

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya *Corona Virus Disease (Covid-19)*, yang membawa perubahan pada dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik. Untuk itu pemerintah telah melakukan berbagai upaya dan kebijakan, salah satunya dengan bekerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)* untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran *covid-19*.

Berlakunya *WFH* bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi supaya tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*. Berdasarkan alasan tersebut, maka banyak organisasi yang menggunakan sistem *online* ini dengan media elektronik dalam pengelolaan pelayanannya, termasuk organisasi pelayanan masyarakat yaitu Kantor Desa Rambatan.

Kantor Desa Rambatan merupakan suatu organisasi pelayanan masyarakat yang terletak di sebelah selatan Kabupaten Kuningan dibatasi deretan perbukitan Mayana yang beralamatkan di Jalan Rambatan-Kadugede Km 06, Kecamatan Ciniru, Kabupaten Kuningan. Kantor desa ini mempunyai luas wilayah sebesar 800.028 Ha yang terbagi menjadi 5 Dusun, 5 Rukun Warga (RW) dan 27 Rukun Tetangga (RT). Jumlah penduduk Kantor Desa Rambatan sebanyak 4.003 jiwa yang terdiri dari 2.116 laki-laki dan 1.887 perempuan. Pada umumnya masyarakat Kantor Desa Rambatan didominasi oleh pedagang, wiraswasta, dan buruh tani.

Kantor Desa Rambatan memiliki banyak tugas dalam melayani masyarakat, salah satunya pelayanan pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan sebagai surat rujukan untuk kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan masyarakat. Proses permintaan surat pengantar dan surat keterangan yang dilakukan dalam kantor Desa Rambatan yaitu diawali dengan

masyarakat melakukan pengajuan pembuatan surat pengantar atau surat keterangan dengan datang langsung ke kantor Desa Rambatan. Kemudian petugas pelayanan melakukan pengecekan pada berkas yang dibawa seperti ktp dan kk. Jika berkas yang dibawa masyarakat lengkap dan benar maka pembuatan yang dimaksud segera diproses. Setelah surat selesai dibuat. Surat ditanda tangani kepala desa. Jika kepala desa tidak ada maka bisa diwakilkan oleh sekretaris desa. Surat yang sudah ditanda tangani diberikan oleh petugas pelayanan ke masyarakat yang mengajukan. Kemudian surat dicatat di buku pembuatan surat. Tercatat dalam satu bulan terdapat 42 pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan yang diajukan pada kantor Desa Rambatan.

Pengelolaan pengajuan surat pengantar dan surat keterangan pada kantor Desa Rambatan masih dilakukan secara manual yaitu warga harus datang langsung ke kantor desa, petugas pelayanan mencatat keperluan masyarakat dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat untuk diketahui oleh kepala desa. Dalam proses yang masih manual tersebut terdapat beberapa kendala yang terjadi yaitu: 1) petugas yang berhalangan hadir yang mengakibatkan pelayanan akan tertunda; 2) kunjungan langsung yang dilakukan masyarakat di masa pandemi *covid-19* yang mengakibatkan terjadinya penumpukan masyarakat dan beresiko terkena *covid-19*; 3) jarak dari beberapa dusun ke kantor Desa Rambatan cukup jauh dan aksesnya cukup sulit yang mengakibatkan masyarakat membutuhkan waktu cukup banyak hanya untuk pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan; 4) biaya transportasi dan biaya fotokopi yang dikeluarkan masyarakat untuk yang pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan. Dengan adanya beberapa kendala yang disebutkan penulis di atas, hal tersebut mengakibatkan pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan pada kantor Desa Rambatan menjadi kurang efektif dan efisien.

