

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah kecamatan memegang peran strategis sebagai garis depan layanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat lokal, di mana upaya peningkatan kualitas birokrasi pemerintah tidak hanya menjadi kebutuhan administratif, melainkan komitmen fundamental untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara. Untuk mendukung komitmen ini, Indonesia telah menetapkan landasan hukum pelayanan publik di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik[1], dan sejalan dengan regulasi tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mengambil inisiatif strategis untuk mempercepat transformasi digital pemerintah yang berfokus pada kebutuhan pengguna (*user-centric*)[2]. Transformasi digital menjadi imperatif dalam modernisasi pelayanan publik karena membawa implikasi praktis yang signifikan. Manfaat otomasi mencakup penurunan waktu pemrosesan, pengurangan beban administratif, dan peningkatan konsistensi layanan, sekaligus memodernisasi sistem pengadaan, layanan aparatur negara, kearsipan, akuntabilitas kinerja pemerintah, dan memperkuat tata kelola data pemerintah yang terpadu untuk mendukung warga sekitar[3].

Setelah adanya perbincangan dengan pihak Sekretariat Daerah dan Kepala Kecamatan yang bertanggung jawab, kami mendapatkan bahwa permasalahan yang terjadi di Kecamatan Legok mencakup sejumlah tantangan operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berdampak langsung pada kepuasan dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Pertama, antrian panjang yang telah terbentuk sejak pukul 5 pagi, jauh sebelum jam operasional kecamatan dimulai, mencerminkan tingginya permintaan layanan tetapi keterbatasan kapasitas sistem. Namun juga adanya praktik tidak etis seperti kehadiran calo yang memperjualbelikan nomor antrian kepada warga sehingga menyebabkan ketidakadilan dalam daftar antrian, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu seperti pekerja pabrik dan kantor. Kedua, keterbatasan infrastruktur yang menjadi faktor penghambat dalam pencetakan dokumen (KTP/KIA/KK) yang masih bergantung pada enam titik server pusat di Dukcapil yang bisa memakan waktu dalam memproses. Ketiga, proses verifikasi berkas

dan pengisian formulir yang rumit sering menghasilkan kesalahan administratif, memaksa warga untuk mengajukan ulang permohonan dan memperpanjang waktu layanan. Keempat, layanan digital yang masih kurang memadai di mana layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersedia sebagai alternatif digital, namun hanya berfungsi sebagai pengajuan data elektronik dan tidak terintegrasi dengan pihak kecamatan untuk melakukan pencetakan fisik di loket. Inti dari permasalahan ini bisa disimpulkan menjadi administratif yang kurang efisien, yang bisa menyebabkan beban kerja lebih bagi pelayanan dan menjadi proses yang rumit juga bagi warga yang mempunyai waktu terbatas.

Sebagai jawaban dari permasalahan pelayanan di Kecamatan Legok, adanya perancangan sebuah platform website yang terintegrasi dan *scalable*. Website ini akan menghadirkan fitur utama berupa sistem penjadwalan layanan sehingga masyarakat dapat melakukan reservasi dan memperoleh nomor antrian secara daring sesuai kebutuhan waktu yang diinginkan. Langkah ini diambil untuk meminimalisir antrian fisik sejak pagi dan memastikan kemudahan akses serta aksi yang bisa diambil setelah data yang diberikan sudah memenuhi diverifikasi untuk memberikan kejelasan terkait data yang diberikan. Penerapan sistem ini juga sudah disesuaikan dengan SOP Administrasi yang disajikan secara publik pada pencarian internet. Platform ini juga didesain untuk memungkinkan pengisian formulir layanan untuk menghasilkan formulir pengajuan secara otomatis, yang bisa memberikan peluang optimalisasi pelayanan dan mempercepat alur layanan. Dengan pendekatan ini, website tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional namun juga tidak mengganggu SOP yang sudah ada dari pihak kecamatan tersebut.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Pelaksanaan magang bertujuan untuk memenuhi persyaratan dari program wajib akademik Universitas Multimedia Nusantara (UMN) dan menjadi salah satu prasyarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Komputer (S.Kom). Kegiatan magang ini juga menjadi salah satu bentuk penerapan pengetahuan dari perkuliahan ke dunia kerja dengan mengembangkan website.

1.2.2 Tujuan Kerja Magang

- **Pengembangan website sistem antrian pelayanan administrasi Kecamatan Legok berbasis Next.js dan Supabase:** Merancang dan membangun platform digital yang secara fungsional mampu mengatur antrian layanan Kartu Keluarga (KK).
- **Perancangan dan implementasi arsitektur sistem digital administrasi berbasis kebutuhan:** Menyusun *user flow*, *prototype*, dan *database* dengan mempertimbangkan spesifikasi kebutuhan pengguna dan *workflow* SOP kecamatan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Program magang di Research, Innovation, & Sustainability UMN (RIS UMN) berlangsung selama lima bulan, mulai 30 Juni 2025 hingga 10 November 2025. Kegiatan magang dilaksanakan secara *online* untuk koordinasi tim dan pekerjaan harian, sedangkan pertemuan dengan klien dilakukan secara *offline* di Kecamatan Legok. Alur kegiatan harian diawali dengan penjadwalan rapat, dilanjutkan dengan diskusi, dan diakhiri dengan pelaporan hasil kepada pembimbing (*supervisor*).

Selama periode tersebut, ruang lingkup pekerjaan mencakup pembelajaran dan penerapan Next.js, pembuatan proyek isolasi sebagai *proof of concept*, penyusunan *user flow*, pembuatan *mockup*, serta perancangan *Entity Relationship Diagram* (ERD). Pada setiap tahap, dilakukan pertemuan dengan pihak kecamatan untuk memperoleh konfirmasi dan persetujuan. Meskipun tidak terdapat jadwal pertemuan harian yang tetap, komunikasi kerja dilakukan secara rutin untuk menyampaikan progres, kendala, dan rencana tindak lanjut melalui grup Discord serta WhatsApp pribadi.