

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

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 yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Begitu pula, Di kantor desa Taman Cari yang memberikan pelayanan bagi masyarakat sekitar guna mewujudkan kesejahteraan warga taman cari. Taman Cari adalah sebuah desa di wilayah kecamatan

purbolinggo, Lampung Timur. Nama desa ini biasa disebut pula dengan Desa Taman Sari, dengan luas 6,09 km² desa ini dihuni oleh 4.048 jiwa (2015) dan tingkat kepadatan penduduknya 664 jiwa/km². Pelayanan dilakukan oleh aparatur desa yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja yang sesuai.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik di desa ini yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Proses pelayanan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat memerlukan proses yang panjang. Hal ini dapat membuat mengurus surat-surat terasa berat dan kurang efektif untuk masyarakat desa taman cari. Antrian merupakan bagian dalam sebuah proses pelayanan yang dilalukan sejumlah orang untuk mendapatkan hal yang dituju. Mengantri dapat menyita waktu yang sangat lama apalagi di masa pandemic seperti ini masyarakat diminta untuk mematuhi protokol kesehatan salah satu nya menjaga jarak dan menjauhi kerumunan. Belum lagi kartu antrian yang mudah rusak atau hilang juga menjadi kendala bagi masyarakat. Dari permasalahan tersebut untuk meningkatkan pelayanan desa kepada masyarakat dalam mengambil nomor antrian maka dibutuhkan system informasi berbasis website yang mempermudah masyarakat mengantri serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Sistem Informasi Layanan Antrian Berbasis Web. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mendaftar dan mengambil nomor antrian menggunakan web dan tidak perlu datang ke kantor desa untuk mendaftar dan mengantri nomor antrian.

Selain itu diwebsite ini , masyarakat juga mengakses informasi informasi penting serta pengumuman terkini yang berguna untuk masyarakat. Informasi desa yang hanya ada di papan kantor desa Taman

Cari yang membuat masyarakat kurang mengetahui tentang informasi desa contohnya mengenai kegiatan desa, bantuan atau informasi yang penting untuk masyarakat.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

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

1. Ruang lingkup ini difokuskan pada layanan publik berupa sistem layanan antrian di Kantor desa Taman Cari.
2. Warga hanya dapat mengambil nomor antrian melalui sistem dengan akun sebagai user.
3. Sistem yang dirancang berbasis *web*.
4. Jenis pelayanan yang terdapat dalam sistem seperti pengurusan surat bidang administrasi kependudukan, bidang perizinan, bidang non perjinan, bidang kesehatan dan bidang sosial.

I. Bidang administrasi kependudukan.

1. Permohonan kartu KK, KTP, K3S.
2. Surat Pindah.
3. Surat Keterangan Lapor diri.
4. Surat Permohonan Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Akte Perceraian.

II. Bidang Perizinan

1. Surat Keterangan Usaha.
2. Surat Keterangan Tempat Usaha.
3. Surat permohonan ijin Mendirikan Bangunan
4. Surat Permohonan Ijin Usaha.
5. Surat Permohonanan Ijin Keramaian.
6. Surat Permohonan ijin Tower.

III. Bidang Non Perijinan

1. Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian.
2. Surat Pernyataan Waris.
3. Surat Permohonan Sertifikat Tanah.
4. Surat Keterangan Kelakuan Baik.
5. Surat pernyataan/Surat Kuasa.
6. Surat Keterangan Kelahiran.
7. Surat Keterangan Kawin/Belum Kawin.
8. Surat Kehilangan BPKB.
9. Surat Tunjangan Keluarga.
10. Surat keterangan permohonan kredit bank.
11. Surat Keterangan Pensiun.

IV. Bidang kesehatan

1. Surat Keterangan JKBM, Jamkesmas.

V. Bidang Sosial

1. Surat Permohonan Bantuan Sosial.
 2. Pelayanan Pembagian Beras Miskin.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rational Unified Process* (RUP).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana membuat system informasi layanan antrian yang dapat mempermudah admin kantor desa Taman Cari dan membantu warga desa dalam kegiatan mengantri guna mendapatkan pelayanan Kantor Desa Taman Cari di masa pandemi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi menggunakan web yang dapat diakses staff dan warga desa Taman Cari dalam pendaftaran dan pengambilan nomor antrian untuk warga agar menjadi lebih mudah serta bertujuan untuk menghindari kerumunan.
2. Mempermudah warga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan guna meningkatkan pelayanan kepada warga desa.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan pelayanan kantor desa Taman Cari.
2. Mempermudah warga desa dalam kegiatan mengantri di masa pandemi.
3. Membantu warga desa memperoleh informasi yang berkaitan dengan desa Taman Cari.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang dilakukan oleh penulis/peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan diperumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA