

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, Pemerintah Kota Yogyakarta menerbitkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 52 Tahun 2012 yang mengatur tentang pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah, salah satunya kecamatan mempunyai kewenangan menerbitkan izin gangguan dengan kriteria usaha yang berdampak kecil dan sedang di kawasan pemukiman.

Kecamatan Mantriweron merupakan salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta dan khususnya dibidang pelayanan perizinan, termasuk di dalamnya izin gangguan / HO (*Hinder Ordonantie*). Proses pelayanan perizinan gangguan / HO di Kecamatan Mantriweron, walaupun sudah mengacu pada SPP (Standar Pelayanan Publik) Pemerintah Kota Yogyakarta, masih belum memaksimalkan pemakaian teknologi komputer. Saat ini sistem yang diterapkan masih sederhana menggunakan Microsoft Word dan Excel.

Meskipun penggunaan perangkat lunak tersebut sudah membantu namun masih mengalami kendala-kendala karena masih kurang efisien, antara lain terjadi

perulangan penulisan item yang sama, sehingga berpotensi menambah waktu proses pelayanan. Pendokumentasian perizinan yang telah dikeluarkan dilakukan dengan proses semi manual tanpa database yang baik dan terintegrasi menyebabkan kesulitan dalam pencarian data dan pelaporannya. Dan adanya potensi kesalahan penulisan atau *human error* sangat berpengaruh pada kinerja sistem yang sudah berjalan selama ini. Oleh karena itu, salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan gangguan / HO di Kecamatan Mantrijeron yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Diharapkan dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu dengan penerapan sistem informasi perizinan gangguan / HO ini pelayanan publik dapat berjalan maksimal, cepat, dan tepat. Proses pengajuan izin gangguan dapat terpantau dengan jelas serta mengurangi resiko pengulangan penginputan data pemohon. Pelaporan dan pencetakan dokumen perizinan serta pencarian data untuk menampilkan informasi pemohon lebih mudah dilakukan demi meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Dari permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka penulis mengambil judul skripsi “ Perancangan Sistem Informasi Perizinan HO / Izin Gangguan pada Kecamatan Kota Yogyakarta (Studi Kasus Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana merancang dan membuat suatu aplikasi sistem informasi pelayanan izin gangguan yang sesuai dengan tujuan / sasaran dalam penyelesaian perizinan di Kecamatan Mantrijeron Kota Yogyakarta yang dapat mempercepat proses pelayanan perizinan gangguan / HO sehingga kualitas pelayanan perizinan dapat ditingkatkan?

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang dan perumusan masalah diatas agar pembahasan masalah tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi pembahasan masalah ini pada :

Analisa dan desain secara konseptual proses pelayanan perizinan gangguan / HO di Kecamatan Mantrijeron.

Proses analisa dan desain secara konseptual dengan cara pengumpulan data alur proses perizinan gangguan / HO, untuk keperluan analisis kebutuhan dan desain pengajuan permohonan izin, berita acara pemeriksaan survey yang akan diterapkan untuk keperluan informasi mengenai proses perhitungan retribusi dan pembuatan surat keputusan camat.

Perancangan dan pembangunan Sistem Informasi Perizinan gangguan / HO di Kecamatan Mantrijeron ini dibuat mencakup proses pendaftaran pemohon, register berkas pemohon, verifikasi survey, penetapan surat keputusan, penetapan surat penolakan, proses pencabutan surat keputusan.

Keluaran pada sistem berupa tanda terima daftar, draft berita acara pemeriksaan, surat ketetapan retribusi daerah, surat keputusan camat, surat penolakan, dan surat keputusan pencabutan.

Pengguna sistem ini dibagi menjadi level pengguna aplikasi, hak aksesnya hanya diberikan kepada petugas registrasi (registra), petugas verifikasi (verifikator), camat selaku kepala SKPD, dan admin pengelola data rtrw dan pegawai.

Bahasa pemrograman yang dipakai adalah PHP dengan framework Codeigniter dan menggunakan basis data MySQL;

Sistem ini tidak membahas mengenai pembayaran retribusi, keterlambatan pembayaran retribusi dan denda keterlambatan.

