

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terus berubah dan mengalami kemajuan begitu pesat menuntut setiap instansi untuk memiliki sistem yang dapat mempermudah seluruh pekerjaan yang ditugaskan. Sistem pemerintahan di setiap negara diharapkan untuk peka dan mampu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi keharusan bagi pemerintah, sebagaimana tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan otonomi daerah (Safitri & Rosadi, 2021). Salah satu bentuk pelayanan publik dalam pemerintahan adalah pelayanan perizinan bagi pemilik P-IRT.

Pemilik P-IRT (Pangan Industri Rumah Tangga) adalah target utama dari program *preventif* yang dilakukan oleh pemerintah Kota Kudus melalui Dinas Kesehatan. P-IRT merupakan sektor industri yang memproduksi makanan dan minuman dalam skala kecil atau berbasis rumah tangga. Pangan yang dikonsumsi oleh masyarakat haruslah pangan yang aman dan bermutu sesuai dengan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 22 Tahun 2018, yang menyatakan dengan tegas bahwa makanan dan minuman hanya boleh diedarkan setelah mendapatkan izin edar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (BPOM, 2018).

Pemenuhan pangan yang aman dan berkualitas merupakan hak asasi setiap manusia, tidak terkecuali pangan yang dihasilkan dari industri rumah tangga pangan (IRTP). IRTP adalah perusahaan pangan yang memiliki tempat usaha di tempat tinggal dengan peralatan pengolahan pangan manual hingga semi otomatis (Indasah & Putra Eka, 2022). Menurut Suhardi, dkk., (2019) keamanan pangan dapat dijaga oleh produsen apabila memiliki suatu sistem yang dapat menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah diterapkan pada Peraturan Pemerintah No.

89 Tahun 2019 pasal 35 tentang keamanan pangan yang mengamanatkan untuk memiliki sertifikat produksi pangan industri rumah tangga.

Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga yang selanjutnya disingkat SPP-IRT, adalah jaminan tertulis yang diberikan oleh Bupati terhadap pangan produksi IRTP di wilayah kerjanya yang telah memenuhi persyaratan pemberian SPP-IRT dalam rangka peredaran Pangan Produksi IRTP (BPOM, 2018). Dengan diperolehnya Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT), produk tersebut akan mendapatkan kepercayaan konsumen yang lebih besar dan pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan. Proses pengajuan SPP-IRT melibatkan beberapa tahapan : pengajuan permohonan, penyuluhan keamanan pangan, inspeksi lapangan dan evaluasi fasilitas, serta pemberian sertifikat. Pelaksanaan dari pelayanan pengajuan SPP-IRT pertanggal 2 januari 2024 hingga 16 Januari 2025, terdapat total pengajuan sebanyak 1.700. Adapun rincian data dari total pengajuan yakni diterbitkan sebanyak 1.489, ditangguhkan sebanyak 81, ditolak sebanyak 128, dan dibatalkan sebanyak 2.

Berdasarkan hasil observasi, Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus belum memaksimalkan penerapan teknologi dan masih menggunakan cara konvensional yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke instansi untuk menyampaikan kebutuhannya kepada Staff Pelayanan. Setelah mendapatkan formulir, pihak pemohon harus mengisi dan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Selain itu, pihak pemohon kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai status dari proses pembuatan izin. Penerapan metode yang masih konvensional dianggap tidak efektif dan efisien bagi pemohon yang berhalangan untuk hadir secara langsung. Oleh karena itu, diperlukan digitalisasi layanan publik yang diharapkan dapat mempermudah penyampaian materi P-IRT, penyuluhan keamanan pangan, dan penerbitan SPP-IRT dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis bermaksud menerapkan pendekatan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* guna meningkatkan loyalitas yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus kepada masyarakat. Konsep dasar CRM dimulai dengan mengenal, memahami, dan menggali kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap instansi.

Dengan demikian, instansi dapat lebih mudah dalam memenuhi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Demikian pula, Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus harus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sistem yang berkualitas. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh Dinas Kesehatan adalah penggunaan metode CRM.

