

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggara pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dan pada era yang serba teknologi saat ini penyelenggara pelayanan publik sudah banyak yang menerapkan IT (*Information and Technology*) dalam pelayanan publiknya, dengan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga dapat memberikan peluang yang sangat besar bagi perkembangan daerah dimana daerah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan publik.

Sistem Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat maupun di daerah. Saat ini dengan perkembangan teknologi yang terjadi untuk proses pelayanan publik dilakukan semua sektor pemerintahan baik dalam bidang kesehatan, bidang

pendidikan, dan bidang transpostasi sudah menggunakan teknologi yang berbasis digitalisasi. Menurut Heiskala dalam jurnal Ani Yunaningsih, dkk [1] menyatakan digitalisasi merupakan proses mengubah sesuatu yang berbentuk non digital menjadi digital.

Undang-undang No 6 Tahun 2014 tentang desa, merupakan kabar baik bagi kehidupan masyarakat di desa, karena masyarakat dapat menentukan sendiri arah pembangunan desanya. Melalui undang-undang ini juga diharapkan dapat menciptakan semangat kemandirian desa. Perubahan pandangan tentang desa ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayan publik sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat desa. Untuk mewujudkan tujuan tersebut pemerintah dituntut untuk inovatif dalam pengelolaan pemerintahan desanya, salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah desa adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan tata kelola penyelenggaraan pemerintahan desa. Upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan desa yakni menjadikan desa menjadi desa digital [2].

Saat ini penggunaan layanan publik dikantor pemerintah desa sungai bertam kecamatan jaluko kabupaten muaro jambi, sistem layanan publiknya pada masyarakat masih belum dilakukan secara terkomputerisasi yang dimana masyarakat masih datang langsung kekantor desa jika ingin membuat surat yang dibutuhkan. Hal ini akan mengalami kesulitan warga desa yang dimana memiliki jarak tempuh dari rumah ke kantor desa itu cukup jauh. Masyarakat juga masih harus membawa syarat yang diperlukan seperti kartu keluarga (KK)

dan kartu tanda penduduk (KTP) jika ingin membuat surat yang dibutuhkan. Sedangkan untuk pencatatan laporan sendiri masih menggunakan pencatatan didalam buku agenda. Untuk itulah kenapa penelitian ini dilakukan agar dapat memudahkan dalam pelayanan masyarakat khususnya untuk pengurusan surat menyurat.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam laporan skripsi yang berjudul **“Rancang Bangun Aplikasi Layanan Mandiri Pada Kantor Desa Sungai Bertam”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan permasalahan yaitu: “Bagaimana membangun sebuah aplikasi layanan publik dipemerintahan Desa Sungai Bertam Kecamatan Jaluko Kabupaten Muaro Jambi dengan menggunakan MySQL & PHP? ”.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah. Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Sistem pada aplikasi ini untuk mengolah data surat kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu, surat kelahiran, surat keterangan usaha (SKU).
2. Metode yang digunakan oleh sistem ini menggunakan metode *waterfall*.
3. Sistem perancangan ini dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang telah didefinisikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis sistem yang sedang berjalan untuk layanan publik pada kantor desa sungai bertam kecamatan jaluko kabupaten muaro jambi.
2. Merancang aplikasi layanan mandiri pada kantor desa sungai bertam kecamatan jaluko kabupaten muaro jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian dan penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam penyajian data masyarakat, dan petugas tidak lagi mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam membuat surat.
2. Bagi Penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah penulis dapatkan dan diharapkan penulis mendapat banyak pengetahuan .

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Membahas lebih lanjut dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran terhadap pembaca, dengan ini penulis membagi beberapa bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul. Sistematika penulisannya antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari buku, jurnal, internet dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencakup teori yang mereka ungkapkan, dan dari teori inilah penulis dapat menarik kesimpulan.

BAB III : METODEOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka tugas akhir yang dipakai penulis dalam melakukan metode penelitian, alat dan bahan yang digunakan untuk mendukung penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang Analisa sistem yang sudah ada dan analisa sistem baru yang di dapat dari hasil penelitian. Dalam bab ini juga membahas tentang perancangan sistem.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini menjelaskan tentang implementasi, rancangan sistem, dan hasil pengujian sistem yang dikembangkan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diambil berkaitan dengan sistem yang dibuat dan saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut.