

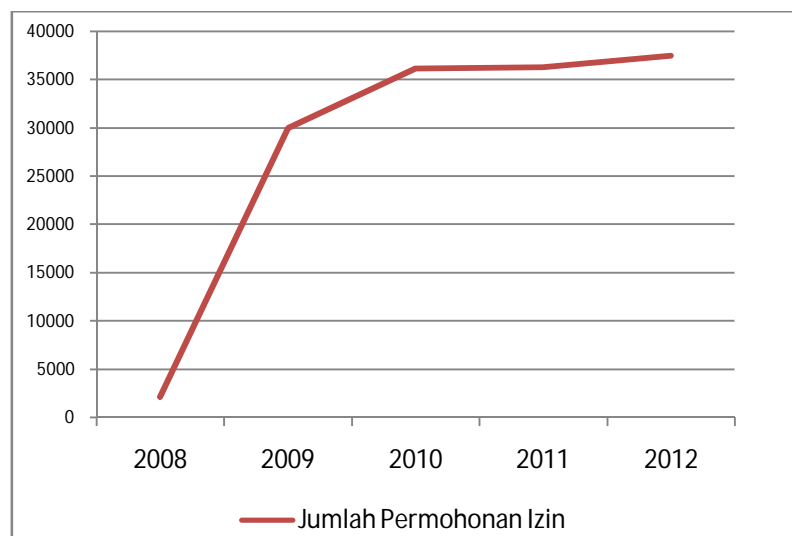
# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

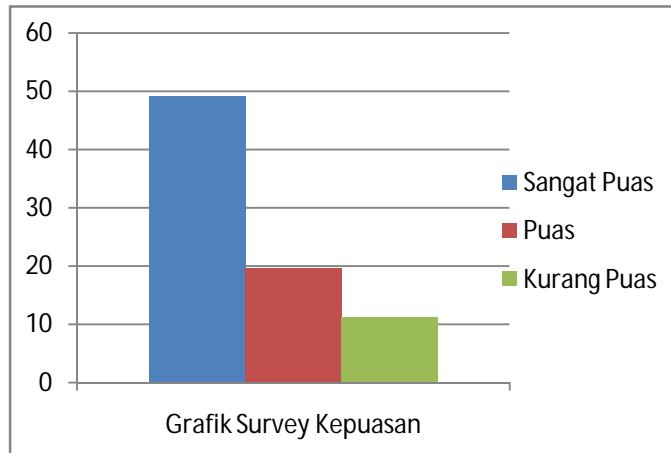
Badan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan pusat pelayanan perizinan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengelola perizinan. Semua proses perizinan dikelola dalam satu tempat, satu dinas dan satu gedung. BPPT Kota Bandung Bidang II merupakan badan yang diberikan wewenang oleh pemerintah pusat untuk mengurus permohonan izin yang terdapat pada Kota Bandung khususnya Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Lokasi.

Berdasarkan laporan BPPT tahun 2012, permohonan izin yang terdaftar pada BPPT Kota Bandung berjumlah banyak pada setiap harinya. Hal tersebut tergambar pada Gambar I.1



**Gambar I. 1 Grafik Trend Volume Layanan[4]**

Berdasarkan Gambar I.1, sejumlah 32.731 permohonan izin terdaftar pada tahun 2012, atau tepatnya 97 permohonan izin diajukan oleh pemohon kepada BPPT per-hari kerjanya. Dengan jumlah permohonan izin yang banyak, BPPT tetap harus menyediakan pelayanan perizinan yang terbaik bagi tiap pemohonnya.



**Gambar I. 2 Grafik survey kepuasan pengguna layanan perizinan BPPT**

Berdasarkan Gambar I.2, jumlah pemohon yang menyatakan kurang puas terhadap layanan permohonan izin sebesar 11,29% pada tahun 2012. Setelah ditinjau kembali, beberapa ketidakpuasan diakibatkan oleh hilangnya dokumen permohonan izin pada saat proses permohonan izin<sup>[4]</sup>. Hilangnya dokumen suatu permohonan izin, dapat disebabkan tidak adanya *record* dokumen-dokumen suatu permohonan izin yang diproses pada tiap tahap permohonan izin. Selain itu, tidak tercatatnya waktu yang dilalui oleh suatu dokumen pada tahap permohonan izin dapat berpotensi terabaikannya suatu dokumen permohonan izin. Masalah hilangnya dokumen permohonan izin itu sendiri dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah yang tercantum pada poin permasalahan pada rencana strategi BPPT Kota Bandung 2009-2013[2].

