

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas utama negara terhadap warga negaranya adalah memberikan penyelenggaraan pelayanan terhadap publik. Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada. Kualitas suatu pemerintahan salah satunya dapat dilihat dari segi pelayanan publik yang di berikan, sebab hampir setiap harinya masyarakat selalu berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam undang – undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pasal ini sudah jelas bahwa pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting dari proses pemerintahan yang sedang berlangsung. Jenis pelayanan yang ada pada kantor kecamatan Babelan yaitu:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
2. Kartu Keluarga
3. Akta Kelahiran
4. Akta Kematian
5. Surat Perceraian

Penulisan ini dengan mengumpulkan data pada antrian layanan masyarakat sebagai sumber referensi dalam pengembangan aplikasi ini. Data yang disajikan secara informatif yang disertai dengan deskriptif yang lengkap sehingga dapat dikembangkan dan diterapkan lebih lanjut.

Berdasarkan data yang didapat dari sumber penelitian sebelumnya pada jurnal elektro telekomunikasai terapan Juli 2015, bahwa sudah ada aplikasi sistem antrian pada pelayanan masyarakat berbasis mikrokontroler ATmega328. Namun aplikasi tersebut dinilai masih kurang efektif. Disini penulis akan mengembangkan suatu sistem antrian yang efektif dengan dengan prototyping meliputi suara melalui speaker, mencetak nomor antrian pada kertas antrian dan tersimpan di database demi kelancaran dan kenyamanan antrian.

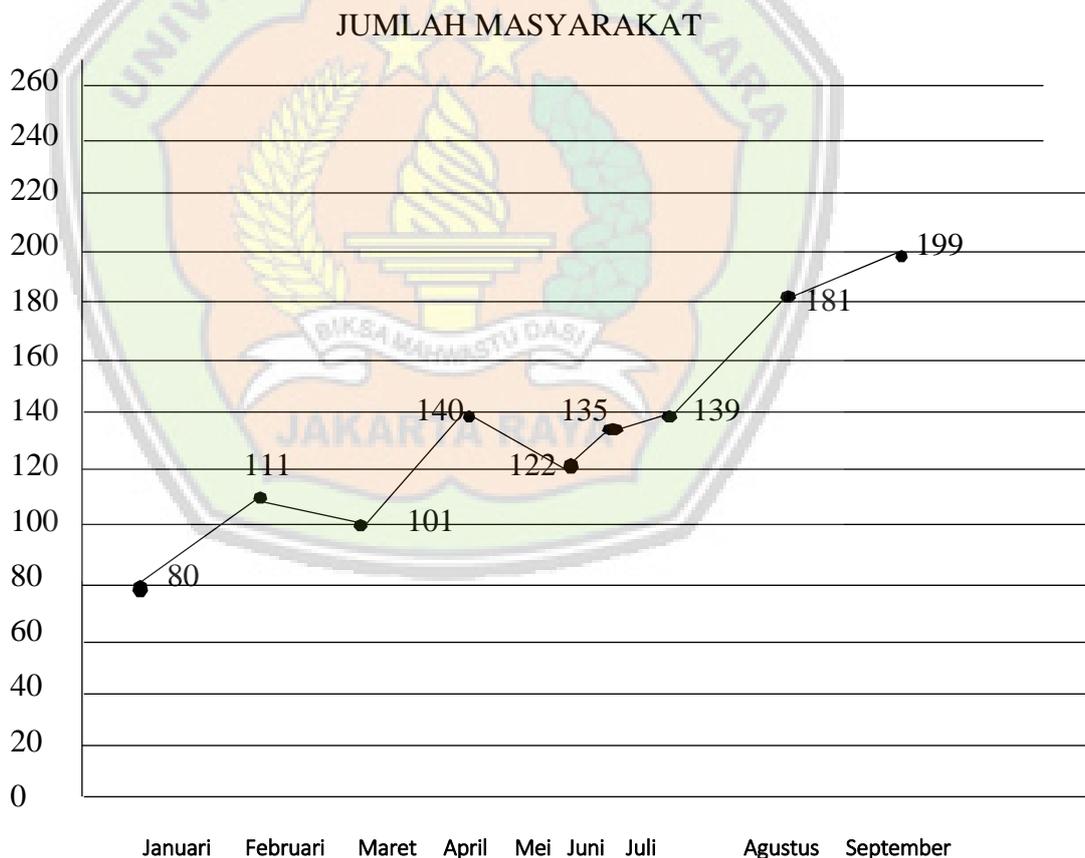
Pada setiap kantor pelayanan masyarakat diberbagai kantor kecamatan di di Kabupaten Bekasi khususnya Kecamatan Babelan, terjadi antrian yang cukup banyak sekitar 100-150 orang perhari bahkan lebih. Sehingga Kepala Dinas menerapkan pelayanan prima yaitu pelayanan dibuka 07.00-17.00 WIB yang seharusnya jam kerja normal mulai pada pukul 08.00-16.00 WIB. Masalah tersebut timbul karena faktor tidak adanya batasan pengantri, tempatnya kurang luas, dan pada buku antrian masih mencatat sendiri-sendiri data berkas yang akan diproses.

