

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin (ITDA Muba) adalah Instansi Pemerintah yang berada di Daerah Kabupaten Musi Banyuasin. Tugas Inspektorat Daerah Adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan Pemerintah Kabupaten dan Pelaksanaan Pembinaan atas Penyelenggaraan pemerintah Desa dan Pelaksanaan Urusan Pemerintah Desa. Pada era birokrasi saat ini, Inspektorat Daerah sebagai pengawas Intern memiliki peran sangat strategis, sebagai katalisator dan dinamisator dalam menyukseskan pembangunan daerah, keberadaannya dibutuhkan oleh Kepala Daerah untuk membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan kelancaran jalannya Pemerintah daerah.

Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu instansi yang memberikan layanan umum sebagai bentuk pelayanan kepada publik atau masyarakat umum khususnya yang berada di Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan. Terdapat berbagai jenis layanan umum yang diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat, yaitu layanan permohonan surat bebas temuan, permohonan surat bersih diri, permohonan narasumber, dan pelayanan klinik KPK.

Dalam melayani masyarakat, Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin menyediakan formulir permohonan untuk masing-masing layanan yang akan diberikan oleh petugas ketika masyarakat datang secara langsung ke Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin. Masyarakat mengisi formulir yang telah diberikan oleh petugas pelayanan beserta dengan berkas-berkas penunjang dan kemudian diserahkan kepada petugas untuk segera diproses. Namun, penggunaan formulir dan pengarsipan berkas secara manual sudah cukup ditinggalkan penggunaannya karena sudah tidak terlalu efektif. Ketidak efektifan tersebut terjadi karena masyarakat harus datang secara langsung ke Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin lalu mengisi formulir dan menyiapkan berkas secara manual dan cukup memakan waktu yang tidak sedikit.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah pengembangan metode pelayanan umum yang awalnya dilakukan secara manual dapat dikembangkan menjadi sebuah sistem aplikasi pelayanan umum yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai sarana masyarakat dan instansi dalam megajukan permohonan layanan dan sebagai sarana pengelolaan layanan bagi admin. Karena berkenaan secara langsung dengan instansi dan masyarakat, metode pengembangan sistem *Scrum* dinilai sangat cocok untuk mengembangkan sistem aplikasi pelayanan umum tersebut. Metode *Scrum* adalah sebuah kerangka kerja dari metode *Agile* untuk mencari solusi atas masalah-masalah kompleks serta adaptif terhadap kebutuhan *customer*. *Scrum* merupakan metode iteratif tentang bagaimana cara mengelola dan menjalankan suatu *project*. Karena bersifat iteratif,

selama berjalannya proses pengerjaan *project*, semua pihak termasuk *customer* dapat memberikan *feedback*.

Sistem aplikasi tersebut akan dibangun dengan berbasis *website* yang artinya aplikasi tersebut dapat diakses melalui *internet* oleh masyarakat. Sistem aplikasi berbasis *website* dengan metode *Scrum* dapat memberikan kemudahan bagi instansi dan masyarakat dalam mengakses pelayanan umum serta cara pengajuan permohonan layanan umum yang ada di Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul "***Aplikasi Layanan Umum Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Berbasis Laravel***".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana membuat sebuah sistem yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan layanan umum yang ada pada Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin?
- 2) Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pelayanan umum pada Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin dengan menggunakan metode *Scrum*?
- 3) Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan umum pada Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin agar dapat diakses secara *online*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sebuah sistem aplikasi pelayanan umum berbasis *website* dengan menggunakan metode *scrum* yang dapat mempermudah instansi dan masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan serta cara pengajuan permohonan layanan umum di Inspektorat Daerah Musi Banyuasin.

## **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini agar tidak terjadi penyimpangan dan pelebaran topik permasalahan, yaitu pembangunan sistem aplikasi pelayanan umum Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework Laravel*. Serta, pengembangan aplikasi pelayanan umum tersebut menggunakan metode *Scrum*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin sebagai berikut:

- 1) Mempermudah staf kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin dalam melayani pembuatan surat secara *online*.

- 2) Mempermudah Instansi dalam mengakses pelayanan-pelayanan yang ada di Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.
- 3) Mempermudah masyarakat dalam pengajuan pembuatan surat pada layanan umum di Inspektorat Daerah Kabupaten Musi Banyuasin.

