

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang pesat *website* telah menjadi sebuah elemen penting dalam memfasilitasi interaksi antara pengguna dan layanan yang ditawarkan Danang Rifai, dkk (2024:58-77). Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara seseorang dalam mencari dan mengakses layanan, terutama pada pelayanan masyarakat yang merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup suatu masyarakat. Terutama pada pelayanan administrasi pada tingkat desa, salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa yaitu untuk pengajuan pembuatan surat keterangan seperti pengajuan *SKTM* (Surat Keterangan Tidak Mampu), *SKU* (Surat Keterangan Usaha), *SKP* (Surat Keterangan Pindah) dan *SKD* (Surat Keterangan Domisil).

Kantor Desa Saradan adalah desa yang terletak di wilayah Kecamatan Karangmalang, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah. Sebagai entitas dari sebuah lembaga pemerintahan, kantor desa tersebut bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya. Dalam proses pembuatan surat keterangan di Kantor Desa Saradan, prosedur masih dilakukan secara konvensional. Yang dimaksud dengan cara konvensional adalah warga, dalam pengajuan surat keterangan, wajib datang ke kantor desa dengan membawa surat pengantar dari RT atau RW untuk ditukarkan dengan formulir pengajuan kepada petugas desa. Petugas kemudian menyalin data dari formulir yang sudah diisi ke dalam template surat keterangan yang telah disediakan di Microsoft Word. Selanjutnya, surat keterangan ditandatangani oleh kepala desa atau pihak yang berwenang, dan setelah itu, surat dapat diberikan kepada warga yang mengajukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Joko Wardoyo, selaku Sekretaris Desa Saradan, data warga yang terkumpul dalam pengajuan surat keterangan pada tahun 2023 hingga 2024 berjumlah 102 data yang telah berhasil diajukan oleh masyarakat Desa Saradan. Dalam kasus tersebut, terdapat berbagai masalah. Pertama, terbatasnya staf pelayanan di Kantor Kepala Desa Saradan, dimana staf

yang melayani pembuatan surat keterangan hanya berjumlah satu orang, sehingga menyebabkan antrian yang sangat lama. Hal ini tentu akan menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Kedua, terkadang warga tidak membawa surat pengantar dari RT atau RW karena ketidaktahuan dan minimnya informasi yang ada, sehingga masyarakat bisa datang beberapa kali untuk melengkapi berkas yang tentunya memakan waktu. Ketiga, dalam beberapa kasus, surat keterangan yang sudah dicetak tidak dapat langsung diberikan kepada warga karena kepala desa atau pihak berwenang sebagai penandatangan sedang tidak berada di kantor desa. Akibatnya, warga harus datang kembali untuk mengambil surat keterangan tersebut, dan mereka hanya dapat memperkirakan kapan surat keterangan bisa diberikan, karena tidak adanya informasi atau penghubung antara warga dengan staf pelayanan desa.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah disampaikan, peneliti mencoba menganalisis dan membangun sebuah aplikasi berbasis *web* dengan judul penelitian **“Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan Surat Keterangan Secara Online Di Kantor Desa Saradan”** yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu dapat melayani permohonan surat keterangan kapan saja dan dimana saja dengan cepat dan dapat memberikan informasi secara lengkap pada warga saradan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membangun sebuah aplikasi pelayanan masyarakat untuk dapat membantu staf pelayanan desa dan warga dalam pengajuan surat keterangan secara cepat di kantor desa Saradan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian perlu adanya batasan masalah agar tidak meluas dan mudah dipahami, maka batasan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya mencakup pada pengajuan surat keterangan secara *online* saja dan hanya dibuat untuk tingkat Kantor Desa Saradan.
2. Pada penelitian kali ini sistem pelayanan surat keterangan *online* hanya membuat dan mengolah data dari surat, *SKTM* (Surat Keterangan Tidak Mampu), *SKU* (Surat Keterangan Usaha), *SKP* (Surat Keterangan Pindah) dan *SKD* (Surat Keterangan Domisil).
3. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pengembangan adalah bahasa pemrograman *PHP 7*, *Javascript*, *CSS* serta menggunakan *database MYSQL version v3.3.0*.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan masyarakat untuk dapat membantu staf pelayanan desa dalam melayani pengajuan surat keterangan secara cepat di kantor desa Saradan.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti
  - a. Peneliti dapat belajar dan menerapkan teknologi terbaru dalam pengembangan aplikasi pelayanan masyarakat secara *online*.
  - b. Hasil pengembangan aplikasi dapat ditampilkan dalam *portofolio*, meningkatkan daya saing di pasar kerja.
  - c. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pada fitur *website* yang akan diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman *PHP 7*, *Javascript*, *CSS* serta menggunakan *MYSQL version v3.3.0*.
  - d. Proyek ini memberikan pengalaman langsung dalam pengembangan web, termasuk *pemrograman*, desain *UX/UI*, dan manajemen proyek.
2. Manfaat Penelitian bagi Universitas Sahid Surakarta
  - a. Menjadi referensi yang berguna bagi mahasiswa yang tertarik mendalami

bidang pengembangan *web* mulai dari analisis kebutuhan, desain, hingga implementasi.

- b. Meningkatkan reputasi universitas sebagai lembaga pendidikan yang aktif dalam penelitian dan pengembangan teknologi modern.
  - c. Menyediakan studi kasus nyata yang dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam mata kuliah terkait pengembangan *website*.
  - d. Penelitian ini membuka peluang kolaborasi antara universitas dan instansi pemerintah, meningkatkan jaringan akademik dan praktis
3. Manfaat penelitian bagi kantor desa Saradan
- a. Dengan adanya aplikasi, proses pembuatan surat keterangan menjadi lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat.
  - b. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang ke kantor desa secara fisik.
  - c. Staff desa dapat lebih fokus pada tugas-tugas lain, karena banyak proses administrasi yang otomatisasi.
  - d. Aplikasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data statistik terkait permohonan surat keterangan, yang dapat menjadi dalam pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengembangan kebijakan di tingkat desa.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menjelaskan tentang struktur penulisan dari awal sampai akhir yang akan disajikan pada tugas akhir nantinya, diantaranya yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menerangkan secara umum mengenai sebuah latar belakang masalah, rumusan masalah batasan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka, kerangka pemikiran. Teori-teori yang disajikan dalam landasan teori hanyalah teori-teori yang mendukung dalam Tugas Akhir.

### BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan perancangan sistem pada penelitian mengenai sistem yang akan dibuat dan dibutuhkan oleh tempat penelitian.

### BAB V IMPLEMENTASI DAN ANALISIS HASIL

Bab ini akan dijelaskan mengenai hasil Implementasi sistem dan hasil pengujian sistem dari hasil perancangan sistem.

### BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menjelaskan hasil dari kesimpulan dan saran-saran dari isi keseluruhan yang telah dilakukan dalam sebuah penelitian.

