

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat teknologi informasi saat ini dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai aspek kehidupan untuk memanfaatkan teknologi informasi semaksimal mungkin. Perkembangan teknologi informasi tersebut juga dimanfaatkan oleh pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat melalui kemudahan pengaksesan informasi dan pengelolaan kegiatan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, pemerintah pun dituntut untuk beradaptasi dan terus melakukan revolusi pelayanan publik terbaik. Sistem pelayanan Paten, dinilai memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih prima melalui canggihnya teknologi. Dengan adanya penggunaan sistem informasi dapat memberikan efektivitas dan efisiensi dengan cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna (Effendi, 2016).

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 rangkaian publik (UUD RI No 25 Tahun 2009). Penyelenggara pelayanan publik tentu tidak luput dari kritikan masyarakat. Pemerintahan yang baik dapat diwujudkan berkat adanya kerjasama yang solid antara penyelenggara pemerintahan dengan masyarakat. Dalam penyelenggaraannya pula pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan

pemerintah yang akuntabel. Kualitas pelayanan sektor publik sangat terkait dengan keberadaan organisasi/instansi publik tersebut.

Perkembangan teknologi saat ini bagaikan dua mata pisau yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari semua elemen. Pengguna internet di Indonesia hingga saat ini telah mencapai 82 juta orang, dengan pencapaian tersebut Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia (Kementrian Komunikasi dan Informatika: 2016). Web merupakan satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari dunia internet. Web sendiri merupakan kumpulan-kumpulan dokumen yang banyak tersebar di beberapa komputer server yang berada di seluruh penjuru dunia dan terhubung menjadi satu jaringan melalui jaringan yang disebut internet.

Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung adalah melayani pembuatan surat izin lingkungan, surat pengajuan listrik, surat izin usaha, pengaduan masyarakat terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sukarame. Semua proses pengurusan administrasi di Kantor Kecamatan Sukarame masih dicatat secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sistem manual tersebut dikhawatirkan membuat data yang tercatat lebih mudah rusak dan hilang. Saat ini proses pembuatan surat di Kantor Kecamatan Sukarame Bandar Lampung menggunakan aplikasi Microsoft satu persatu dan data-data diolah masih menggunakan buku besar dan aplikasi umum seperti Microsoft Word dan

Microsoft Excel yang menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan input, redundansi data dan sulitnya pencarian data.

Oleh karena itu akan dibangun suatu sistem informasi berbasis web dengan judul penelitian “**Sistem Informasi Pelayanan Publik (Studi Kasus : Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung)**” yang dapat membantu proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung khususnya pelayanan pembuatan surat menyurat berbasis *online*, pembuatan laporan-laporan agar lebih terorganisir dengan baik dan fitur pengaduan masyarakat secara *online*. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi dalam pembuatan surat dan laporan juga dapat memaksimalkan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana membuat sistem informasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kota Bandar Lampung ?
2. Bagaimana kelayakan sistem informasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kota Bandar Lampung berdasarkan pengujian sistem dengan *black box testing* dan keakuratan sistem informasi berdasarkan pengujian pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah dikemukakan diatas, batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini hanya dibuat pada tingkat kecamatan.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Extreme Programming (XP)*.
3. Sistem yang dibuat merupakan sistem manajemen pembuatan surat (Surat izin lingkungan, Surat pengajuan listrik, Surat izin usaha), sistem pengaduan masyarakat, dan sistem profil kecamatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Batasan Masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancangdan membangun suatu sistem informasi pelayanan publik berbasis *website* pelayanan publik di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung..
2. Mengetahui keberfungsian sistem dengan melakukan pengujian sistem *Black box testing*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis sesuai dengan penelitian yang akan dibuat adalah:

1. Bagi Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung

Dengan adanya aplikasi informasi pelayan publik Berbasis *website* ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pegawai serta masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dan dapat membuat kinerja pegawai di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung

lebih cepat dan efisien.

2. Bagi Penulis

Menambah ilmu, wawasan, serta pengalaman bagi penulis dalam membuat sebuah sistem berbasis *website* sebagai bekal ketika diluar Universitas Teknokrat Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang cara Manajemen Administrasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung dengan terjun langsung ke lapangan, sehingga peneliti mengetahui secara langsung situasi yang terjadi di lapangan beserta kendala-kendala yang terjadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian ini, berikut disajikan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini dapat menguraikan secara singkat mengenai hal latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian mengenai tinjauan pustaka penelitian, teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung pemecahan permasalahan, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan variabel dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV IMPLEMENTASI

Bab ini akan membahas implelementasi sistem.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengujian sistem dan hasil pengujian sistem yang telah dibuat.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi pembahasan tentang kesimpulan dan saran dari laporan yang penulis buat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

