

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pada sektor pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi mampu membantu instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir. Selain itu, penggunaan sistem berbasis digital juga dapat mempermudah proses pengelolaan data sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Dalam era digital yang berkembang pesat, penerapan teknologi perangkat lunak telah banyak diimplementasikan pada berbagai bidang, seperti kesehatan, bisnis, hingga organisasi pemerintahan guna mendukung aktivitas pelayanan serta meningkatkan efisiensi kerja[1].

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi maupun layanan tertentu. Sistem antrian yang masih dilakukan secara manual atau konvensional pada instansi pemerintah sering kali menimbulkan berbagai hambatan yang berdampak terhadap kualitas pelayanan publik. Salah satu permasalahan utama adalah lamanya waktu tunggu antrian yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, proses antrian

yang kurang teratur juga menunjukkan adanya hambatan dalam proses pelayanan sehingga menurunkan efisiensi pelayanan publik[2].

Badan Pusat Statistik Kota Tegal sebagai lembaga pemerintah yang bergerak di bidang statistik memiliki aktivitas pelayanan kepada masyarakat, seperti konsultasi data, permintaan informasi statistik, serta layanan data lainnya bagi mahasiswa, peneliti, maupun instansi tertentu. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, pengelolaan antrian menjadi salah satu faktor penting untuk menjaga ketertiban proses pelayanan serta mendukung pencatatan data pengunjung secara sistematis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Badan Pusat Statistik Kota Tegal, proses pelayanan masih dilakukan secara langsung. Pengunjung yang datang terlebih dahulu menuju resepsionis, kemudian diarahkan kepada petugas layanan. Setelah itu, petugas melakukan input data pengunjung ke dalam sistem sebelum pelayanan diberikan. Meskipun sebelumnya telah tersedia sistem pelayanan, penggunaan sistem tersebut masih dinilai kurang efektif karena alur penggunaannya yang cukup rumit sehingga belum mampu mendukung proses pendataan dan rekap data pengunjung secara optimal.

Selain itu, pengelolaan antrian pelayanan di BPS Kota Tegal juga masih dilakukan secara manual, yaitu masyarakat harus datang langsung ke lokasi untuk mengambil nomor antrian di meja pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu hingga nomor antrian dipanggil karena belum tersedianya informasi antrian secara *real-time*. Proses penginputan data yang masih dilakukan oleh petugas juga mempengaruhi

efisiensi pelayanan karena petugas tidak hanya melayani kebutuhan pengunjung, tetapi juga harus melakukan pencatatan data secara manual ke dalam sistem.

Permasalahan tersebut menyebabkan petugas masih mengalami kesulitan dalam melakukan pengelolaan data pelayanan, pencarian data pengunjung, serta pembuatan laporan pelayanan secara berkala. Selain itu, data pelayanan yang belum tersimpan dengan baik juga dapat menyulitkan proses monitoring dan evaluasi pelayanan publik. Sistem antrian manual berpotensi menimbulkan berbagai masalah, seperti ketidakteraturan urutan antrian, kurangnya transparansi informasi waktu tunggu, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam pencatatan data pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah Sistem Antrian Pelayanan Publik Berbasis *Website* yang lebih sederhana, mudah digunakan, dan mampu membantu proses pelayanan serta pendataan pengunjung secara terstruktur. Sistem yang dirancang memungkinkan pengunjung melakukan pengisian data diri secara mandiri melalui *website* untuk memperoleh nomor antrian secara otomatis sebelum menerima pelayanan. Dengan adanya mekanisme tersebut, proses pencatatan data tidak lagi sepenuhnya dilakukan oleh petugas sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efektif.

Sistem yang dikembangkan juga menyediakan fitur pendaftaran manual yang dapat digunakan oleh petugas untuk membantu pengunjung yang tidak memiliki *smartphone* atau mengalami kesulitan dalam mengakses sistem secara mandiri. Selain itu, sistem ini dilengkapi dengan fitur rekap data

pengunjung yang dapat menghasilkan laporan secara otomatis. Fitur tersebut diharapkan dapat membantu pihak Badan Pusat Statistik Kota Tegal dalam melakukan pengelolaan, monitoring, dan evaluasi data pelayanan dengan lebih akurat dan terstruktur. Dengan diterapkannya sistem ini, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih tertib, efektif, transparan, dan terdokumentasi dengan baik[3].

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang dan membangun sistem antrian pelayanan publik berbasis *website* pada Badan Pusat Statistik untuk mempermudah pengambilan nomor antrian serta pengelolaan dan rekapitulasi data pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari Sistem Antrian Pelayanan Publik Berbasis *Website* Pada Badan Pusat Statistik Kota Tegal adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun berbasis *website* dan digunakan untuk pengelolaan antrian pelayanan publik pada Badan Pusat Statistik.
2. Sistem memiliki tiga pengguna yaitu admin, petugas, dan *user*/pengunjung dengan hak akses yang berbeda sesuai kebutuhan pelayanan.

3. Admin dapat mengelola data petugas, melihat daftar antrian, melihat data pengunjung, serta melihat dan mencetak laporan pelayanan.
4. Petugas dapat membuat daftar antrian manual, memanggil nomor antrian, mengubah status pelayanan, dan melihat daftar antrian.
5. *User*/pengunjung dapat mengisi data diri, memilih jenis layanan, dan mendapatkan nomor antrian tanpa melakukan login.
6. Sistem digunakan untuk membantu proses antrian serta pengelolaan dan rekapitulasi data pengunjung.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari Sistem Antrian Pelayanan Publik Berbasis *Website* Pada Badan Pusat Statistik Kota Tegal, yaitu Merancang dan membangun sistem antrian pelayanan publik berbasis *website* pada Badan Pusat Statistik untuk mempermudah pengambilan nomor antrian serta pengelolaan data pengunjung.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi Masyarakat
 1. Mempermudah masyarakat dalam melakukan pengambilan nomor antrian secara digital melalui *website*.
 2. Membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan efisien.

3. Memberikan kenyamanan kepada masyarakat karena proses pelayanan menjadi lebih terorganisir dan mudah diakses.
- b. Bagi Universitas Harkat Negeri
1. Sebagai wujud dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
 2. Sebagai tolak ukur mahasiswa dalam menyusun proposal dan laporan Tugas Akhir.
 3. Menambah referensi dan informasi mengenai monitoring menggunakan *website* khususnya di Perpustakaan Universitas Harkat Negeri.
- c. Bagi Mahasiswa
1. Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kreativitas mahasiswa.
 2. Menerapkan pengetahuan mahasiswa tentang bagaimana cara membuat *website*.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah dalam penulisan Laporan Tugas Akhir, maka dibuat sistematika penulisan dalam 6 bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai topik utama laporan, yang terbagi dalam lima sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, serta metodologi penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang relevan serta landasan teori yang mendukung penelitian, khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi, sistem antrian, pelayanan publik, dan teknologi berbasis *website*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang tahapan atau langkah-langkah perencanaan, seperti prosedur penelitian, metodologi pengumpulan data serta tempat dan waktu pelaksanaan.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan hasil analisis permasalahan yang ada pada sistem antrian pelayanan di Badan Pusat Statistik Kota Tegal, kebutuhan sistem yang diusulkan, serta perancangan sistem antrian pelayanan publik berbasis *website*.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil implementasi sistem yang telah dirancang, termasuk tampilan sistem, fitur-fitur yang dikembangkan, serta hasil pengujian sistem untuk mengetahui kinerja dan fungsionalitas sistem.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian yang telah dilaksanakan dan saran untuk peningkatan dan perbaikan yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.