Hal ini harus menjadi perhatian BPPT Kota Bandung khususnya dalam menyediakan layanan permohonan izin. Sesuai dengan peraturan terkait pelayanan pemerintah, mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pemerintah merupakan hak seluruh masyarakat, dan sudah menjadi kewajiban setiap aparatur negara untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dengan baik, terutama dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Pada sisi lain, instruksi presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tentang upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan (*e-Government*) sehingga dapat mendukung penyelenggaraan

keperintahan[7]. Dalam hal ini, BPPT Kota Bandung sebagai lembaga penyedia layanan pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan *record* permohonan izin baik data maupun dokumen permohonan izin pada tiap proses *workflow* penanganan permohonan izin. Dengan membuat aplikasi yang dapat mengkomputerisasikan seluruh proses penanganan permohonan izin pada internal BPPT Bidang II, baik *record* dokumen maupun data permohonan izin akan tersimpan dan terkelola dengan baik di dalam sistem.

Untuk mengembangkan sistem informasi maupun aplikasi, proses siklus hidup pengembangan sistem (*SDLC*) dapat dijadikan rangka acuan pengembangan. *SDLC* menyediakan sekuensial aktivitas untuk merancang dan mengembangkan sistem aplikasi. Ada berbagai metode yang dapat digunakan dalam mengembangkan aplikasi, antara lain *waterfall*, *iterative & incremental*, *prototype*, *agile*, dan lain sebagainya. Setiap model *SDLC* memiliki kelebihan serta kekurangan masing-masing serta memiliki fungsional yang lebih baik pada suatu kondisi dibandingkan model *SDLC* yang lain.

**Tabel I. 1 Tabel Perbandingan Metode Pengembangan Sistem**

<b>Model</b>	<b>Waterfall</b>	<b>Prototype</b>	<b>Spiral</b>	<b>Iterative</b>	<b>Agile</b>
<b>Requirement</b>	Awal	Fleksibel	Awal	Awal	Fleksibel
<b>Biaya</b>	Rendah	Tinggi	Sedang	Rendah	Tinggi
<b>Fleksibilitas</b>	Rendah	Tinggi	Sedang	Rendah	Tinggi
<b>Keterlibatan User</b>	Rendah	Tinggi	Tinggi	Sedang	Tinggi

Berdasarkan Tabel I.1, model pengembangan sistem *Waterfall* memiliki karakteristik penentuan *requirement* pada awal tahap, sehingga sesuai dengan objek penelitian ini yaitu BPPT Kota Bandung Bidang II yang sudah memiliki peraturan terkait proses bisnis permohonan izin pada internal BPPT yang dapat menjelaskan *requirement* aplikasi. Dengan proses birokrasi yang tidak sederhana untuk menemui *user* yaitu petugas BPPT Kota Bandung Bidang II, *Waterfall Model* cocok untuk diterapkan pada penelitian ini dikarenakan rendahnya intensitas keterlibatan *user* yang diperlukan dalam pengembangan aplikasi ini[8].

Berdasarkan latar belakang diatas, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung memerlukan sebuah aplikasi yang dapat me-*record* data maupun dokumen permohonan izin yang mengalir pada *workflow* permohonan izin serta menampilkan informasi *monitoring* penyelesaian proses suatu permohonan izin berdasarkan *record* yang dihasilkan.

## **I.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengelola data dan dokumen terkait permohonan izin
2. *Record* waktu yang dilalui oleh suatu permohonan izin pada tiap tahap-tahap internal BPPT Kota Bandung.
3. Informasi *monitoring* penyelesaian permohonan izin

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari tugas akhir adalah sebagai berikut.

1. Membangun aplikasi *workflow* perizinan pada badan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung dengan menggunakan metode *Waterfall Modified* yang dapat me-*record* serta memfasilitasi perpindahan data dan dokumen secara *digital* serta menghasilkan informasi bersifat *monitoring* berdasarkan *record* yang dihasilkan.

## **I.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian tugas akhir ini antara lain sebagai berikut.

1. Proses bisnis pelayanan perizinan menjadi terkomputerisasi sehingga memudahkan pelaporan dan pengelolaan data maupun dokumen permohonan izin.
2. Dengan didukung teknologi informasi akan mengurangi tingkat resiko hilangnya sebuah dokumen permohonan izin.
3. Dengan adanya fungsi *monitoring* proses penyelesaian suatu permohonan izin baik waktu, perbandingan jumlah berdasarkan jenis izin, dll diharapkan dapat

mendukung proses pengambilan keputusan manajemen dalam membuat keputusan terkait proses permohonan izin pada BPPT Kota Bandung Bidang II.

### **I.5. Batasan Masalah**

Batasan dari pembuatan aplikasi pelayanan perizinan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini terbatas pada proses permohonan izin pada internal Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung bidang II dengan tidak membahas proses detil pemeriksaan teknis yang dilakukan dinas terkait jenis permohonan izin.
2. Aplikasi perizinan ini disesuaikan dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 300 tentang BPPT Kota Bandung, Peraturan Daerah no. 11 Tahun 2011, dan peraturan pemerintah lain yang berlaku
3. Penelitian dilakukan sampai pada tahap *testing* untuk mengetahui karakteristik kinerja aplikasi yang dihasilkan.
4. Penelitian tidak membahas tahap *deployment & maintenance* aplikasi pada objek penelitian.