

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan kemudahan kepada setiap aspek disegala bidang. Permasalahan-permasalahan yang sebelumnya sulit atau lebih lama untuk diselesaikan kini lebih mudah dan cepat dalam penyelesaiannya. Dengan semakin banyaknya tuntutan yang harus dituntaskan manusia berlomba-lomba untuk terus mengembangkan dan memberikan manfaat yang lebih banyak lewat kecanggihan teknologi informasi.

Penerapan teknologi informasi bagi sebuah perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Namun penerapan teknologi informasi tidak hanya berlaku pada sektor bisnis, dalam sektor pelayanan publik yang diberikan lembaga pemerintahan, peranan teknologi informasi sangat membantu jalannya pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Dengan alasan lain pertumbuhan penduduk yang semakin pesat membuat sistem pelayanan publik tradisional dirasa kurang efektif dan efisien lagi untuk dijalankan (Rahadi, 2017).

Undang-Undang Negara RI Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang

peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk demi terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Anonim, 2017).

Pada saat ini beberapa lembaga pemerintahan mulai menggabungkan kecanggihan teknologi informasi dalam setiap bidangnya. Terutama pada pelayanan jasa publik yang berbasis *customer relationship management (CRM)*. Penerapan *customer relationship management (CRM)* pada pelayanan publik ini memiliki nilai efektivitas yang lebih tinggi dan tentunya lebih hemat biaya dalam pelayanannya.

Berbicara tentang lembaga pemerintahan, Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yang berlokasi di Jl. ST Syahrir No. 251 C KM.4 Mato Aia, Kota Padang, Sumatera Barat sudah mulai menerapkan kecanggihan teknologi informasi untuk pengolahan data di beberapa bidang, seperti pada penginputan data kepegawaiannya.

Dalam hal lain tingginya tingkat kasus penyalahgunaan dan peredaran narkotika dan obat-obatan terlarang di masyarakat mengharuskan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat untuk bekerja lebih cepat dan tanggap dalam penanganan setiap kasus yang terjadi. Keterkaitan setiap bidang dalam suatu kasus juga mengharuskan pengolahan dan pelaporan tiap data untuk dijadikan informasi akhir harus saling terintegrasi dengan jelas. Belum diterapkannya kemajuan teknologi informasi di beberapa bidang membuat terhambatnya penyelesaian kasus penyalahgunaan narkotika dan obat-obatan

terlarang karena sifat pengerjaannya yang masih manual dan belum tersistematisasi.

Pada bagian hubungan masyarakat di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat petugas menerima pengaduan lewat berbagai media komunikasi yang sudah disediakan sebelumnya, seperti layanan pengaduan lewat *whatsapp*, *facebook*, layanan *call center*, dan *Instagram*. Masing-masing pengaduan nantinya akan diinputkan secara satu per satu ke dalam format yang sudah disiapkan di MS Excel baru setelahnya di jadikan laporan akhir yang akan diberikan kepada atasan. Terlalu berbelitnya proses perekapan dan penginputan data membuat kinerja petugas menjadi kurang maksimal dan efektif.

Dalam hal pengajuan rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkotika dan obat-obatan terlarang juga masih bersifat manual. Pengajuan dilakukan dengan cara mendatangi tempat pendaftaran rehabilitasi dengan membawa beberapa persyaratan yang diminta kemudian pihak yang ingin mengajukan rehabilitasi mengisi beberapa keterangan yang diperlukan baru setelahnya menunggu konfirmasi lebih lanjut dari petugas. Hal ini dirasa masih kurang efisien karena kemungkinan terjadinya keterlambatan konfirmasi untuk pasien yang mengajukan rehabilitasi dan pengeluaran biaya lebih lewat kertas-kertas pengisian data yang disediakan untuk pengisian data diri.

