

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi membawa perubahan pada tatanan kehidupan. Seperti misalnya dahulu masih memakai cara-cara konvensional, kini sudah berbasis teknologi seperti komputer dan internet. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi yaitu penerapan sistem informasi pada sebuah instansi atau perusahaan.

Sistem informasi adalah perpaduan antara aktivitas manusia dengan teknologi informasi dalam penggunaan teknologi tersebut untuk membantu kegiatan operasional serta fungsi manajemen, merujuk kepada kombinasi interaksi manusia, teknologi, data, algoritma, dan informasi. Penerapan sistem informasi tidak saja diterapkan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi saja, namun juga digunakan dalam berbagai bidang mulai dari kesehatan, perbankan, instansi pemerintah, dan lain sebagainya. Sistem informasi memiliki peran atau fungsi yang berbeda sesuai bidangnya masing-masing.

Dalam bidang kesehatan, penerapan sistem informasi dalam suatu manajemen rumah sakit dapat mengetahui informasi yang diperlukan dan yang terjadi pada rumah sakit dalam waktu cepat dan singkat. Sistem informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan karena keberhasilan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas pengolahan informasi institusi pelayanan kesehatan

tersebut. Sistem informasi memiliki peran untuk mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, penyedia informasi perawatan pasien serta administrasinya, dan mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen.

Namun dalam penerapan sistem informasi ada beberapa kendala yang dapat terjadi. Seperti pada sistem informasi yang diteliti oleh Darmawanti et al., (2019) yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Fauziah Bireuen. Kurang memadainya sarana prasarana mengakibatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) penerapannya belum menyeluruh dan hanya berfungsi pada beberapa bagian rumah sakit saja. Sehingga menghambat proses seluruh alur layanan kesehatan dalam bentuk pelaporan, prosedur administrasi, dan koordinasi. Mengatasi permasalahan yang terjadi, pihak rumah sakit bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia dalam penerapan jaringan *Wifi* menyeluruh agar SIMRS dapat digunakan di semua bagian RSUD dr. Fauziah Bireuen.

Selain bidang kesehatan, penerapan sistem informasi juga terjadi pada bidang perbankan. Dalam perbankan, sistem informasi memiliki peran untuk pelayanan jasa perbankan secara elektronik dan pengolahan data keuangan. Tetapi permasalahan juga terjadi pada sistem informasi perbankan, tidak hanya pada bidang kesehatan saja. Seperti yang terjadi pada beberapa bank di Indonesia, karena lemahnya keamanan sistem informasi mengakibatkan dana nasabah dibobol. Mengatasi permasalahan tersebut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengaudit sistem informasi perbankan agar tidak mudah dibobol (Paramaesti, 2018).

Selain bidang kesehatan dan perbankan, penerapan sistem informasi juga terjadi pada Instansi Pemerintah, salah satunya pada Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir, tempat penulis melakukan observasi. Sistem informasi yang digunakan Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir yaitu berupa *website* yang bernama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), diakses lewat *rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id*.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi berbasis *website* yang diciptakan oleh pemerintah guna mengelola data administrasi kependudukan dan membantu masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, akta kelahiran, surat keterangan pindah datang, Kartu Keluarga (KK), surat keterangan pindah keluar, dan akta kematian. SIAK mulai diterapkan pada Kantor Kelurahan Pondok Cabe ilir pada tahun 2014.

Sebelum adanya SIAK, pelaksanaan administrasi kependudukan masih menggunakan metode konvensional yang menghabiskan biaya dan waktu untuk mengantar dan mengambil kembali berkas ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Adanya SIAK, kelurahan tidak lagi mengeluarkan waktu dan biaya lebih untuk mengantar dan mengambil kembali berkas ke Disdukcapil karena sudah *paperless*. Oleh karena itu, dengan adanya SIAK dapat memudahkan, membantu, dan meningkatkan kinerja individual dan organisasi pada Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir. Terdapatnya persepsi kemudahan penggunaan SIAK menunjukkan bahwa sebagai salah satu alasan penting dari perlunya penerapan

sistem informasi administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Pondok Cabe Iir. Penerapan SIAK dapat dikatakan efektif apabila memenuhi beberapa indikator efektivitas sistem informasi seperti menurut Qashdina & Evayani (2018) indikator-indikator tersebut yaitu keamanan data, waktu, ketelitian, relevansi, variasi laporan atau *output*, fasilitas, kualitas informasi, dan teknologi informasi.

Namun permasalahan pada sistem informasi tidak terjadi pada bidang kesehatan dan perbankan saja, permasalahan juga terjadi pada penggunaan sistem informasi di Kantor Kelurahan Pondok Cabe Iir. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis pada saat melakukan observasi di Bagian Pemerintahan Kantor Kelurahan Pondok Cabe Iir, penulis menemukan pelaksanaan SIAK masih belum efektif sepenuhnya. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa penghambat seperti adanya masyarakat yang belum paham teknologi, masyarakat yang datang langsung ke kantor kelurahan karena belum paham teknologi mengakibatkan masyarakat tidak mempersiapkan akun *email* dahulu sebelum melakukan pembuatan dokumen yang dibutuhkan.

Tidak adanya akun *email* dapat mengulur waktu pelaksanaan SIAK karena petugas membantu membuat akun *email* masyarakat tersebut dahulu. Kedua, kendala sinyal, karena kendala sinyal terutama saat hujan badai mengakibatkan Kantor Kelurahan Pondok Cabe Iir mengalami *blank spot* sehingga SIAK tidak dapat digunakan sementara waktu. Ketiga, keterbatasan kuota pembuatan dokumen kependudukan perharinya, terbatasnya kuota perhari perdokumen se-Kota Tangerang Selatan mengakibatkan pengguna tidak dapat membuat dokumen

kependudukan yang kuotanya habis sehingga pengguna harus menunggu keesokan harinya saat kuota tersedia. Oleh karena hal-hal tersebut dapat menghambat efektivitas SIAK.

Berdasarkan pembahasan dan permasalahan tersebut, maka penulis memutuskan untuk menyusun karya ilmiah dengan judul **“Analisis Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah **“bagaimana efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan pada kantor kelurahan Pondok Cabe Ilir”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

Penulisan karya ilmiah ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang telah digunakan untuk membantu pelaksanaan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir.

## **2. Manfaat Penulisan**

Penulisan karya ilmiah ini diharapkan memberi manfaat bagi pihak-pihak yang terkait sebagai berikut:

### **a. Bagi Penulis**

1. Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan gelar Ahli Madya.
2. Menambah wawasan mengenai efektivitas dan penggunaan sistem informasi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

### **b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

Sebagai referensi dan pengetahuan tambahan bagi pembaca khususnya mahasiswa Universitas Negeri Jakarta dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

### **c. Bagi Instansi**

1. Sebagai saran dan masukan untuk memperbaiki pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir.
2. Menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan yang digunakan oleh Kantor Kelurahan Pondok Cabe Ilir.