Adapun peran metode CRM di dalam sistem terdapat pada form pendaftaran akun yang difungsikan untuk pendaftaran bagi para pemohon di website. Form pendaftaran akun ditujukan untuk membangun sebuah database pemohon dan memungkinkan pihak administrator bisa mengetahui profil dari masing-masing pemohon. Metode CRM juga memungkinkan untuk mengirimkan informasi jadwal penyuluhan keamanan pangan secara tepat waktu. Adapun peran metode CRM dalam penerbitan SPP-IRT adalah sebagai pengelolaan data produsen yang terstruktur serta dapat digunakan untuk melacak setiap tahapan proses penerbitan SPP-IRT.

Sistem ini didukung oleh teknologi informasi untuk mengintegrasikan dan menyimpan semua data antara Dinas Kesehatan dan pemohon. Dari uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa sistem dapat memfasilitasi interaksi antara Dinas Kesehatan dan pemohon. Oleh karena itu, penulis telah merancang sebuah penelitian yang menggunakan metode CRM untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemohon. Metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi pemohon terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi, sehingga dapat menjadi dasar bagi instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memperbaiki hubungan dengan pemohon. Judul dari penelitian ini adalah ‘Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Perizinan SPP-IRT Dan Monitoring Berkas Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus’.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana membangun suatu sistem informasi

layanan perizinan SPP-IRT untuk membantu mempermudah pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga efektif dan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar memudahkan dalam pembahasan masalah. Supaya permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan juga tidak mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut ;

1. Sistem hanya mengelola perizinan SPP-IRT, informasi penyuluhan keamanan pangan, penerbitan SPP-IRT dan penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan, serta dapat membantu pemohon dalam memantau status berkas secara *real time*.
2. Informasi yang dihasilkan oleh sistem meliputi laporan data pendaftaran IRTP dan laporan pendaftaran PIRT , laporan sertifikat penyuluhan keamanan pangan, laporan SPP-IRT
3. Sistem informasi ini terbatas pada pengolahan data pemohon, monitoring status perizinan yang telah diajukan, penyediaan informasi terkait penyuluhan keamanan pangan, serta pembuatan laporan penerbitan SPP-IRT dan laporan penerbitan Sertifikat Penyuluhan Keamanan Pangan (PKP).
4. Ruang lingkup CRM hanya mencakup pelayanan pada perizinan SPP-IRT.
5. SPP-IRT berfokus pada industri rumah tangga dan usaha kecil dalam produksi pangan, yang dikeluarkan oleh pemerintah di tingkat Kabupaten atau Kota.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah merancang dan membangun sistem informasi layanan perizinan SPP-IRT yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengajukan perizinan, memperoleh informasi terkait penyuluhan keamanan pangan, dan mendukung proses penerbitan SPP-IRT. Selain itu, sistem,

ini dirancang untuk membantu Dinas Kesehatan dalam menghasilkan laporan serta mengelola data secara efisien dan efektif. Dengan penerapan konsep *Customer Relationship Managemen* (CRM), penelitian ini juga diharapkan dapat menjaga hubungan antara pemohon dan instansi, sehingga layanan yang diberikan dapat berkembang secara berkelanjutan.

1.5 Manfaat

Manfaat bagi instansi adalah penyediaan solusi untuk berbagai tantangan yang dihadapi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus. Penelitian ini juga memberikan peluang bagi instansi untuk menciptakan inovasi baru, seperti layanan perizinan SPP-IRT. Dengan implementasi sistem CRM, instansi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem ini memfasilitasi kemudahan dalam pengajuan perizinan, akses informasi penyuluhan keamanan pangan, pemantauan berkas serta penerbitan SPP-IRT, sehingga mendukung efisiensi dan transparansi dalam proses perizinan, Bagi pemohon manfaat yang diperoleh mencakup pengakuan resmi melalui sertifikat, peningkatan kepercayaan konsumen, serta dukungan terhadap kualitas produk.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari sumber-sumber yang relevan untuk keperluan penelitian atau analisis. Metode pengumpulan data meliputi :

a. Sumber Data Primer

Data Primer yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli dengan tujuan khusus yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Data ini diperoleh secara langsung dan belum pernah dipublikasi atau dianalisis sebelumnya. Data primer ini meliputi :