Untuk itu salah satu cara yang dapat menjadi solusi dari kondisi tersebut adalah dengan dibuatnya sistem informasi pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu masyarakat sehingga masyarakat bisa mengajukan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan secara *online*. Berdasarkan permasalahan yang didapat, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan

judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Rambatan”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana cara mengatasi pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan secara *online* di masa pandemi *covid-19* ini?
- 2) Bagaimana cara agar memudahkan masyarakat dalam pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan?
- 3) Bagaimana rancang bangun sistem informasi pelayanan publik pembuatan surat pengantar dan keterangan berbasis *website* pada Kantor Desa Rambatan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Membangun sistem informasi pembuatan surat keterangan dan surat pengantar berbasis *website* agar dapat membantu mengurangi kunjungan masyarakat ke kantor Desa Rambatan pada saat pandemi *covid-19* ini.
- 2) Menghasilkan sebuah sistem informasi pembuatan surat keterangan dan surat pengantar berbasis *website* pada Kantor Desa Rambatan yang dapat digunakan oleh kantor Desa Rambatan dan masyarakat untuk mengajukan pembuatan surat keterangan dan surat pengantar secara *online*.

## **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi pelayanan publik ini adalah berupa *website*.
2. Sistem informasi yang dihasilkan hanya mengenai pembuatan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar pembuatan BPJS Kesehatan, surat keterangan tidak mampu, surat

keterangan domisili, dan surat keterangan belum menikah.

3. Sistem informasi ini menampilkan status pengajuan pembuatan surat, apakah, diajukan, diproses, ditolak atau sudah selesai.
4. Sistem informasi ini tidak melayani pembuatan dokumen kependudukan, pencatatan sipil, dan pengaduan dari masyarakat.

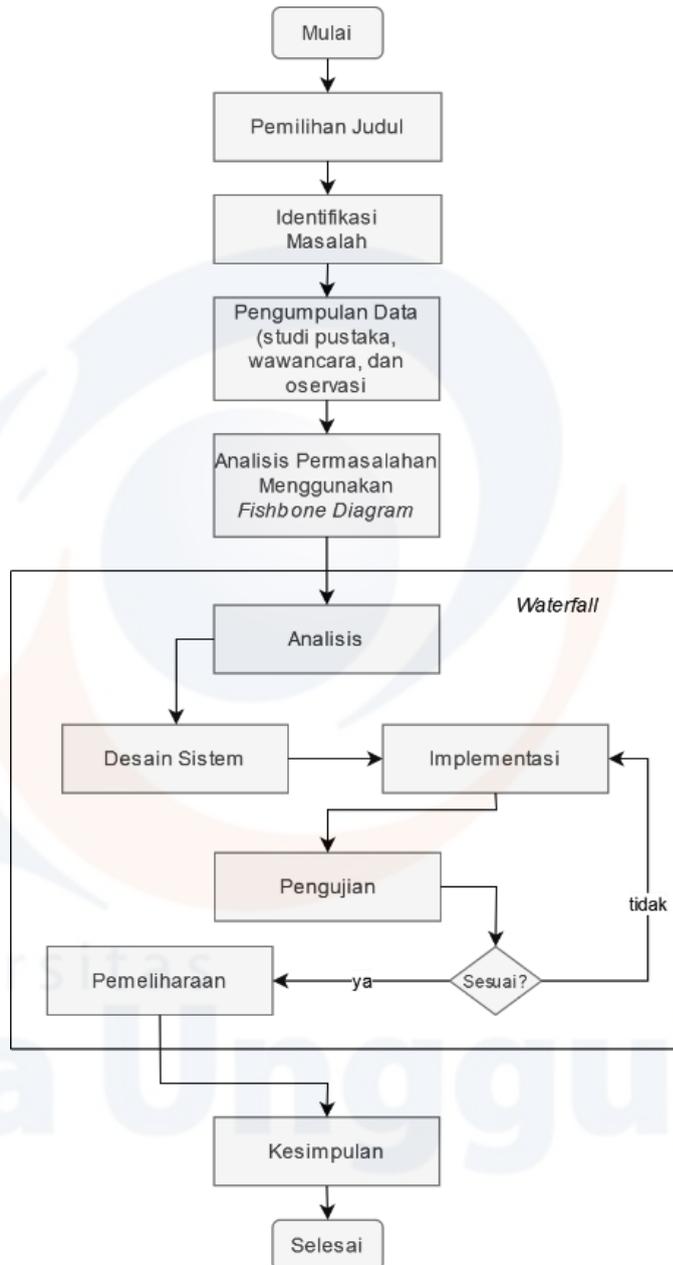
### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan dari Desa.
- 2) Dapat mengurangi kunjungan dari masyarakat ke kantor Desa Rambatan secara langsung.
- 3) Membantu meringankan kerja perangkat desa.
- 4) Membantu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pembuatan surat pengantar dan surat keterangan dapat dibuat secara cepat.