Pembahasan dalam penulisan skripsi ini tidak membahas lebih lanjut tentang keamanan data dan jaringan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menganalisa, merancang dan membuat aplikasi sistem informasi yang dapat membantu pelayanan izin gangguan / HO di Kecamatan Mantriweron Kota Yogyakarta dengan layanan akses data dan informasi lebih akurat dan terintegrasi sehingga manajemen data perizinan menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1.1 Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan data tentang permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perizinan izin gangguan / HO. Kegiatan ini dilakukan di kantor Kecamatan Mantrijeron untuk mendapatkan informasi mengenai proses pelayanan perizinan izin gangguan / HO.

1.5.1.2 Metode Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bertatap muka dengan narasumber, yaitu pengolah pelayanan perizinan yang terdiri dari petugas registrasi dan petugas verifikasi data, Kepala Seksi Pelayanan dan Informasi Kecamatan Mantrijeron sebagai pelaku langsung proses perizinan gangguan . Wawancara ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan data yang berhubungan dengan penelitian, termasuk di dalamnya adalah profil kecamatan, alur pelayanan perizinan izin gangguan / HO di kecamatan, dan data-data yang berhubungan dengan penelitian ini, yang nantinya akan digunakan untuk menganalisa dan memecahkan permasalahan pada penelitian ini. Selain itu juga bisa didapatkan kendala-kendala yang dihadapi dan masukan-masukan oleh petugas dan subyek lain yang relevan di lapangan.

1.5.1.3 Metode Studi Pustaka

Semua referensi yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dengan melakukan studi pustaka baik dari buku, artikel, makalah, produk hukum, jurnal, makalah maupun situs internet mengenai izin gangguan / HO, sistem informasi, bahasa pemrograman PHP, framework Code Igniter dan Bootstrap, basis data MySQL, dan komponen serta peralatan yang diperlukan dalam penyelesaian penelitian ini.

1.5.2 Metode Analisis

Bersadarkan hasil observasi atau pengamatan pada obyek penelitian yaitu Kecamatan Mantriheron, maka dapat dilakukan analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficient, Services*) dari proses pelayanan izin gangguan / HO yang sudah ada sebelumnya. Kemudian dilakukan analisis kebutuhan dari sistem yang akan dibuat dan analisis kelayakan yang meliputi kelayakan teknologi, hukum, ekonomi.

1.5.3 Metode Perancangan

Pada tahap ini dilakukan perancangan dari aplikasi yang akan dibuat, mulai dari perancangan *flowchart*, diagram alir data (*Data Flow Diagram* atau DFD), struktur tabel, relasi antar tabel hingga perancangan antar muka (*interface*).

1.5.4 Metode Coding

Metode *coding* merupakan tahap penerjemahan masalah yang telah dirancang, ke dalam bahasa pemrograman tertentu. Pada tahap ini penulis akan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Codeigniter dan

basis data mySQL dalam pembuatan aplikasi Sistem Informasi Perizinan Gangguan / HO.

1.5.5 Metode Pengujian

Pengujian merupakan tahap akhir yang dilakukan untuk menguji apakah aplikasi yang dibangun sudah layak atau masih perlu diadakan perbaikan. Peneliti akan menggunakan metode *white-box* testing dan *black-box* testing.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan tentang pentingnya penelitian yang dilakukan, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan laporan skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka dan teori-teori yang melandasi permasalahan, khususnya tentang pembuatan Sistem Informasi. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tools/software* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas tentang analisis serta desain sistem yang digunakan dalam penelitian, mulai dari analisis proses maupun sistem yang sedang berjalan, dan sistem yang akan dibangun, serta analisis kebutuhan sistem

yang diusulkan, analisis kelayakan sistem yang diusulkan, perancangan basis data yang digunakan, hingga rancangan antar muka (*interface*).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan penerapan dari desain atau rancangan yang dibuat menjadi aplikasi dokumen manajemen dengan menampilkan antar muka program, disertai cara kerja dan penggunaan program, dan juga hasil pengujian aplikasi atau program.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari uraian sebelumnya serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat keterangan mengenai buku-buku maupun literatur lain yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat keterangan atau informasi tambahan seperti listing program, surat keterangan penelitian dari instansi terkait dan lampiran-lampiran pendukung lain yang diperlukan.