

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki tugas pokok melaksanakan kewenangan dibidang administrasi kependudukan di Kota Gorontalo. Lembaga ini mempunyai fungsi melayani seluruh masyarakat dengan baik dan prima. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini melayani masyarakat dalam pengurusan penataan penertiban serta penerbitan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik di bidang pemerintahan dan pembangunan.

Pelayanan pengurusan data kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sedang berjalan saat ini sudah terkomputersasi. Namun dalam hal proses pelayanan masyarakat masih harus melewati beberapa pihak terkait agar pengurusan dokumen kependudukan bisa diterima. Masyarakat masih membutuhkan waktu yang lama untuk pengurusan dokumen kependudukan, karena harus bolak balik dari rumah Ketua RT, Kelurahan, Kecamatan, dan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini dapat mengakibatkan masyarakat merasa berbelit-belit dan bahkan merasa malas dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Hal lain yang juga menjadi masalah dalam penyimpanan data kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo ke masing masing kelurahan

masih dalam bentuk *printout* sehingga dapat terjadi penumpukan data di setiap kelurahan dan sulit untuk melakukan pencarian data penduduk yang di perlukan. Akibatnya, kebutuhan informasi yang sifatnya segera untuk pengambilan keputusan manajemen menjadi terhambat.

Maka dari itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memudahkan untuk pengurusan dokumen kependudukan kepada masyarakat yaitu merekayasa proses bisnis pengurusan dokumen kependudukan di Kota Gorontalo. Prosedur pengurusan dokumen kependudukan yang tadinya harus melewati beberapa pihak terkait yaitu Ketua RT, Kelurahan, Kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil akan direkayasa menjadi lebih mudah. Pengurusan dokumen kependudukan akan direkayasa menjadi system pengurusan dokumen secara online. Ini akan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan karena masyarakat tidak perlu melewati beberapa pihak terkait seperti di atas. Masyarakat hanya perlu datang dan melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini juga dapat memudahkan pegawai kelurahan karena data akan tersimpan di database sistem tersebut tanpa adanya penumpukan data kependudukan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merekayasa proses bisnis pengurusan dokumen kependudukan di Kota Gorontalo ?

### 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Pengurusan Dokumen Kependudukan disajikan dengan dalam bentuk website.
2. Dokumen kependudukan yang akan di rekayasa proses bisnisnya menjadi Pengurusan dokumen kependudukan secara online di antaranya :
  - Kartu Keluarga
  - Akta Perkawinan
  - Akta Perceraian
  - Akta Kelahiran
  - Akta Kematian
  - Surat Keterangan Pindah
3. Prinsip yang digunakan dalam merekayasa proses bisnis pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Gorontalo adalah *Several jobs are combined into one*

### 1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu melakukan rekayasa proses bisnis Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

## 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Bagi masyarakat, sistem ini dapat memudahkan masyarakat karena pengurusan hanya di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil saja. Tanpa harus bolak balik dari instansi 1 ke instansi lain dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Gorontalo.
2. Untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tidak perlu lagi memberikan serta mengantar data kependudukan ke kelurahan dalam bentuk *printout* setiap saat, karena data sudah tersimpan di database sistem.
3. Memudahkan pegawai kelurahan dalam pengolahan data karena data sudah tersimpan dalam database sistem, sehingga tidak ada penumpukan data kependudukan.