya, namun pendataan serta pelayanan yang saat ini diterapkan baik Surat menyurat maupun penyuluhan masih menggunakan sistem manual yang terbilang kurang efisien, sehingga dalam kegiatan pendataan yang dilakukan oleh pihak RT mengalami beberapa kesulitan seperti untuk proses update data warga, pendataan warga baru, dan faktor lainnya. Data warga yang dimiliki oleh ketua RT masih berupa kertas. Penyimpanan data-data saat ini masih berupa arsip yang ditumpuk di dalam lemari sehingga tingkat keamanan data kurang.

Dengan berkembangnya teknologi, penulis menggunakan latar belakang RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor Kota Probolinggo yang memiliki kurang lebih 50 KK (Kartu Keluarga). Dengan warga sebanyak itu, maka penulis ingin memberikan solusi untuk mempermudah dalam mengelola data serta melakukan kegiatan pelayanan masyarakat dengan menerapkan metode pendataan secara online (*E-Service*) menggunakan media *website* untuk mendukung kinerja RT 03. Dengan menggunakan media *website*, ketua RT 03 pun bisa mendata warga secara terperinci dan terpadu. *Output* yang dihasilkan berupa data yang akan menjadi sebuah *Database* RT 03.

Dengan adanya *Database* tersebut, ketua RT 03 pun memperoleh kemudahan dalam mencari data warga, menyimpan data warga dan *update* data warga. Selain itu, ketua RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor Kota Probolinggo menerapkan program Sistem Pelayanan berupa *E-Service*. *E-Service* merupakan sebuah program baru yang memungkinkan masyarakat apabila ingin mengurus segala bentuk dokumen kependudukan cukup dari *smartphone* tanpa harus datang ke Kantor pengurus RT 03, seperti mengurus surat pengantar dengan tujuan tertentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, dengan adanya layanan ini, memungkinkan masyarakat dapat memanfaatkan program terbaru dari ketua RT 03 dengan hanya bermodalkan *smartphone* dan jaringan internet. Oleh karena itu peneliti disini ingin meneliti mengenai “Rancang Bangun Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* Untuk Mendukung Kinerja Pengurus RT Dalam Melaksanakan Pendataan Dan Pelayanan Warga Yang Lebih Efisien (Studi Kasus : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor Kota Probolinggo)”..

## 1.2 Rumusan Masalah

Penulisan Proposal ini sangat diperlukan batasan dengan cara sistematis untuk mendapatkan hasil yang baik sesuai dengan tujuan penulisan. Data yang disampaikan dapat terfokus, dengan latar belakang tersebut penulis merumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana merancang Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* menggunakan metode *waterfall*?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website*?
3. Bagaimana hasil uji implementasi pada saat penggunaan Sistem Pelayanan Warga Online (*E-Service*) Berbasis *website*?

### 1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang cara implementasi sistem pelayanan masyarakat online (*E-Service*) berbasis *Google Form*, secara rinci, tujuan yang peneliti ingin sampaikan sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* Untuk Mendukung Kinerja Pengurus RT Dalam Melaksanakan Pendataan Dan Pelayanan Warga Yang Lebih Efisien.
2. Untuk mengetahui cara mengimplementasikan Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) berbasis *website* agar lebih efisien
3. Untuk mengetahui hasil dari uji implementasi sistem pelayanan masyarakat online (*E-Service*) berbasis *website*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian “Rancang Bangun Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* Untuk Mendukung Kinerja Pengurus RT Dalam Melaksanakan Pendataan Dan Pelayanan Warga Yang Lebih Efisien.” diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi beberapa pihak yang bersangkutan umumnya dan pihan lain secara umum.

#### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan memeberi pengetahuan tentang sistem pelayanan masyarakat online (*e-service*) berbasis *website* untuk mendukung kinerja pengurus rt dalam melaksanakan pendataan dan pelayanan warga yang lebih efisien.

#### 2. Praktis

Penelitian “Implementasi Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* Untuk Mendukung Kinerja Pengurus RT Dalam Melaksanakan Pendataan Dan Pelayanan Warga Yang Lebih Efisien.” ini memiliki berbagai fungsi untuk semua pihak yang bersangkutan, terutama yang berkecimpung di dunia Sistem Informasi. Fungsi tersebut diantaranya sebagai berikut:

- Bagi Peneliti

Peneliti ini memiliki wawasan tentang Sistem Informasi khususnya sistem pelayanan masyarakat online (*e-service*) berbasis *website* Memperdalam pengetahuan dan pemahaman baik dari Sistem Informasi maupun Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website*. Menjalin silaturahmi yang baik dengan masyarakat sekitar.

- Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan kepedulian terhadap sistem informasi khususnya Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* di RT 03 RW 02 Kelurahan Jebeng Lor Kota Probolinggo. Dapat memotivasi masyarakat untuk lebih terbuka terhadap perkembangan teknologi khususnya sistem informasi.

- Bagi Universitas Merdeka Malang

Penelitian ini dapat memberikan dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang perancangan sebuah sistem pelayanan masyarakat berbasis *website* atau implementasi teknologi lainnya dalam pengelolaan pelayanan masyarakat. Universitas dapat menggunakan penelitian ini sebagai dasar untuk mengembangkan sistem serupa di wilayah lain.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Diperlukan batasan-batasan penelitian yang akan ditentukan sebagai tolak ukur untuk suatu pencapaian target penelitian. Berikut batasan penelitiannya:

1. Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) Berbasis *website* dirancang menggunakan aplikasi *visual studio code*
2. Penelitian ini hanya membahas pelayanan ketua RT 03 kepada masyarakat sebagai media meminta surat pengantar dan surat keterangan dengan berbagai tujuan berbasis *E-Service* dengan menggunakan media *website*.