Kemudian kurangnya sosialisasi terkait keberadaan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat sebagai lembaga pemerintahan yang bertugas dan memiliki kendali kuat atas pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan dan peredaran gelap narkotika pada masyarakat juga menjadi faktor tambahan lain

dibutuhkannya sebuah *platform* yang dapat diakses oleh masyarakat terkait kebutuhan informasi untuk pengaduan terjadinya kasus tindak penyalahgunaan narkoba, kegiatan pemberdayaan masyarakat anti narkoba dan permohonan rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkoba.

Dari permasalahan tersebut untuk membantu menciptakan suatu sistem informasi di bidang pelayanan jasa publik pada sektor kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat maka penulis mengangkat judul **“PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PADA BADAN NARKOTIKA NASIONAL PROVINSI SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah dengan adanya perancangan sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dapat mempercepat kinerja Petugas dalam melayani pengaduan masyarakat dan pengajuan rehabilitasi bagi pasien penyalahgunaan narkoba?
2. Apakah pelayanan yang diberikan Petugas dengan menggunakan sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship*

management (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dapat dirasakan lebih baik oleh masyarakat?

3. Seberapa besar manfaat dan perubahan yang dihasilkan dengan dibuatnya sistem informasi manajemen pelayanan publik *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat bagi masyarakat?
4. Bagaimana caranya apabila korban penyalahgunaan narkoba ingin melakukan registrasi pelayanan rehabilitasi di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat?
5. Bagaimana caranya apabila masyarakat ingin melakukan pengaduan terkait penyalahgunaan dan peredaran narkoba kepada Petugas Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan-batasan terhadap sistem yang dibahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan, maka penulis membuat batasan permasalahan perancangan sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut :

1. Penulis membatasi permasalahan pada pelayanan pengaduan penyalahgunaan narkotika yang terjadi di wilayah kerja BNNP Sumatera Barat.
2. Dalam hal pengajuan rehabilitasi penulis membatasi permasalahan hanya pada registrasi atau pendaftaran pasien penyalahgunaan narkotika di wilayah kerja BNNP Sumatera Barat.

Sehingga tercapai sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penulis membuat suatu hipotesa, yaitu diharapkan :

1. Diharapkan dengan adanya aplikasi perancangan sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yang menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql dapat mempercepat dan mengoptimalkan kinerja Petugas Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.
2. Diharapkan dengan adanya aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yang menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan pendaftaran

rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkotika di Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

3. Diharapkan dengan adanya sistem informasi manajemen pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat yang menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql akan memberikan banyak manfaat bagi petugas dan masyarakat sekitar. Kemudian petugas dapat menghemat waktu, tenaga, biaya dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, serta melakukan pengaduan dan pendaftaran rehabilitasi korban penyalahgunaan narkotika sendiri menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan atau pendaftaran rehabilitasi bagi korban penyalahgunaan narkotika dapat langsung mengaksesnya lewat situs *web* yang disediakan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan tentang pelayanan publik berbasis *customer relationship management* (CRM) pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat adalah :

1. Membantu dalam menekan biaya yang diperlukan dalam pengembangan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dan pelayanan publik sehingga Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dapat memberikan pelayanan jasa publik terbaiknya.

2. Membantu dalam meningkatkan dan mempermudah tugas dari Petugas Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat dalam proses sosialisasi pada masyarakat tentang pelayanan publiknya.
3. Untuk mengetahui dan mendalami secara teoritis bagaimana cara pelayanan publiknya.
4. Membangun suatu *database* dalam memudahkan pengolahan data pelayanan jasa publik.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan tentang sistem informasi manajemen pelayanan public pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat adalah :

a. Bagi Lembaga

Manfaat penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja di Lembaga baik waktu, tempat dan biaya sehingga memungkinkan lembaga memberikan respon yang lebih cepat terhadap masyarakatnya dan untuk memberikan alternatif yang berbeda dengan sistem informasi manajemen pelayanan public berbasis *customer relationship management* (CRM) yang diterapkan pada Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat saat ini sistem pelayanan publiknya masih dilakukan secara manual.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dilakukan bermanfaat untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi yang *up to date* mengenai pelayanan publik

pada lembaga dan lebih terkontrol dalam berlangsungnya pelayanan publik yang sudah menggunakan sistem terkomputerisasi.

c. Bagi Penulis

Bagi penulis manfaat penelitian ini merupakan sarana pengembangan pengetahuan dalam merancang sebuah aplikasi yang bisa diterapkan disebuah Lembaga Pemerintahan.

