

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di dalamnya pelayanan publik. Dengan pesatnya inovasi teknologi digital, pemerintah memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Seiring dengan peningkatan adopsi *e-government*, teknologi digital telah terbukti mampu mengurangi hambatan birokrasi, memberikan transparansi yang lebih tinggi, dan meningkatkan akurasi dalam proses pelayanan (Krishnan et al., 2013). Selain itu, digitalisasi memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja, tanpa dibatasi oleh kendala geografis dan waktu (Bannister & Connolly, 2014). Hal ini menjadikan digitalisasi sebagai solusi yang efektif dalam menghadapi tantangan dan keterbatasan pelayanan konvensional yang sering kali lambat dan rawan kesalahan manual (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Provinsi Jawa Timur adalah salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas politik dan persatuan bangsa di wilayah Jawa Timur. Tugas utama BAKESBANGPOL adalah memastikan koordinasi yang baik dalam hal politik dan keamanan, serta memberikan berbagai pelayanan administratif terkait kebutuhan masyarakat, termasuk pengajuan surat rekomendasi untuk penelitian dan magang. Di tengah tuntutan zaman yang semakin mengarah pada modernisasi dan digitalisasi, BAKESBANGPOL harus mampu menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi agar pelayanan publik yang diberikan semakin efektif dan efisien. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh BAKESBANGPOL adalah bagaimana menciptakan sistem yang mampu memfasilitasi pengelolaan pengajuan rekomendasi secara *online* dengan mudah, cepat, dan akurat, sekaligus meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan ini.

Di era digital saat ini, pelayanan publik berbasis manual semakin dianggap kurang efektif, terutama ketika menyangkut jumlah ajukan yang tinggi dan kebutuhan untuk pemrosesan data yang cepat. Masih banyak pemohon yang tidak melengkapi data yang diperlukan dalam pengajuan mereka, sehingga memperlambat proses verifikasi

dan persetujuan. Penggunaan Email sebagai media utama pengajuan juga menimbulkan beberapa tantangan, diantaranya ketidakmampuan petugas untuk memantau ajuan secara berkala karena harus membagi waktu dengan tugas-tugas *offline* lainnya. Kendala-kendala ini menyebabkan proses pengajuan surat rekomendasi menjadi lambat dan menurunkan kepuasan pemohon terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, dalam upaya untuk merespons tantangan ini, digitalisasi sistem pengajuan surat rekomendasi di BAKESBANGPOL menjadi sangat penting. Perancangan sistem informasi berbasis web yang terintegrasi dapat memberikan solusi yang efektif bagi masalah-masalah yang ada, dengan memungkinkan pemohon untuk mengajukan rekomendasi penelitian atau magang secara lebih mudah, cepat, dan terstruktur. Website ini dirancang untuk memberikan berbagai fitur penting seperti panduan pengajuan, syarat pengajuan, layanan pengajuan, lokasi instansi BAKESBANGPOL, hingga formulir *online* untuk memfasilitasi pengajuan secara langsung. Hal ini tidak hanya memudahkan pemohon dalam memahami dan memenuhi persyaratan yang diperlukan, tetapi juga membantu memastikan bahwa setiap pengajuan didokumentasikan dengan baik dan dapat dipantau secara transparan.

Selain website untuk pemohon, website admin juga dirancang untuk petugas BAKESBANGPOL dalam memantau dan mengelola setiap pengajuan secara lebih efisien. Melalui *dashboard* yang interaktif, petugas dapat memantau total pengajuan penelitian/skripsi/tesis dan magang/PKL/KKN secara *real-time*, serta melacak status setiap pengajuan apakah sedang diproses atau telah selesai. Data disajikan dalam format tabel yang mudah dibaca, sehingga petugas dapat dengan cepat menemukan informasi penting dan mengurangi risiko keterlambatan atau kesalahan dalam pengelolaan ajuan. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi beban administratif, dan akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diberikan, adapun rumusan masalah dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, yaitu “Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi berbasis web yang terintegrasi untuk pelayanan surat rekomendasi penelitian dan magang di BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur?”

1.3 Batasan Masalah

Dalam perancangan sistem informasi pelayanan surat rekomendasi penelitian dan magang berbasis web ini, maka masalah dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Sistem informasi yang dikembangkan hanya terbatas pada pengelolaan pengajuan surat rekomendasi penelitian dan magang di BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur.
2. Proses pengembangan sistem informasi mengikuti metodologi *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan tahapan perancangan, pengembangan, pengujian, dan implementasi.
3. Fokus perancangan sistem hanya mencakup pembuatan website untuk pemohon dan admin, tanpa mencakup integrasi dengan sistem informasi lain yang ada di BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur.
4. Website pemohon hanya menyediakan informasi terkait panduan ajuan, syarat ajuan, layanan ajuan, lokasi instansi, dan pengisian formulir, tanpa mencakup fitur pelacakan status ajuan secara *real-time*.
5. Website admin hanya mencakup fitur untuk mengelola ajuan penelitian dan magang, melihat detail ajuan penelitian dan magang, mengedit nomor surat dan status ajuan, serta menampilkan data ajuan pada *dashboard* dan tabel, tanpa fitur tambahan seperti pengiriman notifikasi otomatis kepada pemohon.
6. Pengembangan sistem tidak mencakup pengolahan data statistik yang mendalam, hanya menampilkan data jumlah ajuan dalam bentuk *dashboard* dan tabel.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini yaitu menghasilkan rancangan sistem informasi berbasis web yang terintegrasi untuk pelayanan surat rekomendasi penelitian dan magang di BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan sistem informasi pelayanan surat rekomendasi penelitian/magang berbasis web ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Instansi (BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur)

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan sistem yang lebih efisien dan terorganisir, sehingga dapat memberikan kepuasan lebih kepada pemohon surat rekomendasi.
- b. Mengurangi beban kerja petugas dalam memproses ajuan secara manual dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan data.
- c. Meningkatkan transparansi dalam proses pengajuan dan pengelolaan surat rekomendasi, serta memudahkan pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersaji dalam sistem.

1.5.2 Bagi Pemohon

- a. Memudahkan pemohon dalam mengajukan surat rekomendasi penelitian dan magang secara *online* dengan panduan yang jelas dan formulir yang terstruktur.
- b. Meningkatkan kenyamanan dan efisiensi waktu bagi pemohon dalam proses pengajuan, tanpa perlu mengurus secara manual atau datang langsung ke kantor instansi.

1.5.3 Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengembangan sistem informasi berbasis web, termasuk dalam analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, pengujian, dan implementasi.
- b. Menambah pengalaman dalam bekerja sama dengan instansi pemerintah dan memahami kebutuhan serta tantangan yang ada dalam pelayanan publik.
- c. Menghasilkan portofolio yang relevan dan dapat digunakan sebagai referensi dalam karier profesional di bidang teknologi informasi.