Sistem antrian yang berjalan pada pelayanan masyarakat tersebut adalah sistem antrian yang masih dilakukan secara konvensional yaitu dengan mengambil nomor urut antrian yang sudah disediakan pada instansi tersebut kemudian pada loket pelayanan akan memanggil konsumen satu per satu sesuai dengan nomor antrian tersebut dan hanya mempunyai satu loket antrian untuk berbagai pelayanan. Bila nanti sudah dipanggil kemudian kelengkapan berkas yang diberikan untuk pembuatan KK, KTP, dan Akta Kelahiran, maka konsumen tersebut harus melengkapi terlebih dahulu semua kelengkapan berkas tersebut dan nanti baru akan diproses, sehingga konsumen harus antri kembali.

Dikutip dari cikarangdakta.com : Sejumlah warga pemohon e-ekp kecewa tak mendapat nomor antrian karena mereka sudah mendatangi kantor Kecamatan Babelan sejak Kamis (9/11) dinihari.

Masyarakat yang mengatri rata-rata datang pada pukul 04.00 WIB. Dan mulai mengantri di depan kantor kecamatan babelan dengan membawa berkas persyaratan lalu mengisi daftar antrian yang di kertas, lalu menunggu sampai jam 09.00 untuk pemanggilan antrian secara manual.

Sementara itu, pihak Kecamatan Babelan Bekasi, belum bersedia memberikan keterangan seputar persoalan tersebut. Hingga kini petugas Catatan Sipil membatasi pemohon e-ktp hingga dua ratus orang. Masyarakat berharap pihak pemerintah memberikan kemudahan dalam proses pembuatan e-ktp. Berikut ini data jumlah peningkatan jumlah antrian pada kantor kecamatan babelan kabupaten bekasi.



1.1 Data Peningkatan Jumlah Antrian

Sumber: Disdukcapil Kab. Bekasi 2018

Maka dengan dibuatnya suatu sistem antrian berbasis desktop dan arduino diharapkan agar mengurangi penumpukan antrian pada setiap harinya sehingga konsumen juga akan terasa nyaman.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul **“PENGEMBANGAN PROTOTIPE ANTRIAN LAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN BERBASIS DESKTOP DAN ARDUINO”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari judul dan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada diantaranya :

1. Sistem antrian masih dilakukan secara konvensional, dengan mengambil nomor urut yang telah disediakan.
2. Jam kerja pegawai Kantor menjadi tidak efektif.
3. Jumlah antrian melebihi kapasitas yang telah ditentukan yaitu mencapai 100-150 orang perhari.
4. Loket antrian hanya tersedia satu untuk beberapa pelayanan yang ada seperti pembuatan E-KTP, KK, dan Akta kelahiran.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah utama penelitian yaitu : *“Bagaimana merancang sistem antrian pelayanan masyarakat pada kantor Kecamatan berbasis desktop dan arduino agar sistem berjalan dengan efektif?”*

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dibatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem antrian berbasis desktop dan arduino bekerja secara otomatis.
2. Tidak ada tambahan jam kerja bagi para pegawai kantor yang bertugas.
3. Terdapat limit antrian untuk membatasi jumlah antrian yang berlebihan.

4. Menghemat tempat pada kantor kecamatan karena jumlah antrian sesuai kapasitas ruangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem operasi, data, informasi, sistem informasi, desain informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang objek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Berisi tentang spesifikasi hardware dan software yang diperlukan, langkah- langkah pembuatan program, layout input dan output atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba atau evaluasi program.

BAB V PENUTUP

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.