

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemodelan proses bisnis dibutuhkan dalam sebuah organisasi karena dengan adanya pemodelan proses bisnis organisasi tersebut dapat memahami alur proses dalam melakukan suatu proses bisnis, dapat mengidentifikasi permasalahan dan menemukan kelemahan proses bisnis yang ada sehingga dapat dikelola dengan baik. (Rahmawati et al., 2017)

Peran Sistem Pendukung Keputusan sangat dibutuhkan, guna meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan. Peran Sistem Pendukung Keputusan akan membantu pihak manajemen dalam mencapai tujuan dari penilaian kinerja dalam menentukan pegawai teladan. Selama ini, penentuan pegawai teladan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen dilakukan oleh petugas penilai yang berkoordinasi dengan kepala pimpinan. Sebelumnya terlebih dahulu dilakukan penghitungan manual tanpa menggunakan suatu sistem. Perhitungan yang dilakukan berupa penentuan kelayakan sebagai pegawai teladan. Sistem Pendukung Keputusan dapat membantu dalam menentukan penilaian atas hasil kerja pegawai untuk tujuan memilih pegawai teladan dengan menggunakan suatu metode dimana kriteria penilai yang digunakan adalah Profesionalisme, Religius Inovatif, Komitmen dan Akun Tabel (Fais Irfandi Ari, 2019)

Penggunaan komputer sangat banyak membantu masyarakat untuk kehidupan sehari-hari misalnya disekolah, kantor-kantor pemerintahan ataupun swasta, pusat perbelanjaan ataupun tempat-tempat lainnya. Karena sekarang penggunaan komputer sangat besar sekarang ini banyak program aplikasi komputer yang beredar

diperusahaan mulai dari yang sederhana sampai yang sangat sempurna agar diharapkan dapat membantu memberikan informasi yang akurat dan cepat. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan diharuskan menggunakan sistem informasi kepegawaian yang terkomputerisasi untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul yang dapat mengurangi produktivitas perusahaan (Etika Profesi & Henderi, 2018)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan suatu Perizinan dan Non Perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan Perizinan dan Non Perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Sumber daya manusia yang saat ini berada pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu sejumlah 23. Terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Non Pegawai Negeri Sipil atau disebut dengan tenaga kontrak. Ditambah pula dengan Tim Teknis dari SKPD terkait. Tim Teknis adalah pelaksana teknis dari SKPD terkait yang bertugas melakukan pengelolaan teknis terhadap perizinan dan non perizinan. Setiap SDM memiliki latar belakang disiplin ilmu yang berbeda-beda. Penyebaran SDM dibagi kedalam Tata Usaha, Seksi Pelayanan Perizinan dan Seksi Pelayanan Non Perizinan (Anisa, n.d.)

Salah satu kepentingan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No.12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mendasari dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 adalah untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pemberian izin. Semakin tingginya antusias masyarakat untuk mendaftarkan kegiatan usahanya, hal ini

mendorong peningkatan dan pertumbuhan aktifitas kegiatan ekonomi masyarakat diberbagai lapangan usaha. Untuk mengembangkan atau memulai usahanya para pelaku ekonomi memerlukan pelayanan perizinan dan non perizinan yang jumlahnya semakin meningkat dan membutuhkan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, diperlukan pelayanan perizinan tersebut, baik pelayanan perizinan maupun non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Andrini et al., 2016)

Kelurahan Kramat Jati Jakarta Timur beralamat di Jl. Kerja Bakti No.32 RT.02/RW.10 Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur merupakan sebuah unit Pemerintahan terkecil setingkat dengan desa yang bergerak di bidang urusan pemerintahan. Kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas dan Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Kramat Jati Jakarta Timur merupakan salah satu instansi pemerintah setingkat desa yang cakupan wilayahnya lebih terbatas yang bergerak dibidang urusan pemerintahan. Di kelurahan kramat jati sendiri kegiatan yang dilakukan seperti melayani pembuatan SKCK SKTM dan Surat Nikah. Sistem yang digunakan dikelurahan masih tergolong manual, dimana pelayanan dilakukan hanya menggunakan aplikasi excel. Terkadang menyebabkan kehilangan data data pelayanan masyarakat akibat lupa menyimpan hasil pekerjaan dan kesalahan dalam pengetikan. Hal ini masih terdapat kekurangan sehingga perlu adanya system yang lebih bagus agar pelayanan dikelurahan juga baik.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pada Kelurahan Kramat Jati.
2. Untuk mengetahui kemungkinan kendala permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan masyarakat.
3. Agar hasil rancangan ini dapat dimanfaatkan dan digunakan sebagai referensi dasar untuk memberi solusi atas permasalahan yang ada pada Kelurahan Kramat Jati.