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung. Metode observasi dapat digunakan untuk merumuskan masalah, membandingkan masalah, memperoleh pemahaman secara detail permasalahan yang akan dituangkan dalam kuisioner, serta menentukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat (Syahir, 2022). Data yang didapatkan dari observasi ini yaitu data pendaftaran SPP-IRT, penyuluhan keamanan pangan, dan penerbitan SPP-IRT.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur (Syahir, 2022). Wawancara yang dilakukan dengan pihak yang terkait yaitu Bapak Heri merupakan wawancara semi terstruktur yang berkaitan dengan pengelolaan SPP-IRT.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data mempunyai sifat yang mendukung data primer seperti buku, dokumentasi dan literatur yang masih dalam pembahasan yang sama meliputi :

1. Studi Pustaka

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian yang diusung ke dalam karya tulis atau laporan skripsi.

2. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier atau alur hidup klasik. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (Rosa & Shalaludin, 2016).

Dapat disimpulkan bahwa SDLC adalah siklus atau tahapan yang digunakan dalam pembuatan atau pengembangan suatu sistem informasi agar pengerjaan sistem, efisien dan sesuai dengan yang diinginkan. SDLC mempunyai tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk memesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

3. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logika dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Pemeliharaan

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Salah satu perangkat pemodelan adalah *Unified Modelling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. (Rosa & Shalaluddin, 2016).

1. *Use Case Diagram*

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan sistem informasi yang akan dibuat. *Use Case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

2. *Class Diagram*

Diagram kelas atau *Class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

3. *Sequence Diagram*

Sequence Diagram atau diagram sekuen menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Untuk menggambarkan diagram sekuen harus mengetahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah *use case*

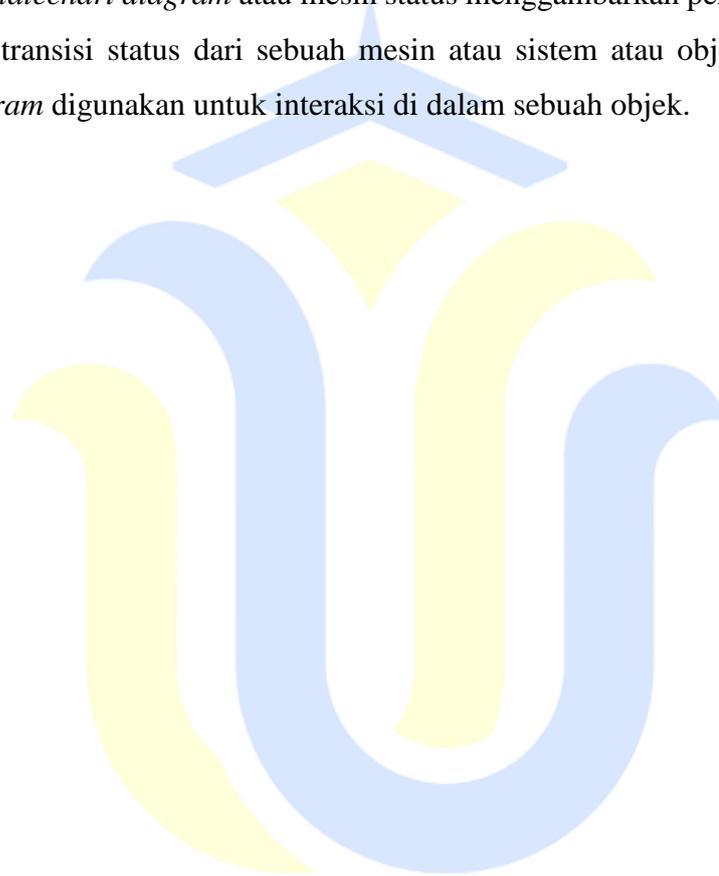
beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek.

4. Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan aliran kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor.

