BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan adalah bagian dari kabupaten (kota) yang berperan penting dalam mengatur perkembangan penduduk di suatu wilayah. Kecamatan memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang. Saat ini kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang semakin meningkat terutama dalam bidang informasi.

Pada era digitalisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan informasi menjadi semakin kompleks. Masyarakat menuntut kebutuhan akan informasi bisa didapat dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Kecendurungan hidup lebih pragmatis membuat banyak layanan kini berkembang dengan basis teknologi. Teknologi informasi pun berkembang dengan pesat, hal ini mengakibatkan banyak kemajuan diberbagai bidang kehidupan ditengah masyarakat.

Akan tetapi perkembangan informasi yang cukup pesat ini dirasa masih cukup sulit untuk diterapkan didalam bidang pelayanan-pelayanan pemerintahan khususnya di kecamatan. Masalah yang dihadapi adalah bagaimana mengelola banyaknya dokumen agar dapat menjadi informasi yang dibutuhkan masyarakat. Ketika masyarakat hendak mengurus penerbitan Kartu Keluarga misalnya, jika orang yang bersangkutan tidak mengetahui persyaratan apa saja dan berapa biaya yang dibutuhkan untuk membuat Kartu Keluarga maka secara tidak langsung orang yang bersangkutan harus datang ke kantor Kecamatan untuk memperoleh informasi mengenai pembuatan Kartu Keluarga.

Sistem tanya jawab adalah salah satu cara yang dapat dikembangkan untuk mengelola informasi yang dibutuhkan masyarakat. Metode yang digunakan untuk membantu pengembangan sistem tanya jawab yaitu metode *cosine similarity*. Dengan memanfaatkan fitur SMS Gateway, nantinya masyarakat dapat menanyakan informasi yang dibutuhkan hanya melalui sms. Salah satu faktor

yang melatarbelakangi penulis memanfaatkan fitur sms karena hampir semua aspek masyarakat memakai fitur ini meskipun saat ini smartphone mulai populer dikalangan masyarakat. Dengan sistem tanya jawab ini diharapkan nantinya masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang tepat mengenai pelayanan-pelayanan yang ada di lingkungan kecamatan, sehingga masyarakat dapat mengefisiensi waktu dan biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan metode Cosine Similarity ke dalam Sistem Penjawab Pertanyaan Publik di Kecamatan Kaliwates Jember ?
2. Bagaimana kinerja sistem akurasi jika diterapkan ke dalam Sistem Penjawab Pertanyaan Publik ini ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini permasalahan yang ada akan dibatasi hanya pada :

1. Progam aplikasi ini dibuat menggunakan bahasa pemrogaman Visual Basic 6.0.
2. Pertanyaan yang masuk harus menggunakan bahasa Indonesia yang baku.
3. Sistem tidak dapat menjawab pertanyaan lebih dari satu bidang pelayanan dan teks pertanyaan bersifat singkat.
4. Pertanyaan yang akan dijawab sistem meliputi prosedur, syarat, dan biaya dalam bidang pelayanan KTP, kartu keluarga, SKCK, surat keterangan miskin, surat pindah, ijin mendirikan bangunan, akta mutasi tanah, surat ijin tempat usaha, legalisir, keterangan tidak terlibat organisasi terlarang, rekomendasi pengajuan kredit dan ijin tebang.

1.4 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mengimplementasikan metode *cosine similarity* untuk pengklasifikasian dokumen.
2. Menjawab pertanyaan dari masyarakat seputar bidang pengurusan administrasi di kecamatan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat dengan cepat memperoleh informasi yang diperlukan tanpa harus datang langsung ke kantor Kecamatan.
2. Mengurangi beban kerja staf-staf pegawai Kecamatan.