

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) berupaya mengedepankan solusi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bentuk kinerja reformasi birokrasi. Kinerja birokrasi pelayanan publik pada instansi pemerintah di Indonesia masih dirasa belum optimal dalam hal pelayanan publik, Untuk itu beberapa instansi pemerintahan daerah baik Kota (PEMKOT) maupun pemerintah Kabupaten (PEMKAB) terus berupaya mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai solusi birokrasi di era digital sekarang ini [1]. Dengan pesatnya dunia teknologi yang semakin maju dan merambah ke berbagai sektor, maka keterlibatan sistem aplikasi memang sangat diperlukan guna mendukung kinerja dan kualitas pelayanan agar lebih optimal dan efisien dalam segi waktu serta kinerja aparatur sipil Negara (ASN).

Sistem antrian yang optimal akan memberikan kepuasan, namun sebaliknya jika antrian kurang optimal akan menjadi sebuah kendala. Hal ini yang akan dihadapi pada bagian *customer service* saat melayani seorang *customer*. Kendala yang dihadapi adalah tidak efektifnya pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pelayanan yang diterima oleh *customer*. Penumpukan antrian sering terjadi pada suatu sistem antrian tertentu yang memberikan fasilitas pelayanan umum kepada masyarakat. Masalah proses antrian terjadi karena adanya permintaan pelayanan yang lebih besar dari fasilitas pelayanan yang ada pada sistem antrian, hal ini akan menyebabkan terjadinya proses antrian. Di lembaga pelayanan publik misalnya, masyarakat dihadapkan pada proses antrian. Orang harus menunggu dulu sesuai nomor urut yang didapat, seringkali mengakibatkan antrian yang panjang dan membuat masyarakat tidak dapat segera di layani. Sampai saat ini proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual, Hal ini menyebabkan semakin banyak waktu yang terbuang oleh masyarakat yang belum mendapatkan giliran untuk administrasi. Untuk membuat manfaat lebih produktif, penting untuk menerapkan model lapisan yang tepat

untuk kantor yang menawarkan jenis bantuan ke masyarakat. Agar antrian dapat berproses dengan cepat dan tidak menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, Serta waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dengan membuat kerangka sistem, diharapkan jalur akan lebih rapi dan teratur, sehingga administrasi yang diberikan juga dapat dimanfaatkan, membuat nyaman dan memuaskan. Penggunaan barcode sudah sangat lazim di seluruh dunia, karena barcode ini juga menyimpan data secara menarik, misalnya, kode kreasi, nomor kepribadian, dan lainnya sehingga sistem komputer dapat memahami informasi yang telah dikodekan dalam barcode dengan mudah yang tentunya berbanding lurus Dengan peningkatan inovasi yang cepat, sehingga memberikan dampak pada penggunaan barcode yang kini mulai digantikan dengan QR Code [2]. QR code adalah kependekan dari Reaksi Cepat atau reaksi cepat, yang menurut motivasinya adalah untuk menyampaikan data dengan cepat. Dengan kehadiran Kode QR dan ponsel canggih, memungkinkan klien untuk berkomunikasi lebih cepat dan efektif dengan konten yang disimpan di Kode QR [3]. Dengan cara ini, rencana dan pelaksanaan kerangka kerja lapisan yang akan membantu jalur dikoordinasikan dan tersedia dari android mobile. Pada penelitian, aplikasi serbaguna harus dimanfaatkan oleh masyarakat dan hanya fokus pada fitur pemesanan antrian, kemudian di dashboard menampilkan nomor antrian masyarakat, selanjutnya nomor yang dilayani. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat membantu memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat. Karena Instansi ini bertugas sebagai pelayanan publik, maka sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik. Agar mendapatkan hasil yang diharapkan mampu menyelesaikan masalah tersebut, perlu dilakukan analisis dan perancangan sistem yang sesuai dengan kebutuhannya.