1.7 Tinjauan Umum Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

Pengenalan terhadap instansi sangat penting untuk melihat mekanisme yang ada dalam instansi, khususnya dalam perancangan dan kendala yang sering dihadapi oleh instansi dalam melakukan perancangan sistem informasi manajemen pelayanan publik yang sangat berpengaruh dalam meneruskan strategi dan kebijaksanaan instansi dimasa yang akan datang. Pada bagian ini akan dilihat sejarah dan perkembangan instansi serta struktur organisasi yang ada dalam instansi.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat (BNNP) merupakan Instansi Vertikal Badan Narkotika Nasional yang melaksanakan tugas, fungsi dan

wewenang Badan Narkotika Nasional dalam wilayah Provinsi. BNNP dipimpin oleh Kepala yang bertanggungjawab kepada Kepala Badan Narkotika Nasional. Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2011 berdasarkan Peraturan Kepala BNN Nomor PER/4/V/2010/BNN tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota.

BNN Provinsi Sumatera Barat pertama kali dipimpin oleh Kombes Pol. Arnowo, SH.,M.Si yang diangkat berdasarkan Keputusan Kepala BNN Nomor KEP/60/V/2011/BNN tanggal 12 Mei 2011 tentang pemberhentian dan pengangkatan dalam jabatan di lingkungan BNN. Pada masa itu BNN Provinsi Sumatera Barat belum memiliki gedung kantor, sarana prasarana dan personil pelaksana kegiatan namun telah mendapat anggaran ± 300 juta untuk pembelian kendaraan roda 4, komputer dan sarana prasarana kantor lainnya. Tahun 2012 BNN Provinsi Sumatera Barat menyewa bangunan untuk kantor di Jl. Beringin Raya No.21 Lolong Padang.

Di awal tahun 2012 BNN Provinsi Sumatera Barat menerima personil dari PNS Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan status dipekerjakan sebanyak 8 personil yang diangkat dalam jabatan sebagai Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pencegahan, Kepala Bidang Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Advokasi, Kasi Peranserta Masyarakat, Bendahara Pengeluaran dan 2 (dua) personil sebagai pejabat fungsional umum. Pertengahan tahun 2012 BNN Provinsi Sumatera Barat kembali menerima tambahan personil sebanyak 2 personil yang selanjutnya diangkat dalam jabatan Kasubbag Perencanaan dan Kasi

Pemberdayaan Alternatif. Disamping personil tersebut, BNN Provinsi Sumatera Barat dalam melaksanakan kegiatan dibantu oleh tenaga kontrak.

Selama 2 tahun tersebut BNN Provinsi Sumatera Barat belum melaksanakan kegiatan di Bidang Pemberantasan karena belum adanya personil yang berasal dari anggota polri selain Kepala BNN Provinsi Sumatera Barat. Pada tahun ini total personil berjumlah 29 personil terdiri dari POLRI sebanyak 1 personil, PNS Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebanyak 10 personil dan tenaga kontrak sebanyak 18 personil.

Tahun 2013 terjadi pergantian pejabat Eselon III Kabid Pencegahan dan adanya penambahan personil baru dari Pemprov Sumatera Barat (DPK) yang selanjutnya diangkat sebagai Kasi Diseminasi Bidang Pencegahan. Tahun 2013 ini BNN Provinsi Sumatera Barat memperoleh sebanyak 6 personil PNS BNN dan 3 personil Bintara Polda Sumatera Barat sehingga personil di BNN Provinsi Sumatera Barat menjadi 38 personil yang terdiri dari PNS Pemprov sebanyak 12 personil, POLRI sebanyak 4 personil, pegawai BNN sebanyak 6 personil dan tenaga kontrak sebanyak 16 personil.