## 1.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini adalah gambaran dari proses penelitian yang mendeskripsikan suatu analisis pada proses penelitian tentang usulan rancang bangun sistem informasi pelayanan publik pada kantor Desa Rambatan.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

(Sumber : Olahan Penulis)

Berikut ini merupakan keterangan dari gambar 1 adalah sebagai berikut:

### 1) Pemilihan Judul

Pada tahap ini penulis berkonsultasi dengan dosen pembimbing tentang judul yang akan diangkat pada penelitian tugas akhir ini.

2) Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini penulis melakukan identifikasi masalah yang terdapat pada pelayanan publik khususnya dalam pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan.

3) Pengumpulan Data

Pada penelitian tugas akhir ini penulis memilih teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

a. Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan yang sedang berjalan pada kantor Desa Rambatan.

b. Wawancara

Pada tahap ini penulis melakukan proses wawancara dengan *staff* desa dan masyarakat terkait proses pelayanan pengajuan pembuatan surat pengantar dan surat keterangan.

c. Studi Pustaka

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan informasi, melalui buku, jurnal tugas akhir, penelitian terdahulu dan artikel yang dapat menjadi bahan referensi dalam pembuatan tugas akhir ini.

4) Analisis Permasalahan Dengan Metode *Fishbone Diagram*

Metode analisis dengan metode *fishbone diagram* yang digunakan sebagai dasar untuk membantu menampilkan secara visual sumber-sumber penyebab masalah sehingga memudahkan penulis mengidentifikasi akar penyebab permasalahan.

5) Analisis

Pada tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan kebutuhan apa yang akan dibutuhkan dalam merancang sistem.

6) Desain

Dalam tahap ini dilakukan desain sistem berdasarkan analisis yang ada diterjemahkan menjadi desain sistem suatu proses-proses dengan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*.

7) Implementasi

Pada tahap ini dilakukan pembuatan kode program menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* yang mengacu pada desain sistem sebelumnya yang telah dibuat.

8) Pengujian

Pada tahap ini dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa keluaran sistem sesuai dengan logika yang telah dituangkan kedalam bahasa pemrograman, apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak.

9) Pemeliharaan

Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dari metode pengembangan sistem dengan metode *waterfall* untuk melakukan pemeliharaan sistem jika terjadi kesalahan pada langkah sebelumnya.

10) Kesimpulan

Setelah seluruh tahap di atas telah selesai, penulis menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.

### **1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Guna memahami lebih jelas penulisan Tugas Akhir ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang hal yang melatar belakangi topik pada tugas akhir yang dijelaskan pada beberapa sub bab yang diantaranya terdiri Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Kerangka Pemikiran, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan erat dengan topik bahasan pada Tugas Akhir.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai profil organisasi, struktur organisasi, visi misi organisasi, tempat penelitian, dan teknik

pengumpulan data, proses bisnis berjalan serta analisis permasalahan menggunakan *fishbone diagram* yang akan digunakan nantinya dalam penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode pengembangan sistem, analisis masalah, hasil dan pembahasan terhadap penelitian data dan sistem yang telah dibuat.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas dalam penulisan tugas akhir ini.