

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (Asmani, 2011). Jika dilihat pada saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi terutama di Indonesia semakin berkembang (Gunawan P.W, 2022). Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk belajar dan mendapatkan informasi yang kita butuhkan dari mana saja, kapan saja, dan dari siapa saja (Feoh G, 2022).

Internet merupakan bentuk dunia lain alias maya, yang kehadirannya telah membentuk sistem kehidupan yang baru pula. Kecanggihan teknologi ini telah mampu menjawab tantangan hambatan jarak, waktu dan kondisi. *Website* merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh internet di antara layanan-layanan lainnya. *Website* pada awalnya adalah ruang informasi dalam internet dengan menggunakan teknologi *hypertext*, pengguna dituntun untuk menemukan informasi dengan mengikuti *link* yang disediakan dalam dokumen *web* yang ditampilkan dalam *browser web* (Pohan, 2009). Menurut data dari *We Are Social*, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 205 juta pada Januari 2022. Hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai pengguna internet terbanyak keempat di dunia.

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong pelayanan publik untuk memanfaatkan teknologi ini

seoptimal mungkin. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ishak N, 2022). Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Hardiyansyah, 2018).

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KemenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Adapun ciri pokok dari pelayanan publik, yaitu: transparan, dan melibatkan upaya manusia (karyawan/pegawai) atau peralatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Prihatin J, 2022).

Perkembangan dunia pelayanan publik dewasa ini bergerak cukup pesat khususnya di kota Kupang selaku ibukota dari Provinsi Nusa Tenggara Timur. Nusa Tenggara Timur merupakan wilayah kepulauan yang terdiri dari 1.192 pulau dan berbatasan langsung dengan negara tetangga, yaitu Australia dan Timor Leste, 432 pulau diantaranya sudah mempunyai nama dan sisanya sampai saat ini belum mempunyai nama. 42 pulau dihuni dan 1.150 pulau tidak dihuni, Di antara 432

pulau yang sudah bernama terdapat 4 pulau besar: Flores, Sumba, Timor dan Alor (FLOBAMORA) dan pulau-pulau kecil lainnya. Wilayah yang berbentuk kepulauan tersebut menjadikan Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai daerah yang berpotensi rawan dalam peredaran gelap narkoba. Ditambah lagi Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur yang hanya memiliki tiga jajaran saja, yaitu BNNK Kupang, BNNK Rote Ndao, dan BNNK Belu dari total 22 kota/kabupaten.

Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan sebuah Lembaga Pemerintah Non-Kementerian di wilayah kepulauan Nusa Tenggara bagian Timur. Instansi ini memiliki tugas untuk menangani permasalahan terkait pencegahan dan pemberantasan atas penyalahgunaan dan peredaran gelap narkoba dengan lingkup area Nusa Tenggara Timur. Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur yang beralamatkan di Jalan Palapa No. 1A, Kota Kupang ini dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih menggunakan metode konvensional yaitu masyarakat harus mendatangi Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk melakukan pendaftaran layanan. Berdasarkan informasi yang didapat, metode seperti itu berpotensi menimbulkan antrian yang lama mengingat terbatasnya pegawai yang ada. Selain itu, letak geografis dari Provinsi Nusa Tenggara Timur yang terbagi menjadi banyak pulau membuat masyarakat tidak mudah jika harus mendatangi kantor alamat Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur yang berada di ujung timur pulau ini. Di sisi lain pada alur pelayanan yang ada masyarakat masih melakukan pendaftaran layanan saat ini dengan mengisi formulir menggunakan kertas atau tulis tangan yang kemudian diserahkan kepada bagian *front office* Badan Narkotika

Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur. Selanjutnya oleh pihak *front office* dilanjut dengan mengkonversi formulir yang telah diisi oleh pemohon layanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur menjadi *soft file* yang dapat digunakan oleh pihak internal Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai dokumen yang dapat diarsipkan. Sehingga membuat proses pelayanan baik mulai dari pendaftaran hingga pelayanan masyarakat menjadi kurang fleksibel. Dalam manajemen arsip datanya pun masih menerapkan metode pembukuan di mana menimbulkan risiko seperti dokumen arsip rusak, basah, robek bahkan hilang. Dalam proses pencarian dokumen arsip untuk pembuatan laporan maupun peninjauan data pun terkadang membutuhkan waktu dan usaha lebih. Dan permasalahan terakhir yang ditemukan yaitu media informasi mengenai pelayanan dan edukasi yang masih terbatas menggunakan media cetak yang membutuhkan biaya dan usaha lebih.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada maka dibuatlah hipotesis dari penelitian skripsi ini, bahwa Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur memerlukan sebuah Sistem Informasi Pelayanan yang memungkinkan untuk membantu proses birokrasi layanan yang ada di Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur menjadi lebih ringkas, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengajukan layanan yang dapat mendaftar, mengakses dan melihat *history* hasil layanan dari perangkatnya masing-masing kapanpun dan dimanapun. Selain itu, masyarakat juga dapat menerima informasi secara cepat yang dapat diakses dimanapun tanpa harus mendatangi kantor terlebih dahulu. Dari sisi pegawai internal maupun petugas pun dapat dipermudah dan meningkatkan kinerja masing-masing bagian.

Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam implementasinya diharapkan mampu membantu memecahkan masalah yang ada pada pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penerapan sistem informasi berbasis *website* diterapkan karena aplikasi berbasis *website* dapat diakses cukup menggunakan *browser* yang mudah dan ringan digunakan oleh semua sistem operasi. Aplikasi berbasis *website* juga memiliki spesifikasi kebutuhan perangkat yang cukup rendah untuk *client*, hal itu berdampak baik karena semua proses bergantung pada *server-side* serta tidak memerlukan instalasi terlebih dahulu pada *client-side* (Anggoro dkk, 2019). Selain itu, platform *website* juga lebih fleksibel jika dibandingkan dengan *platform* lain. Saat sewaktu-waktu membutuhkan akses lebih dari 1 *device* maka *website* dapat digunakan oleh banyak *device* tanpa perlu memikirkan perbedaan *platform desktop* maupun *mobile* yang biasanya dibuat dalam setidaknya dua versi, yaitu *Android* dan *iOS*.

Dalam pengembangan sistem, penulis menggunakan metode *waterfall* karena proses fase pengembangan modelnya *one by one*, sehingga meminimalisir kesalahan yang mungkin akan terjadi. Pengembangan bergerak mulai dari konsep, yaitu melalui desain, implementasi, pengujian, instalasi, penyelesaian masalah, dan berakhir di operasi dan pemeliharaan (Darisman dan Widiyanto, 2019). Selain itu, metode *waterfall* juga mudah dalam pengelolaannya karena hampir seluruh *requirements* telah diidentifikasi dan didokumentasikan, tahapan yang berurutan secara *linier*, identifikasi dan dokumentasi yang lengkap, menyebabkan prosesnya menjadi mudah dipahami pada saat proses pengembangan sistem (Wahyudin dan Rahayu, 2020).

Dalam pemodelan sistem, penulis menggunakan UML dengan pendekatan *ICONIX Process* karena pendekatannya yang minimalis dan disederhanakan yang berfokus pada area yang terletak di antara penggunaan kasus dan kode. Tujuan utama dari *ICONIX Process* adalah menjembatani bagaimana membuat kode program berdasarkan *use case* yang telah dibuat. *ICONIX Process* berusaha menjembatani antara pembuatan kode program berdasarkan kebutuhan sistem yang tergambar pada *use case*. *ICONIX Process* dapat dikatakan panduan dalam pengembangan perangkat lunak yang mirip dengan buku masakan yang maksudnya adalah terdapat penjelasan setiap seri dari langkah – langkah yang spesifik untuk membuat model pengembangan perangkat lunak (Ristyawan dan Harini, 2019).

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah mengatasi permasalahan yang telah dipaparkan mengenai metode pemberian informasi dan pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur kepada masyarakat dengan menerapkan sisi positif dari perkembangan teknologi informasi. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil akhir yang dapat membantu pihak Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam memberikan informasi dan pelayanan secara menyeluruh agar lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu, bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan yang dapat mengelola data pelayanan dengan baik di Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam hal ini masalah yang telah dirumuskan perlu dibatasi agar pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan serta terorganisasi dengan baik. Adapun batasan masalah yang ada sebagai berikut :

- a. Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur yang akan dibangun berbasis *website*.
- b. Dalam merancang Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur menerapkan pemodelan berbasis objek yaitu *UML* dengan pendekatan *ICONIX Process*.
- c. Dalam membangun Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor (PHP)* dan menggunakan *framework Codeigniter* serta menerapkan basis data yang bersifat relasional yaitu *MySQL*.
- d. Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur yang akan dirancang dan dibangun berfokus pada proses pendaftaran dan pelayanan masyarakat, pendaftaran petugas SIL dan IBM, monitoring rehabilitasi oleh petugas IBM, manajemen arsip data pendaftaran pelayanan, media informasi dan edukasi.
- e. Pengguna dari Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi masyarakat, bidang layanan yaitu bidang umum (*front office*), rehabilitasi, pencegahan dan pemberdayaan masyarakat, dan pemberantasan, bidang arsip, petugas IBM dan SIL serta *administrator*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Provinsi Nusa Tenggara Timur berbasis *Website* dengan menggunakan *framework codeigniter* yang dapat mempermudah pengelolaan pelayanan yang ada dengan baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan skripsi yang akan dibuat pada penelitian ini adalah dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pada laporan ini mendefinisikan pendahuluan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai latar belakang terkait permasalahan yang akan diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II pada laporan ini mendefinisikan tinjauan pustaka dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan referensi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III pada laporan ini mendefinisikan metodologi dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai penjelasan metode maupun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini yang kemudian dilakukan eksekusi pada bagian selanjutnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV pada laporan ini mendefinisikan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai solusi dari permasalahan yang telah terdefiniskan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab V pada laporan ini mendefinisikan penutup dari penelitian ini, yang berisi dan membahas mengenai kesimpulan yang diambil dari penelitian ini dan saran yang merupakan pendapat peneliti tentang kemungkinan dan pemanfaatan penelitian lebih lanjut..

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini mendefinisikan daftar pustaka dari penelitian ini, yang berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini mendefinisikan lampiran dari penelitian ini, yang berisi mengenai lampiran yang relevan serta sebagai pendukung dari penelitian ini.