Pada tahun 2015 ini terjadi pergantian Kepala BNN Provinsi Sumatera Barat. Pada bulan September 2015 terjadi pergantian Kepala BNN Provinsi Sumatera Barat dari Kombes Pol. Arnowo, SH.,M.Si kepada Mohammad Ali Azhar, SH.,M.Si. Selanjutnya bulan Oktober 2015, 3 personil POLRI yang bertugas di BNN Provinsi Sumatera Barat ditarik kembali ke Polda Sumatera Barat. Pada tahun ini juga terjadi perubahan struktur organisasi dan tata kerja untuk BNN Provinsi dan BNN Kabupaten/Kota, berdasarkan Peraturan Kepala

Badan Narkotika Nasional Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata Kerja Badan Narkotika Nasional Provinsi dan Badan Narkotika Nasional Kabupaten/Kota.

Tahun 2016 jumlah personil BNN Provinsi Sumatera Barat sebanyak 60 personil, terdiri dari PNS Pemerintah Provinsi sebanyak 12 personil, POLRI sebanyak 5 personil, pegawai BNN sebanyak 14 personil dan tenaga kontrak sebanyak 29 personil (konselor, dokter, medis, satpam, pramubakti, petugas kebersihan dan sopir). Provinsi Sumatera Barat terdiri dari 19 Kabupaten/Kota dan sampai saat ini yang telah dibentuk menjadi Badan Vertikal ada 2 (dua) yaitu BNN Kota Payakumbuh tahun 2011 dan BNN Kota Sawahlunto tahun 2015.

1.7.2 Struktur Organisasi Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

Keberhasilan suatu lembaga untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan banyak sekali dipengaruhi oleh struktur organisasi yang dimiliki oleh instansi itu. Apabila sebuah instansi memiliki struktur organisasi yang sulit dan rumit, maka pimpinan instansi dituntut kecakapannya memimpin dan mengorganisir instansi tersebut.

Struktur organisasi adalah gambaran dari serangkaian tugas-tugas antara anggota yang telah disusun dalam suatu organisasi yang dapat bekerja sama dengan baik. Dengan adanya suatu organisasi yang baik, semua pekerjaan akan terorganisir dengan baik dan teratur, sebab masing-masing bagian akan mengemban rasa tanggung jawab dan tugas yang diberikan kepadanya. Organisasi

yang baik juga harus disertai dengan dukungan yang baik pula dari tenaga kerjanya. Adapun struktur organisasi dari Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi BNNP Sumatera Barat

Sumber : Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

1.7.3 Pembagian Tugas dan Wewenang Personil Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui struktur organisasi Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Barat, selanjutnya dari struktur organisasi tersebut dapt dijelaskan tugas, wewenang dan tanggung jawab anggota organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Badan Narkotika Nasional Provinsi

Kepala BNNP mempunyai tugas memimpin BNNP dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang BNN dalam wilayah Provinsi dan mewakili Kepala BNN dalam melaksanakan hubungan kerja sama P4GN dengan instansi pemerintah terkait dan komponen masyarakat dalam wilayah Provinsi

2. Kepala Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan P4GN, evaluasi dan pelaporan BNNP, dan administrasi serta sarana prasarana BNNP.

3. Kepala Bidang Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat

Bidang Pencegahan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis P4GN di bidang pencegahan dan pemberdayaan masyarakat dalam wilayah Provinsi.

4. Kepala Bidang Rehabilitasi

Bidang Rehabilitasi mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis P4GN di bidang rehabilitasi dalam wilayah Provinsi.

5. Kepala Bidang Pemberantasan

Bidang Pemberantasan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan teknis P4GN di bidang pemberantasan dalam wilayah Provinsi.