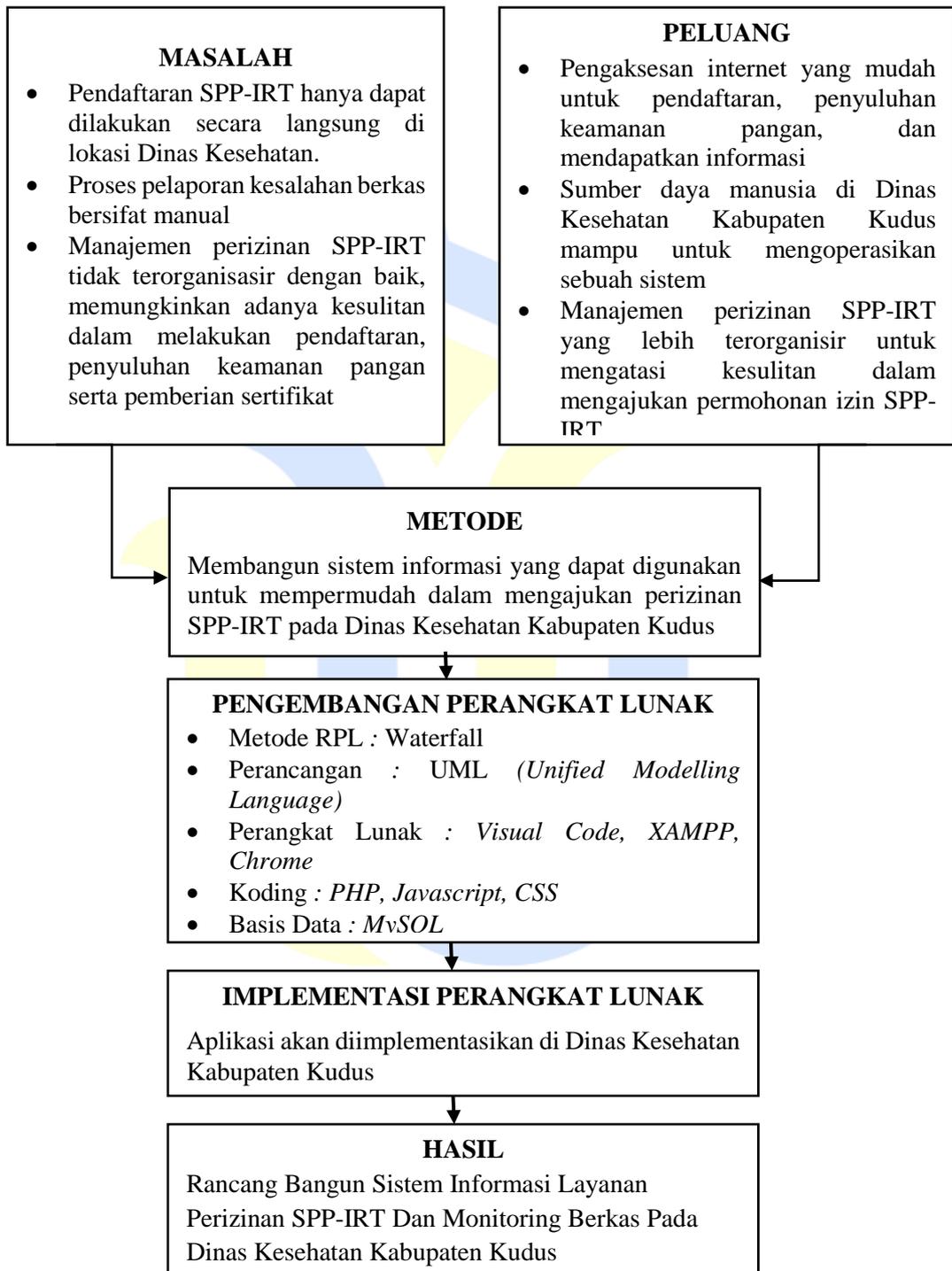
5. Statechart Diagram

Statechart diagram atau mesin status menggambarkan perubahan status atau transisi status dari sebuah mesin atau sistem atau objek. *Statechart diagram* digunakan untuk interaksi di dalam sebuah objek.



1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang digunakan oleh penulis digambarkan dalam sebuah kerangka penelitian pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran