

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi berkembang sangat pesat, sehingga memudahkan pencarian dan penyebaran informasi dengan cepat[1]. Informasi merupakan sekumpulan data sudah diolah untuk dapat digunakan dalam pengambilan keputusan[2]. Salah satu untuk menyebarkan informasi tersebut menggunakan media *internet*. Dengan keberadaan internet dapat memudahkan memperoleh informasi dimana saja dan kapan saja[3].

Teknologi merambah ke banyak bidang, salah satunya dalam hal pelayanan pemerintahan. Dalam sistem pemerintahan, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kewajiban utama. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai cerminan dari kinerja pemerintahan yang efektif. Pemerintah harus berperan sebagai pelayan masyarakat, khususnya dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan. Hal ini mencakup pembentukan sistem administrasi pemerintahan dari tingkat pusat hingga tingkat desa/kelurahan, dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh masyarakat[4]. Saat ini, proses administrasi pelayanan di tingkat desa masih dilakukan secara konvensional dengan cara manual. Para pemohon layanan harus secara fisik datang ke kantor desa untuk mengetahui prosedurnya dan mengantre untuk mendapatkan pelayanan, sehingga menyebabkan proses layanan memakan waktu yang cukup lama.

Sistem tersebut masih berlaku di beberapa desa atau kelurahan, termasuk di desa Sambeng. Sebagai pusat pemerintahan di tingkat desa, pelayanan administrasi menjadi hal yang penting dan harus dijalankan dengan efisien. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang sering dilakukan adalah pengajuan surat-surat kepada pihak desa, seperti surat keterangan meliputi surat kelahiran, kematian, pindah, datang, belum menikah, miskin,

usaha, tanah, dan ganti rugi. Ada juga surat pengantar, meliputi pembuatan kartu keluarga, nikah, KTP dan lain sebagainya. Namun, menurut hasil observasi yang telah dilakukan melalui wawancara dengan petugas desa, seperti yang tercantum di Lampiran 2 hasil wawancara, Desa Sambeng masih mengadopsi pendekatan manual dalam mengelola pengajuan surat-surat desa. Masyarakat yang ingin mengajukan surat harus secara fisik datang ke kantor desa, mengisi formulir secara manual, dan kemudian menunggu proses verifikasi serta persetujuan dari petugas.

Dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi di Desa Sambeng, perlu adanya perubahan sistem pengelolaan pengajuan surat-surat menjadi lebih modern dan terintegrasi. Dengan menggunakan sistem informasi layanan pengajuan surat berbasis web, diharapkan proses pengajuan surat dapat dilakukan secara online, mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor desa, serta memberikan akses yang lebih mudah dan transparansi dalam melacak status pengajuan surat[5].

Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sistem informasi layanan pengajuan surat berbasis *web* di Desa Sambeng, yang mengintegrasikan teknologi *web* dan *database* untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dan petugas desa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Waterfall*, yang mencakup tahap analisis kebutuhan, desain sistem, penulisan kode program, pengujian program, dan tahapan pendukung lainnya. Dengan menggunakan metode *Waterfall*, diharapkan sistem informasi tersebut dapat dikembangkan dengan langkah-langkah yang terstruktur dan memberikan hasil yang lebih baik[4]. Lalu dalam pembuatan *website* ini untuk menekankan kualitas dan mempermudah perbaikan Ketika terjadinya *bug* yang dapat diperbaiki dari awal, Sistem informasi ini dibuat dengan Bahasa pemrograman *PHP* menggunakan *framework Laravel* untuk bagian *backend*, lalu untuk bagian *fronted* menggunakan Bahasa pemrograman *HTML* dan *CSS* dengan *framework bootstrap* dan untuk *database* nya menggunakan *MySQL*. Sistem ini akan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan surat-surat secara online melalui platform *web* yang mudah

digunakan. Selain itu, petugas desa akan memiliki akses ke sistem untuk memproses pengajuan surat, melakukan verifikasi, dan memberikan persetujuan secara elektronik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini mengidentifikasi beberapa masalah yang perlu dipecahkan, yaitu bagaimana mengembangkan *website* yang efektif untuk sistem informasi pengajuan surat berbasis *web* di Desa Sambeng, dan bagaimana teknologi *web* dapat memfasilitasi masyarakat Desa Sambeng untuk lebih mudah mendapatkan informasi mengenai pengajuan surat yang tersedia di desa.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, pertanyaan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat *website* yang memudahkan untuk sistem informasi pengajuan surat berbasis *web* di Desa Sambeng?
2. Bagaimana penggunaan teknologi *web* dapat memfasilitasi masyarakat untuk dapat dengan lebih mudah mendapatkan informasi mengenai pengajuan surat yang ada di desa?

1.4 Batasan Masalah

Dengan merujuk pada perumusan masalah dan tujuan penelitian, batasan-batasan masalah penelitian yang akan diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini akan difokuskan pada layanan pengajuan surat pengantar dan surat keterangan di Desa Sambeng.
2. Sistem ini hanya melayani pengajuan surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, dan surat permohonan pindah.
3. Sistem akan dirancang berbasis *web*.
4. Sistem akan mencakup pengajuan surat secara online, verifikasi, persetujuan, dan pelacakan status pengajuan surat.

5. Sistem ini tidak akan mencakup pembayaran atau integrasi dengan sistem keuangan terpisah.
6. Metode pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*.
7. Pemodelan proses menggunakan *UML* dengan perancangan desain menggunakan *flowchart*, diagram *use case*, dan diagram *activity*.
8. Bahasa pemrograman menggunakan *PHP*, *database MYSQL*.
9. Pengujian sistem menggunakan *Black Box Testing*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian yang akan dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi pelayanan dan kemudahan akses dalam pelayanan pengajuan surat di Desa Sambeng sehingga Meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam mengurus surat-surat administrasi dengan lebih mudah.
2. Memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi mengenai pengajuan surat yang ada pada desa sambeng.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan mempertimbangkan perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, manfaat dari penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan: Penelitian akan membantu mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang ada dalam pelayanan pengajuan surat desa saat ini. Dengan memahami masalah-masalah yang ada, penelitian dapat memberikan solusi-solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses pengajuan surat.
2. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Dengan melakukan penelitian yang melibatkan masyarakat, penelitian dapat membantu memahami harapan, kebutuhan, dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengajuan surat desa. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk

merancang *website* yang lebih responsif dan memberikan pengalaman pengguna yang baik, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Kemudahan Proses: Penelitian dapat membantu dalam pemetaan proses pengajuan surat yang ada di kantor desa, mengidentifikasi hambatan atau kesulitan yang dialami baik oleh masyarakat maupun petugas desa. Dengan demikian, *website* dapat menyajikan proses pengajuan yang lebih sederhana dan jelas, memandu pengguna langkah demi langkah dalam mengajukan surat.