

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi pelayanan publik merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dalam penerapan administrasi publik. Di Indonesia, pelaksanaan pelayanan publik saat ini menjadi isu strategis karena perkembangan yang terjadi masih relatif lambat. Padahal, dampaknya sangat luas dan mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lainnya (Sakti dkk. 2020).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Namun, kenyataannya, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya efektivitas, efisiensi, dan keterbatasan kualitas sumber daya manusia. Masalah ini tercermin dari banyaknya keluhan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti antrean panjang, waktu pemrosesan yang lambat, serta kurangnya transparansi dalam pengelolaan data. Kondisi ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan menghambat efektivitas pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transformasi digital di sektor pemerintahan menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Salah satu solusi yang banyak diterapkan adalah pengembangan sistem informasi berbasis web yang mampu mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu platform. Sistem ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data oleh instansi terkait.

Kota Malang sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki kebutuhan mendesak untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang, sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi

kependudukan, menghadapi tantangan dalam menangani berbagai jenis layanan, seperti pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta pelayanan khusus untuk penduduk rentan dan disabilitas. Sistem manual yang masih digunakan di beberapa proses pelayanan menyebabkan keterbatasan dalam penanganan data, waktu pelayanan yang lama, dan potensi kesalahan data.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik Terintegrasi (SIAPEL-TEGAS) yang berbasis web. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Malang, termasuk modul SIAPEL-PEDAS yang ditujukan bagi penduduk rentan dan disabilitas. Dengan memanfaatkan *Framework* Laravel, SIAPEL-TEGAS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pelayanan administrasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Pengembangan SIAPEL-TEGAS ini merupakan bagian dari implementasi transformasi digital yang sejalan dengan upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Oleh karena itu, sistem ini tidak hanya menjadi solusi atas permasalahan yang ada, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mendukung misi Disdukcapil Kota Malang untuk memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintah yang tertib hukum, profesional, dan akuntabel (*Disdukcapil Kota Malang, 2024a*).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum magang meliputi beberapa aspek yaitu:

1. Memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan dunia kerja, seperti penguasaan teknologi informasi, pemrograman, dan pengelolaan sistem berbasis web.
2. Memperluas wawasan peserta magang mengenai proses kerja di instansi pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi publik,

sehingga peserta dapat memahami prosedur operasional, alur kerja, dan regulasi yang berlaku.

3. Membantu peserta magang mengidentifikasi minat dan potensi karir di bidang teknologi informasi, khususnya dalam pengembangan sistem berbasis web untuk sektor publik.
4. Meningkatkan kemampuan analitis peserta dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
5. Memberikan pengalaman langsung dalam pengembangan sistem informasi berbasis *Framework* Laravel, termasuk proses implementasi, pengujian, dan evaluasi sistem untuk mendukung pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
6. Mendukung instansi pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus magang meliputi:

1. Merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik Terintegrasi (SIAPEL-TEGAS) untuk mengoptimalkan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Malang.
2. Mengintegrasikan berbagai layanan administrasi seperti pengurusan KTP, KIA, KK, paket kelahiran, dan layanan khusus untuk penduduk rentan dan disabilitas ke dalam satu sistem yang mudah diakses oleh masyarakat.
3. Menerapkan teknologi berbasis Laravel untuk memastikan sistem yang dikembangkan memiliki performa, skalabilitas, dan keamanan yang optimal.
4. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi untuk pelayanan publik, serta memberikan solusi teknis yang relevan.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Manfaat bagi Mahasiswa:

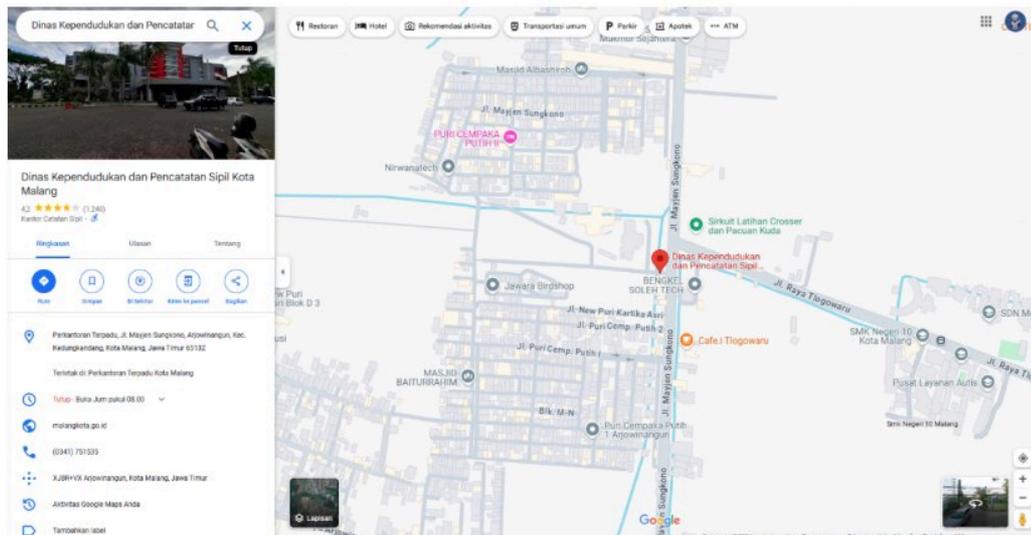
1. Meningkatkan keterampilan teknis di bidang pengembangan perangkat lunak berbasis web, khususnya dengan menggunakan *Framework* Laravel.
 2. Mendapatkan pengalaman langsung dalam bekerja pada proyek pengembangan sistem informasi, yang memperkuat portofolio untuk kebutuhan karier di masa depan.
 3. Memahami kebutuhan dan tantangan dalam pelayanan publik, sehingga dapat berkontribusi lebih baik dalam pengembangan solusi teknologi di sektor ini.
- b. Manfaat bagi Kampus:
1. Mendukung penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diajarkan di kampus dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat.
 2. Memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah melalui program magang yang saling mendukung.
 3. Mendorong kerjasama antara perguruan tinggi dan Disdukcapil Kota Malang dalam mengembangkan program pelatihan dan pendidikan yang sesuai dengan permintaan industri.
- c. Manfaat bagi Instansi atau Perusahaan:
1. Mendapatkan sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
 2. Memiliki sarana teknologi yang mendukung pengelolaan data penduduk secara terintegrasi dan akurat.
 3. Mengurangi hambatan dalam pelayanan publik, seperti antrian panjang dan kesalahan data, sehingga masyarakat lebih puas dengan layanan yang diberikan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Kegiatan magang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terletak di Perkantoran Terpadu Gedung A Jl. Mayjen Sungkono

Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132. Peta lokasi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Peta Denah Disdukcapil Kota Malang
Sumber : Google Maps (2024)

1.3.2 Waktu

Kegiatan magang dilaksanakan dalam jangka waktu kurang lebih selama 4 bulan pada tanggal 6 september 2024 sampai tanggal 31 Desember 2024 dengan 20 SKS. Kegiatan magang dilaksanakan di Disdukcapil Kota Malang. Jadwal selengkap nya bisa dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Jadwal Kerja Disdukcapil Kota Malang

Hari	Jam Kerja
Senin - Kamis	08.00 – 16.00 WIB
Jum'at	07.30 – 15.30 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Metode Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan secara luring (*offline*) dengan metode sebagai berikut:

1. Penulis melakukan penelitian dan pengembangan yang berkaitan langsung dengan proyek pengembangan *Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik Terintegrasi (SIAPEL-TEGAS)*.
2. Mengumpulkan data dan dokumen terkait layanan administrasi kependudukan, termasuk alur kerja dan kebutuhan pengguna sistem dengan cara melakukan wawancara atau diskusi dengan tim Disdukcapil Kota Malang untuk mendapatkan pemahaman mendalam terkait kendala dan kebutuhan dalam pelayanan publik.
3. Implementasi sistem dengan membuat *blueprint* atau rancangan awal sistem yang mencakup antarmuka pengguna (*user interface*), alur sistem, dan basis data hingga mengembangkan modul utama sistem menggunakan *Framework Laravel (Laravel Filament)*.