

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung merupakan salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) di bawah Kantor Wilayah DJKN Jawa Barat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang negara dan lelang [1]

KPKNL Bandung melakukan pelayanan secara langsung (*walk-in*) baik secara regular maupun insidental terkait pelayanan yang dibutuhkan. Para pengguna jasa KPKNL Bandung diharuskan mendatangi kantor pelayanan guna terpenuhinya layanan yang diinginkan. KPKNL memiliki 5 pelayanan diantaranya pelayanan kekayaan negara, pelayanan lelang, pelayanan penilai, pelayanan piutang negara dan pelayanan umum. Alur pelaksanaan pelayanan tersebut dimulai dengan antrian menggunakan KIOSK, setelah itu pihak pengguna jasa kemudian diarahkan ke Area Pelayanan Terpadu (APT) yang merupakan muka pelayanan. Pada tempat tersebut para pengguna jasa menyampaikan masalah dan keinginan mereka. Setelah itu pihak APT tersebut memberikan solusi terkait masalah dan keinginan para pengguna jasa. Jika proses layanan selesai sekali duduk, maka para pengguna jasa dipersilahkan untuk kembali tetapi jika tidak maka pihak APT dapat meneruskan ajuan layanan tersebut ke pihak selanjutnya. Proses pencatatan hasil layanan menggunakan website.

Dalam pelaksanaan pelayanan secara langsung, tidak sedikit terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun kendala tersebut yaitu keterbatasan waktu

pelayanan dan pendataan jumlah serta kualitas layanan, ditambah dengan keadaan yang mengharuskan pembatasan pelayanan publik sejak Maret 2020 melalui himbauan pemerintah. Sejak himbauan tersebut, pihak KPKNL Bandung melakukan pembatasan jam operasional pelayanan yang mengakibatkan kurangnya kualitas pelayanan dilihat dari sedikitnya jumlah ajuan layanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari. Sejak April 2020 sampai April 2021 tercatat 500 tiket ajuan yang masuk dan berhasil ditangani oleh KPKNL Bandung.

Melihat masalah tersebut, maka pihak KPKNL Bandung membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan proses pelayanan tanpa harus mendatangi kantor. Aplikasi tersebut juga diharapkan dapat menambah kualitas layanan. Aplikasi tersebut berbasis android bagi para pengguna jasa dalam mengajukan layanan dan aplikasi berbasis website bagi para pegawai dalam menyelesaikan masalah ajuan. Kedua aplikasi tersebut saling terintegrasi dengan menggunakan API sehingga pertukaran data bersifat *real-time*. Aplikasi tersebut diberi nama “APTU (Up To)” – Aplikasi Pelayanan Terpadu KPKNL Bandung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana memudahkan proses pelayanan dan pengelolaan data layanan KPKNL Bandung?
2. Bagaimana memudahkan proses monitoring data layanan KPKNL Bandung?
3. Bagaimana memudahkan proses penilaian kualitas layanan KPKNL Bandung?

1.3 Batasan Permasalahan

Batasan masalah dari pembangunan aplikasi ini adalah :

1. User pegawai harus menggunakan NIP yang terdata untuk masuk ke sistem website APTU
2. Pembuatan akun pengguna user pada website harus dibuat oleh admin jadi tidak ada form registrasi akun

3. Penambahan data pegawai baru harus dilakukan penambahan data akun pengguna terlebih dahulu karena syarat menambahkan data pegawai baru yaitu memiliki akun pengguna
4. User pengguna jasa harus menggunakan akun *google* untuk masuk ke aplikasi APTU
5. Basis aplikasi yang digunakan bagi user pengguna jasa adalah *mobile android* dan bagi user pegawai menggunakan basis *website*
6. Aplikasi yang dibangun menggunakan REST API sebagai penghubung penyimpanan database dan *google firebase authentication* sebagai autentikasi user sehingga harus terkoneksi dengan jaringan internet dalam penggunaannya
7. Aplikasi hanya melayani proses pengajuan dan penyelesaian layanan secara deskriptif sehingga jika terdapat keperluan berkas harus menggunakan perantara seperti *link drive* dan sebagainya

1.4 Tujuan

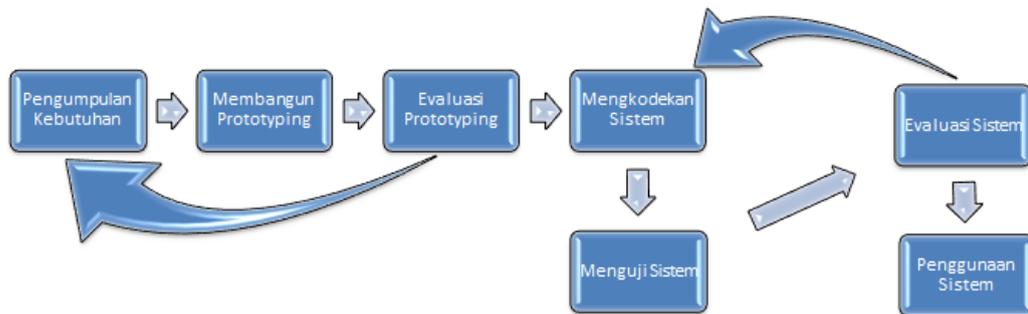
Tujuan dari pembangunan aplikasi ini adalah :

1. Membangun aplikasi pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung.
2. Membangun aplikasi yang efektif untuk proses pelayanan dan penilaian kualitas layanan KPKNL Bandung

1.5 Metode Penyelesaian Masalah

1.5.1 Metode Penelitian

Proses pembangunan aplikasi menggunakan sebuah metode penelitian yaitu metode *prototype*. Metode *prototype* adalah salah satu metode siklus hidup sistem yang didasarkan pada konsep model bekerja (*working model*). Adapun tujuan metode *prototype* adalah mengembangkan model menjadi *system final*. Sehingga sistem ini akan dikembangkan dengan cepat dan biayanya menjadi lebih rendah



Gambar 1. 1 Metode Prototype

Langkah metode *prototype* :

1. Mengumpulkan kebutuhan

Petama kali yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi seluruh permasalahan. Pada langkah ini kita harus menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan garis besar dari system yang akan di buat. Pengumpulan kebutuhan dimulai dengan mengidentifikasi masalah pelayanan KPKNL Bandung, melakukan wawancara dan kuesioner observasi, mengamati proses alur pelayanan KPKNL Bandung dan identifikasi masalah ajuan yang sering diajukan oleh pihak pengguna jasa.

2. Membangun *Prototype*

Membangun *prototype* disini adalah menentukan bagaimana *input* dan *output* hasil sistem. Penyusunan *prototype* dimulai dengan membuat alur system aplikasi kedalam bentuk diagram lalu membuat sebuah desain tampilan UI yang menggambarkan alur sistem aplikasi APTU.

3. Evaluasi *Prototype*

Langkah ini adalah langkah yang sangat penting agar sistem yang akan dibuat berhasil. Langkah ini adalah memeriksa kembali kesesuaian antara langkah pertama dan langkah kedua. *Prototype* yang telah dibangun disesuaikan dengan hasil observasi kebutuhan yang telah dikumpulkan.

4. Pengkodean *Prototype*

Dalam langkah ini harus menentukan bahasa pemrograman mana yang akan digunakan. Pengembang memutuskan untuk menggunakan Kotlin sebagai bahasa pemrograman aplikasi APTU berbasis Android dan *PHP*,

Codeigniter, React.js sebagai bahasa pemrograman aplikasi APTU berbasis website. Setelah penentuan Bahasa, pengembang kemudian menyusun kode-kode hingga membentuk sebuah aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan hasil observasi.

5. Menguji Sistem

Langkah ini adalah menguji menggunakan *white box* ataupun *black box*, menggunakan *white box* berarti menguji kodingan sedangkan *black box* adalah menguji fungsi fungsi tampilan apakah sudah benar dengan aplikasinya atau tidak.

6. Evaluasi Sistem

Langkah ini adalah mengevaluasi langkah yang sudah dilakukan apakah sudah benar atau belum. Evaluasi sistem dilakukan oleh pihak calon pengguna untuk memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan yang telah disampaikan pada proses observasi.

7. Menggunakan Sistem

Sistem sudah selesai dan diserahkan kepada pengguna serta dilakukan *maintenance* secara berkala jika terdapat keluhan dari pengguna.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data Sistem

1. Metode Pengamatan (Observasi)

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian untuk melihat dari dekat sistem informasi yang sudah digunakan. Kegiatan observasi yang dilakukan untuk membangun aplikasi ini dengan menyebar kuesioner kepada calon pengguna agar memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna nantinya. Kegiatan ini dilakukan dengan mencatat informasi yang dilihat.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara developer dan responden. Wawancara juga merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data mengenai keinginan user mengenai sistem yang akan dibuat. Pada proses pengumpulan data selain menggunakan kuesioner juga melalui wawancara guna mendapatkan informasi secara rinci terkait kebutuhan pengguna.

Wawancara hanya dilakukan kepada beberapa calon pengguna seperti PIC TIK dan Kepala Kantor KPKNL Bandung.

1.6 Pembagian Tugas Anggota

Berikut pembagian tugas anggota tim proyek :

1. Adnia Salsabila Ilham

Peran : *Backend Developer*

Tanggung Jawab :

- (a) Menyusun proses bisnis aplikasi
- (b) Desain Algoritma
- (c) Merancang program aplikasi mobile dan website (*backend*)
- (d) *Testing backend*
- (e) Analisis dan perbaikan *bug*
- (f) Membuat dokumentasi program
- (g) Pembuatan laporan
- (h) Pembuatan jurnal ilmiah

2. Mia Anjani Darajatun Salam

Peran : *Frontend Developer*

Tanggung Jawab:

- (a) Desain *interface* aplikasi
- (b) Merancang program antarmuka aplikasi (*frontend*)
- (c) Analisis masalah
- (d) Pembuatan video promosi aplikasi
- (e) Pembuatan manual book