

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan merupakan salah satu sektor krusial dalam pembangunan suatu negara. Pendidikan yang berkualitas berdampak positif pada pengembangan sumber daya manusia, pertumbuhan ekonomi, dan kemajuan sosial. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, perlu adanya sistem penjaminan mutu pendidikan yang efektif dan terintegrasi. Namun, dalam praktiknya, implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan masih menghadapi berbagai tantangan. Proses pengumpulan data, analisis, dan pelaporan seringkali masih manual, memakan waktu, dan rentan terjadi kesalahan. Selain itu, koordinasi antara lembaga pendidikan, pengawas, dan pemangku kepentingan lainnya juga belum optimal.

Kompleksitas prosedur, waktu yang terbatas dan kendala akses seringkali menjadi permasalahan dalam pelayanan penjaminan mutu pendidikan. Proses yang kompleks dan rumit dalam pengajuan permohonan atau peninjauan penjaminan mutu pendidikan seringkali menghambat partisipasi masyarakat. Prosedur yang membingungkan dan sulit dipahami oleh masyarakat dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian serta menghalangi masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan. Keterbatasan jumlah petugas dan keterbatasan waktu dapat menyebabkan terhambatnya atau tertundanya proses pelayanan. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga penjaminan mutu pendidikan. Ketidakmampuan untuk menangani permintaan dalam jumlah besar atau kesulitan menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Jarak yang jauh dan pilihan transportasi yang terbatas dapat membuat masyarakat ragu atau kesulitan untuk datang langsung ke kantor lembaga penjaminan mutu pendidikan. Selain itu,

terbatasnya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di daerah terpencil juga dapat menghambat akses masyarakat untuk mendapatkan informasi dan mengajukan permohonan melalui platform online. Untuk mengatasi permasalahan ini diperlukannya inovasi yang terbaru yang dapat memberikan solusi dan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien.

Pintu BPMP adalah aplikasi *one stop service* yang memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi dan transparansi proses penjaminan mutu pendidikan. Dengan aplikasi ini, diharapkan dapat menciptakan pengelolaan informasi yang terintegrasi, pelaporan yang lebih cepat dan akurat, serta kolaborasi yang lebih baik antara lembaga pendidikan dan pengawas. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan pengalaman pengguna yang lebih baik bagi semua pemangku kepentingan seperti lembaga pendidikan, pengawas, dan masyarakat. Informasi tentang status penjaminan mutu dalam pendidikan sudah tersedia, memungkinkan tindakan korektif yang cepat dan tepat.

Pembuatan aplikasi Pintu BPMP juga beriringan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat. Melalui pemanfaatan teknologi, proses pengkajian data dapat dilakukan secara otomatis dan real time, sehingga menghasilkan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu. Selain itu, aplikasi ini juga dapat memberikan notifikasi dan *alert* secara otomatis sehingga memudahkan pengguna untuk melakukan tindakan yang diperlukan. Dalam konteks globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, penyediaan aplikasi layanan penjaminan mutu pendidikan merupakan langkah strategis untuk meningkatkan daya saing pendidikan di tingkat nasional. Aplikasi ini bertujuan untuk melaksanakan pemantauan dan peningkatan mutu pendidikan secara lebih efektif untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang siap menghadapi tantangan masa depan dan memberikan kontribusi penting bagi pembangunan negara.

Merujuk pada beberapa penelitian terdahulu tentang pelayanan masyarakat yang pernah dilakukan sebelumnya yang penulis jadikan referensi yaitu, penelitian mengenai Aplikasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android di Polda Jawa Tengah [1]. Penelitian mengenai Implementasi Aplikasi Pengaduan

Masyarakat Berbasis Android pada Gedung DPRD [2]. Penelitian mengenai Aplikasi E-Police Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Berbasis Android (Studi Kasus Polsek Limau) [3]. Penelitian mengenai Perancangan Aplikasi SIPAMO “Sistem Pelayanan Mobile” Berbasis Android pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu [4]. Penelitian mengenai Perancangan Aplikasi Mobile Sistem Informasi “KIFORM” Berbasis Android Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat pada Kelurahan Sukasari [5].

Dengan gambaran data diatas maka penulis bermaksud akan membuat suatu model aplikasi pelayanan masyarakat satu pintu dengan judul **“APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT *ONE STOP SERVICE* BERBASIS ANDROID DI BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (BPMP) PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun dan merancang aplikasi pelayanan masyarakat *one stop service* pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?
2. Bagaimana aplikasi pelayanan masyarakat *one stop service* dapat memberikan pelayanan yang efisien terhadap pengguna, baik lembaga pendidikan, pengawas, dan masyarakat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pembuatan aplikasi dilakukan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Pelayanan *one stop service* yang dimaksud meliputi permohonan informasi, narasumber, kemitraan, supervisi, peminjaman fasilitas, dan pengaduan.
3. Perancangan sistem aplikasi menggunakan *Visual Code Studio*, *framework* React Native, Bahasa Pemrograman TypeScript, Komponen NativeBase, dan *database* MySQL Workbench.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Proyek**

Tujuan dan manfaat yang dapat dicapai dari proyek ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Tujuan Proyek**

Adapun manfaat dari proyek aplikasi pelayanan masyarakat ini, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pendidikan dengan memfasilitasi indentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dengan mengumpulkan data yang relevan.
2. Meningkatkan transparansi data yang diterima, sehingga memungkinkan pemantauan dan tindakan korektif yang lebih cepat.

##### **1.4.2 Manfaat Proyek**

Adapun manfaat dari proyek aplikasi pelayanan masyarakat ini, yaitu:

1. Terciptanya perbaikan sistem pendidikan yang berkelanjutan.
2. Memudahkan kegiatan pengumpulan, analisis data, dan pelaporan untuk meminimalkan kesalahan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan verifikasi hasil penelitian. Dalam laporan proyek ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang masing-masing secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi pembahasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat proyek, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Meliputi pembahasan tentang landasan teori membuat pembahasan tentang tujuan dan dasar teori yang berhubungan dengan topik pembahasan penulis beserta penelitian terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Meliputi pembahasan tentang model penelitian, teknik pengumpulan data, dan alat bantu pengembangan yang digunakan dalam pembuatan sistem aplikasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi pembahasan tentang latar belakang objek proyek, sejarah, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan mandat, analisis sistem yang sedang berlangsung, analisis hasil solusi, analisis persyaratan sistem yang diusulkan, desain sistem, desain tampilan, pengembangan sistem, dan pengujian sistem.

## **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan pokok dan saran kajian untuk diseminasi kepada pihak yang berkepentingan.