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam rangka mencari solusi terhadap berbagai permasalahan tentang pelayanan tersebut, perlu dilakukan suatu studi untuk mengetahui faktor apa yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan instansi pemerintah. Penelitian dilakukan melalui survei terhadap penyelenggaraan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah sebagai

Instansi yang bertugas melayani masyarakat, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jepara merupakan salah satu pelayanan yang sering mengalami penumpukan sehingga mengakibatkan tidak teraturnya masyarakat dalam mengantri. Selama ini proses antrian perlu melalui beberapa fase pelapisan di mana masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan harus terlebih dulu mengantri untuk mengambil nomor antrian pada jenis loket pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan survei yang dilakukan, Pelayanan sering mengalami perkembangan karena banyaknya masyarakat yang datang. Lamanya Waktu tunggu sebelum mendapatkan administrasi yang dialami oleh masyarakat adalah salah satu petunjuk tidak optimalnya sistem antrian ini, Salah satu pendorong utama penundaan yang signifikan adalah tingginya animo masyarakat yang datang. Hal ini tentu membuat ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan selama ini dan tingkat kepercayaan masyarakat menjadi menurun, meskipun instansi sudah melakukan pelayanan yang terbaik.

Dengan memanfaatkan Teknologi tersebut diharapkan menjadi solusi dalam memecahkan permasalahan tersebut diatas. Dimana nantinya masyarakat bisa pesan tempat atau pra-permintaan sebelum datang ke kantor, Kemudian masyarakat bisa terlebih dulu memilih jenis pelayanan melalui aplikasi android. Setelah melakukan reservasi atau pemesanan, masyarakat akan mendapatkan bukti pemesanan dalam bentuk QR Code yang didapat melalui aplikasi. Kemudian masyarakat datang ke kantor dengan menunjukkan bukti pemesanan berupa QR Code dan akan ada petugas yang memverifikasi atau validasi pesanan dari masyarakat. Setelah verifikasi selesai, masyarakat akan diarahkan oleh petugas menuju loket yang sudah dipesan. Maka dari itu dilakukan penelitian tentang Penerapan Sistem Antrian Pelayanan Menggunakan QR Code Berbasis Android.

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah, maka dalam penyusunan laporan penelitian ini penulis hanya membahas pada :

1. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

2. Dalam penelitian ini membahas cara pengambilan nomor antrian untuk mendapatkan loket pendaftaran pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
3. Aplikasi untuk mengambil nomor antrian, mendapatkan bukti Pendaftaran nomor berupa barcode dan notifikasi nomor antrian terkini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi oleh Instansi yaitu terlalu padatnya masyarakat sejalan dengan tujuan bahwa itu sama sekali tidak efisien. Perlu adanya evaluasi yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka dari penelitian ini yang dirumuskan adalah “Bagaimana merancang dan membangun aplikasi antrian pelayanan menggunakan QR Code berbasis android agar memudahkan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien”.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang sistem aplikasi pemesanan atau pengambilan nomor antrian pelayanan secara online.
2. Dapat merancang dan membangun aplikasi yang bisa diverifikasi melalui scan QR code berbasis android.
3. Membuat notifikasi sebagai pengingat kepada pendaftar nomor antrian pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

A. Bagi Peneliti :

1. Berguna dalam pengembangan kemampuan dan penguasaan ilmu yang selama ini diperoleh dari peneliti selama menempuh program pendidikan.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan menganalisis terhadap sistem kerja yang ada di pelayanan publik.
3. Penelitian ini merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana S1 Teknik Informatika.

B. Bagi Masyarakat :

1. Dapat merasakan perkembangan kinerja birokrasi pelayanan daerah yang sudah dijalankan selama ini.
2. Lebih praktis dan efisien serta menghemat waktu tanpa harus datang terlebih dahulu untuk mengantri.

C. Bagi Instansi :

1. Dapat dimanfaatkan sebagai sumber perspektif bagi instansi lokal dalam mengembangkan lebih lanjut pelaksanaan program kerja daerah.
2. Untuk memudahkan Instansi dalam meminimalisir antrian yang terlalu padat dan terkadang masyarakat sampai tidak mendapat nomor antrian.
3. Dapat menghemat penggunaan kertas struk nomor antrian yang selama ini biasa digunakan.
4. Selalu berinovasi serta dapat menjadi program baru di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.

1.6 Sistematis Penulisan

Agar penulisan laporan ini dapat sesuai yang penulis harapkan dan dapat menjadi acuan, maka disusun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, Batasan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian dan teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari kerangka pemikiran, pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas hasil dari penelitian tentang Penerapan Aplikasi Antrian Pelayanan Menggunakan QR Code Berbasis Android di Disdukcapil Jepara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan pembahasan berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan sebagai penelitian lebih lanjut.

