

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam penjelasannya umumnya otonomi daerah memakai prinsip otonomi seluas-luasnya dengan pengertian lain bahwa daerah diberikan kewenangan untuk mengurus serta mengatur seluruh urusan pemerintahan selain urusan yang menjadi urusan pemerintah yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Oleh karena itu pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk membuat kebijakan daerah yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Untuk itu otonomi daerah harus bertanggung jawab.

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kecamatan itu sendiri membawahi sebuah kelurahan atau desa.

Kecamatan Teluk Betung Timur setelah diresmikan pada Tanggal 17 September 2012, mempunyai wewenang penuh dalam hal mengurus administrasi Pemerintahan Kecamatan. Dimana salah satu tugas nya yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kecamatan Teluk Betung Timur itu sendiri membawahi enam kelurahan, di antaranya adalah Kelurahan Way Tataan dan Kelurahan Sukamaju.

Secara geografis Kecamatan Teluk Betung Timur terletak di Pesisir Pantai dengan Luas wilayah 1210 Ha, dengan jumlah kartu keluarga 9.995 dan jumlah penduduk 38.821 jiwa. Terdiri dari 14 Lingkungan dan 101 RukunTetangga (RT), yang secara adminisratif berbatasan dengan Sebelah Utara Kecamatan Teluk Betung Barat, Sebelah Selatan Desa Sukajaya Lempasing Kabupaten Pesawaran, Sebelah Timur Laut/Teluk Lampung, dan Sebelah Barat Kabupaten Pesawaran.

Kegiatan yang dilakukan di Kelurahan adalah melakukan pelayanan administrasi berupa surat-menyurat sesuai dengan keperluan setiap individu masyarakat, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Pindah, dan Surat Domisili. Selain itu juga, memuat informasi berupa profil kecamatan, waktu pelayanan, prosedur permohonan surat yang ada di kelurahan. Proses pengelolaan pelayanan yang masih dilakukan sampai saat ini adalah masih konvensional belum secara terkomputerisasi.

Berdasarkan data pembuatan surat pada kelurahan way tataan bulan juli dan agustus tahun 2023 yaitu pada Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) berjumlah 11 orang laki-laki dan 6 orang perempuan, Surat Keterangan Usaha (SKU) berjumlah 9 orang laki-laki dan 6 orang perempuan, Surat Keterangan Pindah (SKP) berjumlah 7 orang laki-laki dan 5 orang perempuan, dan Surat Domisili berjumlah 14 orang laki-laki dan 10 orang perempuan.

Pembuatan surat pada kelurahan sukamaju bulan juli dan agustus tahun 2023 yaitu pada Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) berjumlah 19 orang laki-laki dan 16 orang perempuan, Surat Keterangan Usaha (SKU) berjumlah 6 orang laki-laki dan 5 orang perempuan, Surat Keterangan Pindah (SKP) berjumlah 8 orang laki-laki dan 13 orang perempuan, dan Surat Domisili berjumlah 5 orang laki-laki dan 4 orang perempuan.

Proses pembuatan surat-menyurat yang dilakukan oleh masyarakat ke kelurahan sangat beragam tidak selalu konsisten pada perharinya sesuai dengan kebutuhan individu, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) perharinya bisa 13 surat, Surat Keterangan Usaha (SKU) perharinya bisa 6 surat, , Surat Keterangan Pindah (SKP) perharinya bisa 8 surat, dan Surat Domisili perharinya juga bisa 8 sampai 9 surat.

Pada perkembangan teknologi yang semakin pesat serta tingkat kemudahan yang dapat diperoleh dengan adanya sistem, membuat proses – proses menjadi lebih cepat, sehingga manusia tidak membutuhkan tenaga untuk melakukan suatu pekerjaan yang berat. Teknologi menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindarkan. Hampir semua kalangan menggunakan teknologi sebagai kebutuhan didalam kesehariannya.

Hal ini mengakibatkan masalah pada proses pelayanan yang terjadi masih konvensional sehingga memperlambat proses pelayanan. Proses pelayanan surat juga dimana masyarakat harus datang ke kantor untuk menanyakan prosedur dalam permohonan surat dan menunggu proses dalam pembuatan surat juga menyebabkan tindak lanjut surat kepada sekretaris, staf kelurahan jika seorang lurah sedang bertugas diluar kantor.

Berdasarkan permasalahan tersebut mendorong Penulis untuk mengangkat permasalahan yang terjadi kedalam penelitian yang berjudul Implementasi Pelayanan Publik Pada Kecamatan Teluk Betung Timur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Extreme Programming yang bertujuan untuk membantu instansi dalam hal peningkatan pengelolaan layanan yang lebih baik dari sebelumnya.

## **1.2 Ruang Lingkup**

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penyusunan skripsi akhir ini maka ruang lingkup permasalahan ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi pelayanan surat ini berupa perangkat lunak yang berfungsi untuk penyampaian informasi berupa profile, waktu pelayanan, dan prosedur permohonan surat di kecamatan teluk betung timur.
2. Sistem web yang dibangun ini melakukan layanan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan pindah, dan surat keterangan domisili, serta menyajikan data masyarakat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Pada Kecamatan Teluk Betung Timur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Extreme Programming ?”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Memenuhi persyaratan yang telah menjadi ketetapan IIB Darmajaya bagi mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1).
2. Merancang suatu web sistem yang dapat di gunakan untuk melayani warga dalam pengurusan administrasi surat menyurat di di Kelurahan Way Tataan dan Kelurahan Sukamaju agar lebih baik dan mudah digunakan.
3. Membantu Instansi dalam menyelesaikan masalah yang sedang terjadi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi instansi sehingga dapat membatu instansi dengan memberi alternatif penyelesaian.
2. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat dari Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, khususnya dibidang sistem informasi.
3. Instansi dapat memakai sistem web yang di buat untuk sistem layanan secara komputerisasi sehingga dapat memudahkan untuk memaksimalkan pelayanan yang ada.