

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berlangsung pesat. Kemajuan ini membuat teknologi informasi menjadi kebutuhan yang sulit dihindari pada berbagai sektor. Dalam dunia bisnis, perekonomian, dan pemerintahan, peranan teknologi menjadi hal yang sangat utama dan telah menjadi kebutuhan primer dalam mendukung digitalisasi berbagai sektor, termasuk pelayanan publik (Yuni Antika dkk., 2025). Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Istiana Hanifah dkk., 2023).

Kantor Camat Rantau Kopar merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi secara langsung kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau. Kantor Camat Rantau Kopar beralamat di Jalan Raya Lintas Sumatra, Kecamatan Rantau Kopar, Kabupaten Rokan Hilir. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, kecamatan memiliki peran dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi publik. Pada penelitian ini, layanan yang dikembangkan terdiri atas delapan jenis layanan utama, yaitu rekomendasi penelitian atau riset, rekomendasi surat pindah, rekomendasi akta kelahiran, rekomendasi kartu keluarga, rekomendasi kerja, penerbitan surat tanah SKT atau SKGR, surat keterangan ahli waris, serta rekomendasi yayasan, TPQ, dan organisasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Camat Rantau Kopar, diketahui bahwa proses pengelolaan pelayanan administrasi masih belum didukung oleh sistem digital yang terstruktur. Pencatatan dan pengelolaan data pengajuan masih menggunakan Google Spreadsheet atau Microsoft Excel, sedangkan dokumen persyaratan diserahkan dan diperiksa dalam bentuk berkas fisik. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kesalahan dalam penginputan data, duplikasi data, kesulitan dalam pencarian informasi, serta keterlambatan dalam proses pelayanan.

Selain itu, masyarakat harus datang secara langsung ke kantor camat untuk memperoleh informasi mengenai layanan, menyerahkan dokumen, dan mengetahui perkembangan pengajuan yang telah dilakukan.

Permasalahan lainnya adalah belum tersedianya antarmuka pengajuan yang dapat membantu masyarakat mengisi data secara terstruktur sesuai dengan layanan yang dipilih. Masyarakat juga belum memiliki media untuk mengunggah dokumen persyaratan dan memantau status pengajuan secara digital. Akibatnya, masyarakat tidak dapat mengetahui apakah pengajuan masih menunggu pemeriksaan, sedang diproses, telah selesai, atau ditolak tanpa menanyakan secara langsung kepada petugas. Dari sisi petugas, proses pemeriksaan dokumen dan penyampaian hasil layanan juga membutuhkan waktu lebih lama karena belum dilakukan melalui sistem yang terintegrasi.

Selain masyarakat dan petugas, kepala camat juga memerlukan media untuk memantau pelaksanaan pelayanan administrasi. Sebelumnya, informasi mengenai jumlah pengajuan, status pelayanan, dan hasil rekapitulasi belum disajikan dalam bentuk *dashboard* yang terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan proses pemantauan dan penyusunan laporan pelayanan membutuhkan pengumpulan data secara manual. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem yang dapat menyajikan informasi pengajuan dan laporan pelayanan secara lebih terpusat agar dapat membantu kepala camat dalam melakukan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dikembangkan Sistem Pelayanan Terpadu berbasis *website* pada Kantor Camat Rantau Kopar. Sistem ini melibatkan tiga jenis pengguna, yaitu masyarakat, petugas, dan kepala camat. Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan layanan, melakukan pengajuan, mengunggah dokumen, memantau status pengajuan, serta mengunduh surat hasil setelah pengajuan selesai. Petugas dapat memeriksa dokumen, mengubah status pengajuan, memberikan catatan, mengunggah surat hasil, dan mengelola informasi yang ditampilkan pada *website*. Sementara itu, kepala camat dapat memantau data pengajuan serta mengunduh laporan pelayanan melalui *dashboard* yang bersifat hanya-baca atau *read-only*.

Penelitian ini berfokus pada pengembangan bagian *front end* yang bertujuan menghasilkan antarmuka pengguna yang informatif, interaktif, responsif, dan mudah digunakan. Pengembangan antarmuka dilakukan menggunakan *ReactJS* yang mendukung pembuatan komponen tampilan secara terstruktur dan dapat digunakan kembali. Perancangan antarmuka juga memperhatikan kenyamanan visual, kemudahan navigasi, konsistensi tampilan, serta penyampaian informasi yang jelas kepada pengguna (Baskoro dkk., 2023). Prinsip UI/UX dan *usability* diterapkan agar setiap halaman dapat digunakan secara lebih intuitif oleh masyarakat, petugas, dan kepala camat (Suprayogi Adhyaksa Pratama & Dwi Indriyanti, 2023).

Bagian *front end* diintegrasikan dengan sistem *back end* melalui RESTful API untuk mengambil, mengirim, memperbarui, dan menampilkan data sesuai dengan hak akses pengguna. Sebelum data dikirimkan ke server, sistem menerapkan validasi pada sisi *front end* untuk memastikan data yang diisi telah sesuai dengan format dan ketentuan yang ditetapkan. Validasi tersebut dilengkapi dengan pesan kesalahan dan notifikasi yang informatif agar pengguna dapat mengetahui bagian data yang perlu diperbaiki (Safitri & Putro, 2021). Integrasi antara *front end* dan *back end* memungkinkan data pengajuan, dokumen, status pelayanan, profil pengguna, galeri, dan surat hasil ditampilkan berdasarkan data terbaru yang diterima dari server.

Metode pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Extreme Programming atau XP. Metode XP dipilih karena mendukung proses pengembangan yang adaptif, fleksibel, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna (Panca Putra & Novrian, 2023). Tahapan pengembangan dilakukan melalui proses *planning*, *design*, *coding*, dan *testing* secara berulang pada setiap iterasi. Setiap iterasi berfokus pada pengembangan fitur tertentu, dilanjutkan dengan pengujian, evaluasi, dan perbaikan berdasarkan hasil implementasi serta masukan yang diperoleh. Dalam penerapannya, pengembangan sistem dilakukan melalui kolaborasi antara bagian *front end* dan *back end* agar seluruh fitur dapat terintegrasi dan berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Melalui pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu berbasis *website* ini, proses pelayanan administrasi di Kantor Camat Rantau Kopar dapat dilakukan

secara lebih terstruktur dan mudah diakses. Antarmuka yang dikembangkan membantu masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengajukan layanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor camat. Sistem juga membantu petugas dalam melakukan verifikasi dan penyampaian hasil pelayanan, serta membantu kepala camat dalam memantau dan memperoleh laporan pelayanan. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Akses informasi pelayanan administrasi masih terbatas dan belum disajikan melalui antarmuka yang interaktif, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai jenis layanan, prosedur, dan persyaratan yang harus dipenuhi.
2. Belum tersedia antarmuka pengajuan layanan secara digital yang memungkinkan masyarakat mengisi formulir, mengunggah dokumen persyaratan, memantau status pengajuan, serta memperoleh surat hasil melalui sistem.

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengembangan bagian *front end* Sistem Pelayanan Terpadu Kantor Camat Rantau Kopar. Penelitian tidak membahas pengelolaan basis data dan keamanan sistem karena bagian tersebut termasuk ke dalam pengembangan *back end*.
2. Sistem dikembangkan untuk masyarakat, petugas, dan kepala camat sesuai dengan hak akses masing-masing pengguna.
3. Penelitian ini dibangun menggunakan teknologi ReactJS

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun *front end* Sistem Pelayanan Terpadu berbasis *website* pada Kantor Camat Rantau Kopar yang informatif, interaktif, responsif, dan mudah digunakan. Sistem dikembangkan menggunakan ReactJS serta diintegrasikan dengan *back end* melalui RESTful API menggunakan metode Extreme Programming.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengajukan layanan administrasi secara daring tanpa harus selalu datang ke kantor camat.
2. Membantu masyarakat mengetahui prosedur, persyaratan, dan perkembangan status pengajuan secara lebih jelas dan terstruktur.
3. Memberikan antarmuka yang responsif dan mudah digunakan bagi masyarakat, petugas, dan kepala camat sesuai dengan hak akses masing-masing.
4. Membantu petugas dan kepala camat dalam memantau pengajuan serta laporan pelayanan melalui tampilan yang sistematis.