

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Otonomi daerah adalah kerangka kerja dalam sistem birokrasi yang dimiliki oleh setiap kabupaten, yang memberikan hak, wewenang, dan tanggung jawab untuk mengatur urusannya sendiri dan mengelola kepentingan masyarakat setempat. Implementasi dalam suatu pengelolaan dikabupaten tidak terlepas dari pembagian struktur kekuasaan wilayah seperti halnya kecamatan, desa, dan kelurahan. Khususnya pada kecamatan yang dimana memiliki beberapa berbagai bidang tugas didalam suatu birokrasi yang salah satunya yaitu layanan administrasi. Layanan administrasi dalam suatu pemerintah bisa seperti pelayanan pendaftaran penduduk, surat keterangan administrasi kependudukan, pendaftaran nikah, dan juga perizinan usaha. Pentingnya layanan administrasi dikarenakan untuk memenuhi kebutuhan para warga terhadap berkas administrasi individu warga sendiri ataupun kepada negara. Kewajiban untuk menyediakan layanan administrasi juga diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dicirikan oleh serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Kegiatan ini harus mematuhi undang-undang dan peraturan yang relevan serta mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang ditawarkan oleh entitas sektor publik. [1]

Pelayanan administrasi tidak terlepas dari sistem informasi dikarenakan perkembangan teknologi informasi bersifat mengikat untuk segala aspek lini. Teknologi informasi dapat diartikan sebagai teknologi yang berorientasi pada manajemen informasi yang membentuk satu kesatuan dalam cara pembentukan teknologi informasi [2]. Melalui penggunaan teknologi informasi di wilayah Kecamatan khususnya pada hal pelayanan yang ada di kecamatan dapat ditingkatkan di berbagai bagian seperti halnya efisiensi waktu, anggaran, dan

keaslahan manusia atau human error. Sehingga pengelolaan informasi dapat dilakukan dengan lebih efektif [3]. Implementasi dalam transformasi sistem pelayanan desa tradisional atau tradisional menjadi sistem modern, atau dapat dikatakan berbasis teknologi informasi, dapat diimplementasikan melalui implementasi BPR, yang tujuannya adalah untuk mengubah metode kerja dari sistem sebelumnya ke yang lebih baru salah satu yang kegunaannya telah meningkat dalam mendukung fungsi pekerjaan ini [2].

Penelitian ini mengakat studi kasus kantor kecamatan kromengan kabupaten malang jawa timur yang dimana sistem pelayanan administrasinya masih dilakukan secara manual. Pelayanan secara manual seperti halnya pencatatan kependudukan secara manual, Pendaftaran nikah, pengurusan izin usaha, dan juga pengurusan administrasi lainnya. Permasalahan yang ada didalam kecamatan tersebut dapat dipecahkan dengan pengimplementasian teknologi informasi untuk pengelolaan layanan administrasi. Dalam implementasi penggunaan teknologi informasi perihal pelayanan administrasi dapat menggunakan metode Business Proses Reengineering yang dinilai dapat meningkatkan efisiensi dalam perihal proses pelayanan administrasi [4] [5]

Penelitian ini menggunakan metode BPR sebagai pemecahan masalah yang terjadi pada pelayanan administrasi di Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang yang juga digunakan sebagai metode dalam penelitian [4] [5]. Metode *Business Proses Reengineering* (BPR) merupakan sebuah konsep untuk merubah sebuah bisnis proses untuk memperbaharui proses bisnis yang memiliki kelemahan dalam proses bisnisnya. tahapan *business process reegginering* memiliki beberapa tahapan yaitu pemetaan dan analisis proses bisnis, Merancang ulang proses bisnis, implementasi rancangan baru proses bisnis, dan evaluasi proses bisnis yang telah dirancang. Tujuan dari BPR agar lebih efisien dan lebih kompetitif sehingga meningkatkan kinerja perusahaan dengan memperbaiki, mengubah, atau menghapus proses-proses yang tidak efisien, serta menerapkan teknologi informasi dan inovasi baru untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih baik sehingga memiliki

output berupa peningkatan signifikan dalam efisiensi, kecepatan, dan layanan salah satu hasil Business Process Reengineering [4] [5].

Pada penelitian ini memiliki output hasil berupa kontribusi dalam penggunaan metode Business Proses Reengineering dalam studi kasus pelayanan administrasi di Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang perihal pemecahan masalah yang telah disebutkan dalam gagasan diatas dengan solusi berupa implementasi teknologi informasi dalam bidang pelayanan administrasi. Harapan dari pemecahan masalah tersebut dengan menggunakan BPR dalam metode di penelitian ini dengan hasil perbaikan pada proses pelayanan administrasi seperti pengajuan surat dari warga dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang dan juga peningkatan perihal efisiensi waktu terhadap proses bisnis yang masih manual dalam pelayanan administrasi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat sejumlah permasalahan yang menjadi fokus untuk diselesaikan melalui penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana sistem administrasi di Kecamatan Kromengan, Kabupaten Malang berjalan saat ini dan permasalahan apa saja yang muncul dalam sistem administrasi tersebut?
- b. Bagaimana analisis dari Business Process Reengineering (BPR) yang baru dapat meningkatkan sistem administrasi di Kecamatan Kromengan?
- c. Pengujian Efisiensi Throuput dan Business Process Reengineering (BPR) yang baru dapat mempengaruhi efisiensi dan produktifitas di dalam sistem administrasi di Kecamatan Kromengan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan rekayasa ulang sistem administrasi Kecamatan Kromengan menggunakan metode Business Process Reengineering dan menguji efisiensi proses dengan uji Throughput. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi proses bisnis dalam sistem administrasi Kecamatan Kromengan guna memperbaiki proses bisnis dan kualitas pelayanan

sesuai dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat Kecamatan Kromengan .

#### **1.4 Batasan penelitian**

Pada penelitian ini memiliki batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Fokus analisis bisnis proses akan ditempatkan pada layanan administrasi, khususnya dalam mengelola pelayanan pengajuan keperluan administrasi Kecamatan Kromengan.
- b. Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan modernisasi proses bisnis.
- c. Proses bisnis akan direncanakan dan disimulasikan untuk pelayanan pengajuan keperluan administrasi di Kecamatan Kromengan.
- d. Pengujian akan melibatkan pengukuran efisiensi waktu dalam proses pengurusan layanan administrasi.
- e. Penelitian ini menerapkan metode Business Process Reengineering dalam pelaksanaannya.
- f. Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang.