



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, pelayanan publik harus dijalankan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakatnya. Pelayanan publik salah satu aspek penting dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas sangat penting dalam menjaga kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, dan juga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, pelayanan publik harus dapat mengikuti perkembangan tersebut dan terus meningkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin meningkat.

Kantor Camat Babat Supat merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan beralamat di jalan Babat Banyuasin, Kec. Babat Supat, Kabupaten Musi Banyuasin, Sumatera Selatan. Kantor Camat Babat Supat memiliki 14 bagian bidang yaitu, Camat, Sekcam, Kasi Seksi Pemerintahan, Kasi Trantib, Kasi Seksi PPD/K, Kasi Seksi Kessos, Kasi Seksi Pelayanan Umum, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasubag Perencanaan Keuangan dan Pelaporan, Pengelola PPD/K, Pengelola Kessos, Pengelola Pelayanan Umum, Bendahara, dan Pengadministrasi Pemerintahan. Kantor Camat Babat Supat juga telah memiliki fasilitas yang memadai. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat banyak kendala dalam pengambilan keputusan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), permohonan Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Surat Pindah, Akte kematian, Akte Cerai, Akte Nikah, dan Perubahan KK. di kantor ini. Beberapa di antaranya adalah lambatnya proses pengambilan keputusan pada pelayanan publik karena kelengkapan dokumen yang kurang, masalah teknis, dan proses verifikasi yang



memakan waktu, sehingga sangat menjadi tidak efektif dan efisien saat melakukan proses pengambilan keputusan pada pelayanan publik.

Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu dilakukan pengembangan sistem pendukung keputusan berbasis *data-driven decision making* dengan Algoritma C5.0. *Data-driven decision making* menurut Mikalef et al (2020) adalah “Proses pengambilan keputusan yang didasarkan pada pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data untuk menghasilkan solusi yang didasarkan pada bukti-bukti yang terukur dan objektif”. Algoritma C5.0 menurut Rahmanita Widjayanati (2022) adalah “salah satu algoritma klasifikasi data *mining* dan merupakan penyempurnaan dari algoritma C4.5”. Sistem ini dapat membantu para pengambil keputusan di kantor camat Babat Supat untuk memperoleh informasi yang akurat, tepat waktu, dan mudah diakses. Dengan sistem pendukung keputusan ini, diharapkan pengambil keputusan dapat memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat, sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik di kantor camat Babat Supat. Selain itu, dengan menggunakan sistem pendukung keputusan berbasis *data-driven decision making*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor camat Babat Supat.

Berdasarkan hal tersebut penulis mengajukan judul tentang “**Sistem Pendukung Keputusan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Menggunakan Metode *Data-Driven Decision Making* (DDDM) Berbasis *Website* di Kantor Camat Babat Supat**” yang berfokus pada meningkatkan efisiensi pelayanan publik di kantor camat Babat Supat. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memberi manfaat para pegawai dikantor Camat Babat Supat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan metode *data-driven decision making* di kantor Camat Babat Supat ?
 2. Bagaimana meminimalisir pengambilan keputusan yang membutuhkan waktu lama karena kurangnya data dan informasi yang dibutuhkan ?
-



-
3. Bagaimana sistem ini memudahkan kantor camat babat supat dalam meningkatkan pelayanan publik ?
 4. Bagaimana cara kerja metode *Data-driven decision making* dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

1.3 Batasan Masalah

Sehubung dengan luasnya pembahasan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan agar proses pembuatannya lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Batasan masalah tersebut adalah seperti berikut:

1. Sistem ini dibuat untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor camat Babat supat.
2. Sistem ini digunakan oleh pegawai bidang pelayanan kantor camat Babat Supat.
3. Data yang digunakan hanya sebatas data jenis permohonan; KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akte kelahiran, Surat pindah, Akte Kematian, Akte Cerai, Akte Nikah, dan Perubahan KK.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membuat sistem untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik menggunakan metode *data-driven decision making* berbasis *website* di kantor camat Babat Supat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan Database *MYSQL*.
2. Mempermudah pihak kecamatan dalam mengambil keputusan.
3. Membuat pekerjaan pegawai dibidang Pelayanan menjadi lebih mudah.
4. Meningkatkan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian yaitu :

1. Mempermudah kerja pegawai dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.
 2. Mempercepat proses pembuatan permohonan administrasi pada pelayanan publik.
-



3. Memperbaiki kualitas pelayanan publik kantor camat Babat Supat.
4. Dapat dijadikan Referensi atau bahan baca penulisan Tugas akhir atau Laporan akhir mahasiswa Manajemen Informatika.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasannya, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang akan digunakan untuk dasar pembahasan Tugas Akhir. Secara garis besar landasan teori ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, teori khusus, dan teori program yang berkaitan dengan sistem aplikasi yang akan dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi deskripsi mengenai instansi tempat penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai pemrograman Pembuatan Sistem Pendukung Keputusan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan metode *data-driven decision making* di kantor Camat Babat Supat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran-saran yang dibuat penulis terkait dengan isi laporan.

