

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital di berbagai sektor termasuk dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Pemerintah Pusat, 2018) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik. Di era digital ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yaitu lebih cepat, transparan dan mudah diakses tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Namun realita di lapangan menunjukkan bahwa banyak instansi pemerintah di tingkat kecamatan masih menjalankan proses layanan secara manual dan kurang terdigitalisasi, serta minimnya transparansi proses layanan dan ketidaksesuaian antara prosedur dengan pelaksanaannya. Hal ini merupakan indikasi perlunya pembaruan sistem melalui digitalisasi pelayanan, khususnya di tingkat kecamatan.

Di Kecamatan Lais, prosedur pelayanan publik masih dilakukan secara konvensional. Alur pelayanan dimulai dari masyarakat yang datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengambil formulir, mengisi dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada petugas. Petugas kemudian memeriksa kelengkapan berkas, mencatat secara manual di buku register dan meneruskan dokumen kepada pejabat yang berwenang untuk proses validasi. Jika pejabat tidak berada di tempat, proses validasi dapat tertunda hingga beberapa hari. Selain itu, masyarakat tidak memiliki akses untuk mengetahui sejauh mana proses permohonannya berlangsung, karena tidak adanya sistem pelacakan status layanan secara digital. Hal ini menimbulkan ketidakpastian, antrian yang panjang, serta rendahnya efisiensi pelayanan.

Kecamatan Lais merupakan salah satu wilayah administratif di Kabupaten Musi Banyuasin berperan vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti pengelolaan surat keterangan, administrasi kependudukan dan perizinan. Berdasarkan Dokumen Kecamatan Lais dalam Angka 2023 (Badan Pusat Statistik Kabupaten Musi Banyuasin, 2023), Kecamatan Lais memiliki jumlah penduduk 57.458 jiwa, jumlah desa 16 desa dengan jarak ke ibukota kecamatan yang bervariasi mencapai 37 km, dan melalui perjalanan darat maupun sungai. Rata-rata permohonan pelayanan administrasi di Kantor Camat Lais mencapai lebih dari 250 permohonan perbulan. Namun, sistem pelayanan yang didominasi proses manual menyebabkan keterlambatan dan kesulitan dalam melacak status pelayanan. Perancangan dan pembangunan sistem informasi pelayanan digital di Kecamatan Lais tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi tetapi juga menjawab tantangan keterbatasan sumber daya serta mendukung transparansi dan akuntabilitas publik. Sistem ini diharapkan dapat menyediakan informasi pelayanan secara terbuka,

mempercepat proses permohonan dan memberikan akses pelacakan status pelayanan secara *real-time* kepada masyarakat.

Berdasarkan karakteristik model pengembangan perangkat lunak, model iteratif merupakan pendekatan yang dilakukan secara berulang, di mana setiap siklus pengembangan menghasilkan versi sistem yang semakin lengkap dan semakin mendekati kebutuhan pengguna (Rossa et al., 2021). Sementara itu, model Waterfall menggunakan pendekatan yang terstruktur secara linear dan berurutan, yang diawali dengan analisis kebutuhan, kemudian dilanjutkan ke tahap perancangan sistem, proses pengkodean, pengujian, dan diakhiri dengan tahap pemeliharaan. (Rossa et al., 2021). Walaupun memiliki alur yang terstruktur dan sistematis, model Waterfall relatif kurang adaptif terhadap perubahan kebutuhan yang muncul di tengah proses pengembangan.

Dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik di Kecamatan Lais, kebutuhan sistem tidak sepenuhnya dapat didefinisikan secara rinci sejak awal karena adanya kemungkinan perubahan kebijakan, prosedur pelayanan, maupun masukan dari pengguna layanan. Kondisi tersebut memerlukan pendekatan pengembangan yang mampu beradaptasi terhadap perubahan serta memungkinkan evaluasi dan perbaikan dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan pandangan tersebut metode *Agile* dinilai merupakan pendekatan yang paling sesuai untuk diterapkan dalam penelitian ini karena memiliki prinsip fleksibilitas, kolaborasi, serta pengembangan secara bertahap dan berulang (Wisesa & Hariyati, 2022). Melalui iterasi yang dilakukan secara berkala, sistem dapat terus disempurnakan berdasarkan umpan balik pengguna sehingga kesesuaian antara kebutuhan dan implementasi sistem dapat terjaga. Selain itu, keterlibatan pengguna dalam setiap tahapan pengembangan dinilai mampu meningkatkan kualitas sistem serta meminimalkan risiko kesalahan perancangan.

Dengan mempertimbangkan karakteristik kebutuhan sistem dan keunggulan metode yang digunakan, *Agile* dinilai lebih relevan dibandingkan model *Waterfall* yang bersifat linear dan kurang adaptif terhadap perubahan. Dengan demikian, penelitian ini difokuskan pada Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Lais dengan Metode *Agile* sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi bahwa proses pelayanan publik di Kecamatan Lais dilaksanakan secara konvensional, mulai dari pengambilan dan pengisian formulir secara manual hingga validasi dokumen yang sangat bergantung pada kehadiran pejabat terkait. Prosedur tersebut menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain keterlambatan pelayanan, dan tidak adanya kepastian status pengajuan layanan. Selain itu, Kecamatan Lais yang terdiri dari 16 desa dengan jarak

tempuh yang cukup jauh dari pusat Kecamatan serta kondisi geografis yang berbeda-beda turut menjadi kendala dalam mengakses pelayanan publik secara langsung.

Berdasarkan identifikasi permasalahan tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan publik berbasis digital dengan menerapkan metode *Agile*, guna meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi serta menyediakan akses pelacakan status layanan secara *real-time* bagi masyarakat.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memfokuskan rancang bangun sistem informasi pelayanan publik pada jenis pelayanan administratif, bertujuan untuk :

- A. Mengembangkan sistem informasi pelayanan publik di Kecamatan Lais untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- B. Menerapkan prinsip pengembangan perangkat lunak Metode *Agile* untuk memastikan fleksibilitas dan responsivitas terhadap perubahan kebutuhan pengguna.
- C. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan mendalam, maka perlu dilakukan perumusan batasan masalah dalam menghindari topik yang lebih luas, maka ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- A. Sistem informasi pelayanan publik yang dikembangkan dalam penelitian ini hanya ditujukan untuk digunakan di Kecamatan Lais, Kabupaten Musi Banyuasin, dan dikhususkan bagi masyarakat dan pegawai internal kecamatan untuk proses pelayanan administratif.
- B. Sistem yang dikembangkan mencakup fitur:
 - 1. Pengajuan layanan secara digital.
 - 2. Penyajian informasi syarat layanan.
 - 3. Pelacakan status layanan.
 - 4. Verifikasi dan validasi berkas secara berjenjang.
- C. Sistem tidak mencakup integrasi langsung dengan sistem administrasi kependudukan.
- D. Sistem belum mencakup pengarsipan.
- E. Aplikasi yang dibangun berbasis web dan hanya dapat diakses melalui jaringan internet.
- F. Pengembangan sistem mengacu pada ketentuan standar pelayanan publik yang berlaku di tingkat kecamatan. Namun sistem ini tidak

menggantikan fungsi hukum dari dokumen asli dan tidak bertanggung jawab atas validitas dokumen jika terjadi manipulasi data dari luar sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu :

- A. Untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan mempercepat proses layanan.
- B. Untuk meningkatkan transparansi terhadap proses pelayanan.
- C. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karena sistem mampu memproses pelayanan lebih cepat.
- D. Untuk meningkatkan fleksibilitas pengembangan sistem sesuai perubahan kebutuhan masyarakat dan pemerintahan.
- E. Untuk mempermudah akses layanan dan informasi dimana saja dan mengurangi ketergantungan interaksi tatap muka.
- F. Untuk mengurangi biaya operasional dengan sistem digital.