

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dan administrasi merupakan serangkaian proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Publik dalam kaitannya dengan humas adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan dengan suatu organisasi. Sehingga bila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian waktu pelayanan berjalan efisien.

Kecamatan Tarumajaya Bekasi selaku instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Standar pelayanan minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Adanya kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.

Dalam hal dokumentasi administrasi yang saat ini semakin maju dan berkembang, maka tidak dapat dipungkiri bahwa komputer memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Banyak manfaat dari komputer yang bisa digunakan di berbagai bidang yang kemudian dimaksimalkan dengan sebaiknya baik untuk mempermudah pekerjaan ataupun lainnya. Salah satunya adalah sebuah instansi yang membutuhkan pengolahan data yang cepat yaitu Kecamatan Tarumajaya Bekasi.

Pelayanan standar dasar yang digunakan merupakan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang harus dipenuhi salah satunya Kecamatan Tarumajaya selaku instansi pemerintahan yang salah satunya mengurus pelayanan administrasi publik yang dapat dilayani pada masyarakat yaitu pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), Keterangan pindah/datang, Akta

Kelahiran, Surat Domisili Penduduk, dan sebagainya. Pencatatan data yang dilakukan ini masih dikerjakan dengan menggunakan media kertas sebagai bukti pendaftaran yang dicatat dalam buku besar atau sebuah formulir sehingga untuk pelayanan masyarakat masih kurang optimal.

Pada tahap perancangan aplikasi pelayanan administrasi publik berbasis web ini penulis mengambil data dan menerapkan beberapa pada administrasi pengajuan yang bisa dilayani, namun tidak mengurangi rasa penulis pada pengembang lain untuk mengembangkan perancangan aplikasi ini.

Tabel 1.1 Daftar Pelayanan yang dapat dilayani Aplikasi.

| No | Daftar Permohonan Pengajuan Pelayanan (Aplikasi) | Keterangan |
|----|--|---|
| 1 | Permohonan pengajuan KTP | Masyarakat dapat pengajuan dengan mengisi data formulir pada aplikasi yang telah diatur sesuai data yang benar dan berlaku. |
| 2 | Permohonan Pengajuan KK | |
| 3 | Permohonan Pengajuan Akta Kelahiran | |

Sumber: Penulis

Perancangan aplikasi ini di rancang menjadi satu tempat yang memberikan kepuasan informasi terhadap masyarakat pada pelayanan tersebut dengan kelengkapan dokumen pengajuan yang di upload kedalam aplikasi, membuat kinerja petugas pelayanan efektif dan efisien. Data pelayanan akan tersimpan pada database aplikasi dan aplikasi ini bersifat basis web.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Web Pada Kecamatan Tarumajaya Bekasi.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Ditinjau dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, sebagai berikut:

1. Meneliti proses Pelayanan Administrasi Publik dalam Pelayanan standar dasar yaitu proses awal permohonan pengajuan, kelengkapan administrasi dan bantuan informasi kepada masyarakat masih bersifat *offline* yaitu manual.
2. Ketidakmudahan masyarakat mendapat informasi.
3. Pencacatan data berupa kertas formulir.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang Aplikasi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Web Pada Kecamatan Tarumajaya Bekasi ?

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini memiliki Batasan masalah meliputi :

1. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup di Kecamatan Tarumajaya Bekasi.
2. Aplikasi Pelayanan Administrasi Publik di Kecamatan Tarumajaya dirancang untuk pelayanan standar dasar dalam memenuhi kebutuhan administrasi.
3. Aplikasi ini hanya bisa diakses oleh masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Tarumajaya.
4. Untuk akses aplikasi, masyarakat mengajukan pembuatan akun baru kepada petugas pelayanan pada media informasi yang sistem usulkan.
5. Aplikasi menggunakan metode pengembangan aplikasi *Extreme Programming* yang bersifat aplikasi ringan dan mudah digunakan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Merancang dan mengembangkan sistem yang berjalan dalam melaksanakan pelayanan administrasi publik yang bersifat pelayanan standar dasar di Kecamatan Tarumajaya, Bekasi.

2. Sebagai alat bantu sebuah manajemen pelayanan administrasi agar lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi. Dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan.

Sedangkan Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan kemudahan masyarakat berinteraksi dan mendapatkan informasi untuk proses permohonan pengajuan pelayanan yang tersedia,
2. Dengan adanya aplikasi pelayanan administrasi publik berbasis web ini dapat membantu kantor kecamatan untuk mengerjakan data yang bersifat manual menjadi efisien dan penyimpanannya melalui teknologi berbasis web.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan skripsi/tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian dengan mengunjungi langsung ke lokasi. Sebagai berikut:

Tempat : Kantor Kecamatan Tarumajaya Bekasi

Alamat : Jln. Tarumajaya, No.6 Desa Pantai Makmur, Kabupaten Bekasi

Waktu : April 2019 s/d Desember 2019.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam Untuk mendapatkan data yang nantinya dijadikan bahan acuan dalam penulisan dan perancangan sistem, maka penulis akan melakukan beberapa tahap diantaranya adalah:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke tempat lokasi, guna melihat proses pelayanan administrasi yang berlangsung.

b. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara lengkap, maka penulis melakukan suatu sesi tanya-jawab terhadap petugas terhadap permasalahan diatas.

c. Studi Pustaka

Pada studi pustaka ini penulis melakukan pengutipan beberapa data yang mendukung dari pakar, referensi, pada buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

1.7.2 Metode Pengembangan Aplikasi

Berikut ini adalah beberapa yang mencakup metode pengembangan aplikasi diantaranya adalah :

1. Tahapan pengembangan aplikasi dengan menggunakan metode *Extreme Programming*, yaitu : *Planning/Perencanaan*, *Design/Perancangan*, *Coding/Pengkodean*, dan *Testing/Pengujian*.
2. Perancangan Desain Aplikasi menggunakan Proses Pemodelan Bisnis (BPMN) dan UML (*Unified Modelling Language*)
3. Pemrograman Aplikasi Web menggunakan Framework Bootstrap, *Framework Codeigniter*, Pemrograman *PHP* dan *MySQL*.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi dari Bab I sampai dengan Bab V, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN

Dalam Bab ini dibahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam materi penelitian diantaranya teori sistem informasi pelayanan administrasi, dari proses pengajuan hingga pengelolaan data. gambaran umum tentang tempat penelitian dan kerangka penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode pengumpulan data penelitian, analisa sistem, analisa dan perancangan sistem, perancangan sistem, perancangan antar muka sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian sistem yang terdiri dari pengujian blackbox terhadap sistem atau aplikasi terkait, implementasi sistem dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini dibahas garis besar mengenai kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, juga berisi saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan yang lebih baik.

