

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diberlakukannya program Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015. Hal itu didukung juga dengan Peraturan Bupati Sragen Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kabupaten. Sehingga terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik (*good governance*) pada setiap Kecamatan.

Kecamatan Kemiling merupakan sebuah kecamatan di Kota Bandar Lampung, Lampung, Indonesia. Letaknya yang berada di daerah perbatasan Kota Bandar Lampung-Kabupaten Pesawaran membuatnya sangat strategis dan terdiri dari 9 kelurahan seperti Beringin Raya, Kedaung, Kemiling Permai, Pinang Jaya, Sumber Agung, Sumber Rejo, Beringin Jaya, Kemiling Raya dan Sumber Rejo Sejahtera. SIPATEN Kecamatan Kemiling merupakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti permohonan KK, E-KTP, Akta Lahir dan Surat keterangan tidak mampu, secara prosedur proses permohonan tersebut masih dilakukan secara manual dengan datang langsung membawa berkas syarat permohonan dan dilakukan pendataan oleh bagian admin serta validasi, permasalahan yang timbul seperti proses pengolahan data permohonan masih dirasa kurang efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga, permasalahan manual dapat terjadi kerusakan, kehilangan data hingga adanya antrian. Sistem ini dibuat dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat di Kecamatan Kemiling dalam proses administrasi permohonan perizinan dari informasi persyaratan hingga dapat mengisi formulir dan mengunggah berkas persyaratan secara online sehingga masyarakat cukup datang ke kantor kecamatan Kemiling saat dokumen sudah jadi, tidak perlu datang berkali-kali.

Dengan adanya permasalahan tersebut membangun sistem informasi pelayanan publik yang handal dan memudahkan masyarakat adalah keniscayaan bagi Kecamatan, jika ingin meningkatkan indeks kepuasan pelayanan publik. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan juga dituntut untuk inovatif dalam melayani dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat.

1.2 Ruang Lingkup

Dari latar belakang permasalahan diatas, ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Data yang diolah berupa permohonan KK, KTP, Akte Lahir dan SKTM
2. Lingkup wilayah hanya pada Kecamatan Kemiling
3. Proses permohonan dilakukan secara online
4. Hasil permohonan berupa pemberitahuan hasil permohonan kepada masyarakat

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIPATEN) Menggunakan Metode Prototype ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem berbasis web berupa Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIPATEN) untuk mempermudah masyarakat melakukan permohonan pelayanan secara online, sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Kemiling.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari penelitian yaitu :

1. Bagi Kecamatan

Mampu menerapkan teknologi informasi berupa web pelayanan untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan secara online dengan mudah dan cepat.

2. Bagi Masyarakat

Memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan terpadu Kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu antre untuk melakukan permohonan layanan tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini akan dibagi dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian dan penerapannya dalam tahap analisis manapun juga tahap desain

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa perangkat lunak aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN