

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi pada era Industri 4.0 telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik [1, 2]. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara serta tata kelola pemerintahan yang efektif.

Namun, implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Legok hingga saat ini masih menghadapi sejumlah permasalahan. Sistem pelayanan yang masih didominasi oleh metode konvensional menyebabkan rendahnya transparansi pengelolaan antrian dan membuka peluang terjadinya praktik percaloan. Selain itu, keterbatasan kuota pelayanan harian yang rata-rata hanya sekitar 90 permohonan tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kecamatan Legok yang mencapai kurang lebih 128.000 jiwa [3]. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu tunggu serta meningkatnya tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut diperparah oleh jam operasional pelayanan yang terbatas pada hari dan jam kerja. Hal ini menyulitkan masyarakat yang memiliki kewajiban pekerjaan, sehingga mereka harus datang sejak dini hari untuk memperoleh nomor antrian. Akibatnya, sering terjadi penumpukan masyarakat di lokasi pelayanan yang berpotensi menurunkan efektivitas proses administrasi serta menimbulkan risiko ketidaktertiban dan kesehatan.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi berupa sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital [4]. Penelitian ini merancang sebuah platform pelayanan berbasis website yang bertujuan untuk mendigitalisasi proses permohonan administrasi kependudukan, mulai dari reservasi antrian, penjadwalan waktu kedatangan, hingga verifikasi berkas secara daring. Platform ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, serta kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Legok.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung di dunia kerja dalam lingkungan profesional yang relevan dengan bidang studi teknologi informasi. Adapun tujuan dari kegiatan kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan wawasan serta keterampilan teknis dalam bidang perancangan desain antarmuka dan pengalaman pengguna dengan membangun prototipe.
2. Memahami alur kerja dan standar pengembangan website pelayanan administrasi tingkat kecamatan.
3. Mengasah kemampuan analisis, pemecahan masalah, serta kerja sama dalam tim profesional sebagai persiapan memasuki dunia kerja.
4. Memberikan kontribusi nyata kepada perusahaan melalui pelaksanaan tugas dan proyek yang sesuai dengan kebutuhan dan standar kerja perusahaan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang berlangsung selama lima bulan, terhitung sejak bulan 30 Juni 2025 hingga 10 November 2025. Kegiatan magang dilaksanakan di *Research, Innovation, and Sustainability* Universitas Multimedia Nusantara (RIS UMN) dengan waktu kerja dimulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB atau disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan.

Sistem kerja yang diterapkan bersifat *hybrid*, yaitu pelaksanaan pekerjaan secara daring (*Work From Home/WFH*) untuk koordinasi tim dan aktivitas kerja harian dengan memanfaatkan media komunikasi seperti WhatsApp dan Discord. Sementara itu, pertemuan dengan klien dilakukan secara tatap muka yang berlokasi di Kecamatan Legok.