Sedangkan manfaat penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Untuk Penulis
 - a. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (DIII) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.
 - b. Sebagai sumber dan bahan masukan bagi penulis lain untuk menggali dan melakukan penelitian tentang system informasi dalam proses pelayanan pada Kelurahan Kramat Jati.
2. Manfaat Untuk Objek Penelitian
 - a. Sebagai referensi untuk solusi dari permasalahan yang saat ini sedang berjalan.
 - b. Menghasilkan suatu informasi yang cepat dan akurat dalam membantu dan memudahkan proses sistem kerja Kelurahan Kramat Jati
3. Manfaat Untuk Pembaca
 - a. Menambah wawasan serta pengetahuan pembaca tentang sistem informasi pelayanan jasa.

- b. Sebagai referensi dasar dalam menulis tugas akhir tentang perancangan sistem informasi pelayanan jasa.

1.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data untuk penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

A. Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Komunikasi, Tahapan awal dari model prototype guna mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, serta informasi-informasi lain yang diperlukan untuk pengembangan sistem. Perencanaan, Tahapan ini dikerjakan dengan kegiatan penentuan sumberdaya, spesifikasi untuk pengembangan berdasarkan kebutuhan sistem, dan tujuan berdasarkan pada hasil komunikasi yang dilakukan agar pengembangan dapat sesuai dengan yang diharapkan (Ulfa, 2018)

1. Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu didokumentasikan agar dapat digunakan pada tahap selanjutnya.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang *focus* pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke

representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Penulis menggunakan perangkat pemodelan yang ada pada UML (*Unified Modeling Language*) seperti *Class Diagram*, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*. Dan untuk rancangan basis data nya menggunakan ERD (*Entity Relationship Diagram*) serta LRS (*Logical Record Structured*).

3. Pembuatan Kode Program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain. Dalam hal ini penulis menggunakan *software Justinmind* dalam pembuatan kode program.

4. Pengujian

Pengujian berfokus pada perangkat lunak yang telah dibuat. Setelah proses integrasi selesai dilakukan maka dimulai proses pengujian dengan metode *Black- box testing* guna untuk mengetahui apakah program yang telah dibuat telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

5. Pendukung (*Support*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirim ke *user*. Maka dari itu dibutuhkan *software* dan *hardware* yang mendukung agar program dapat berjalan dengan baik dan optimal diantaranya *Mouse*, *Keyboard*, *Microsoft Windows*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan pengumpulan data untuk membuat Tugas Akhir adalah :

1. Observasi

Penulis mendatangi serta langsung guna mengamati proses melayani pelayanan masyarakat pada Kelurahan Kramat Jati yang beralamat di Jl. Kerja Bakti No.32 RT.02/RW.10 Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Kota Jakarta Timur.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara mengenai hal-hal yang berhubungan dengan alur proses melayani pelayanan masyarakat Kelurahan Kramat Jati kepada Bapak Dynno Putra Asmara yang menjabat sebagai Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

3. Studi Pustaka

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mempelajari dari berbagai macam jurnal serta referensi yang ada di internet untuk dapat mendukung kelancaran pembuatan tugas akhir.

1.4 Ruang Lingkup

Dalam penulisan tugas akhir ini, adapun ruang lingkup mengenai Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Kramat Jati yang berfokus menginput data pelayanan masyarakat, menerima layanan masyarakat dan untuk mengetahui penerapan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pada PTSP Kramat Jati.