

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kecamatan Tiumang merupakan salah satu Kecamatan dari sebelas kecamatan yang terdapat di kabupaten Dharmasraya. Kecamatan Tiumang memiliki penduduk yang berasal dari berbagai etnis yaitu minang, jawa, sunda dan batak. Visi dari Kecamatan Tiumang adalah terwujudnya pelayanan prima melalui manajemen pemerintahan yang professional. Untuk mewujudkan visi ini Kecamatan Tiumang terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang (Widyaiswara, 2014). Sebagai salah satu bagian dari pemerintahan Kabupaten Dharmasraya, Kecamatan Tiumang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan Nagari. Baik buruknya pelayanan oleh pemerintah kecamatan mencerminkan kualitas kinerja pemerintah daerah yang dalam hal ini adalah Kabupaten Dharmasraya, sehingga pemerintah kecamatan harus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kecamatan salah satunya adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN. PATEN adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan dalam pengurusan administrasi perizinan pada satu tempat. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Di kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya sendiri penerapan PATEN sudah diterapkan mulai april tahun 2015 berdasarkan SK Bupati Dharmasraya no 189.1/104/KPTS-BUP/2015. PATEN melayani sebelas pelayanan administrasi, yaitu Surat pengantar SKCK, surat keterangan ahli waris, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat pindah, surat pengantar dispensasi nikah, legalisasi lainnya, Rekomendasi JKN, Rekomendasi

BBM, dan Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU). Dari semua pelayanan administrasi tersebut, ada beberapa yang dikeluarkan instansi lain seperti Surat Pengantar SKCK, rekomendasi JKN, rekomendasi lainnya, rekomendasi BBM dan surat pindah, dalam hal ini pemohon hanya meminta tanda tangan camat sebagai legalitas (Wawancara pribadi 6 Mei 2016).

Dalam penerapan PATEN yang baru satu tahun ditemui kendala seperti, pengarsipan dokumen yang kurang baik, sehingga ada beberapa dokumen yang hilang. Selain itu, syarat-syarat yang dibawa pemohon tidak lengkap sehingga pemohon harus melengkapi syarat dan kembali lagi esok harinya, serta untuk mengurus izin yang lebih dari satu hari pemohon harus berulang kali ke kantor camat, tentunya ini menyulitkan pemohon karena jarak kantor camat dan tempat tinggal yang cukup jauh. Akan menjadi sebuah kemudahan apabila administrasi perizinan ini dilakukan menggunakan sistem informasi, sesuai dengan Permendagri no 4 tahun 2010 pasal 12 yang menyebutkan “Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi” (Permendagri no 4 tahun 2010).

Dengan adanya sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional sebuah organisasi (Okta, Wahyuni, W, & Dewi, 2012). Selain itu untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, kecamatan hendaknya menyediakan sistem informasi yang berbasis *web* dan *mobile*. Dengan adanya fitur *mobile*, pemohon akan dimudahkan dalam mengetahui syarat-syarat ataupun mendaftarkan perizinan.

Penelitian sebelumnya tentang Sistem Informasi PATEN dilakukan oleh Laila Ermawati pada tahun 2014 dengan judul Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Java dan database My SQL. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan masih menggunakan desktop. Tidak menyamai dengan penelitian sebelumnya, penulis melakukan penelitian Sistem informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan berbasis *web* dan *mobile*. Sistem informasi berbasis *web* dan *mobile* memungkinkan pengguna untuk dapat mengakses informasi secara *realtime* dan *up-*

*to-date* juga sangatlah membantu dalam menyajikan informasi yang cepat dan efisien dengan pengaksesan *internet* melalui perangkat *mobile*.

Dengan adanya sistem informasi PATEN tersebut pemerintah Kecamatan Tiumang telah membuka akses masyarakat seluas-luasnya dalam berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh kecamatan. Penggunaan sistem informasi ini dapat menjadi salah satu solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan pada sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sistem informasi PATEN ini diharapkan dapat memudahkan dan membantu proses pelayanan administrasi yang menjadi salah pelayan utama pada kecamatan ini. Maka dari itu akan dilakukan penelitian yang berjudul “**Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya Berbasis Web dengan Fitur Mobile**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana membangun sistem informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya berbasis web dengan Fitur Mobile.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Aplikasi sistem informasi PATEN pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya dibangun sampai pada tahap implementasi dan pengujian.
2. Aplikasi ini mencakup 5 proses pelayanan administrasi dari sebelas yang ada, yaitu surat pengantar dispensasi nikah, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan Surat keterangan ahli waris.
3. Implementasi aplikasi hanya mencakup pembangunan aplikasi yang dapat diakses oleh *user*.

4. Pengujian aplikasi hanya sebatas memeriksa ketersediaan fungsional sesuai dengan yang dirancang dan kesesuaian antara sistem informasi pada aplikasi yang dibangun dengan sistem yang berjalan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya berbasis *web* dengan fitur *mobiles* Tujuan ini diuraikan sebagai berikut:

1. Menganalisis sistem PATEN pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya.
2. Merancang sistem informasi PATEN pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya
3. Membangun sistem informasi PATEN pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya berbasis *web* dengan fitur *mobile* yang mampu mengoptimalkan pelayanan administrasi
4. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi PATEN pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya berbasis *web* dengan fitur *mobile*.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab yaitu :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teoridan informasi pendukung yang akan digunakan untuk penelitian ini.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang objek kajian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang digunakan, dan jadwal penelitian.

#### **BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Berisi tentang analisis kebutuhan sistem berdasarkan hasil pengumpulan data dan perancangan sistem berdasarkan hasil analisis sistem.

#### **BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Berisi tentang implementasi sistem terhadap hasil perancangan sistem serta melakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem

#### **BAB VI : PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi dari objek yang diteliti yaitu profil objek penelitian, visi dan misi objek penelitian, dan struktur organisasi objek penelitian. Bab ini dilengkapi dengan teori yang mendasari penelitian meliputi penjelasan tentang sistem informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya, perangkat lunak pendukung yang digunakan dalam pembangunan sistem, studi literatur atau penelitian terdahulu terkait pembangunan sistem informasi PATEN, dan gambaran mengenai sistem yang sedang berjalan.

#### **2.1 Profil Objek Penelitian**

Kecamatan Tiumang merupakan salah satu Kecamatan dari sebelas kecamatan yang terdapat di kabupaten Dharmasraya. Kecamatan Tiumang mempunyai luas  $\pm 129.180 \text{ km}^2$ . Kecamatan Tiumang memiliki penduduk yang berasal dari berbagai etnis yaitu minang, jawa, sunda dan batak. Tujuan dari Kecamatan Tiumang adalah terwujudnya pelayanan prima dan maksimal. Untuk mewujudkan tujuan ini Kecamatan Tiumang terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

##### **2.1.1 Visi Misi Objek Penelitian**

Kecamatan Tiumang memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, adapun visi dan misinya yaitu:

###### **1. Visi Kecamatan Tiumang**

“TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA MELALUI MANAJEMEN  
PEMERINTAHAN YANG PROFESIONAL”

Makna dari visi kecamatan tiumang tersebut adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan suatu kemutlakan seiring dengan perubahan dan