

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Desa memiliki kewenangan dan hak-hak dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dalam hal ini yang menjadi hak-hak Pemerintahan Desa adalah sebagai Ulil Amri dimana warga masyarakat berkewajiban menaati ulil amri agar terealisasi pelaksanaan tugas-tugas yang menjadi kewenangannya di segala bidang dalam unit lingkup pemerintahan desa. Sesuai dengan ayat suci Al-Qur'an yang tercantum pada surat An-Nisa ayat 59, yang berbunyi sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”. (Q.S. An-Nisa ayat 59).

Pemerintahan Desa merupakan instansi Pemerintah yang berada pada tingkat yang paling bawah, dalam Permendagri No. 84 tahun 2015, menyatakan bahwa Pemerintahan Desa menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik.

Pemerintah memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya, tidak terkecuali pemerintah desa. Layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan surat keterangan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Salah satu pemerintah desa yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakatnya adalah Kantor Desa Banjar Rejo.

Kantor Desa Banjar Rejo berada Kecamatan Batang Hari, Kabupaten Lampung Timur, dengan luas wilayah 425.02 Hektar dan dihuni oleh 7.253 penduduk. Berdasarkan observasi yang dilakukan Kantor desa Banjar Rejo memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakatnya, diantaranya proses pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan pindah,

surat keterangan kelahiran dan surat keterangan kematian. Alur proses layanan tersebut yaitu, pertama penduduk datang langsung ke kantor desa dengan membawa seluruh persyaratan, seperti fotocopy KTP, fotocopy KK dan persyaratan lain yang dibutuhkan. Berkas persyaratan diserahkan kepada staf pelayanan, dan kemudian diperiksa apakah berkas persyaratan lengkap atau belum. Setelah persyaratan lengkap, staff pelayanan membuat surat sesuai dengan kebutuhan pada Microsoft Word.

Informasi yang diperoleh saat wawancara dengan Bapak Dwi Angga Desfita, S.E. sebagai kasi pelayanan, pelayanan kepada masyarakat saat ini masih memiliki kelemahan yaitu 1) Kantor desa umumnya masih menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan dengan cara manual dengan mengetik menggunakan Microsoft Word (belum memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara terkomputerisasi), 2) Penduduk harus datang ke kantor desa untuk mengetahui prosedur layanan dan mengantri untuk mendapatkan layanan, sehingga proses layanan membutuhkan waktu yang seringkali melebihi standar waktu maksimal yang telah ditetapkan, 3) Lamanya proses pembuatan surat mempengaruhi waktu yang dibutuhkan penduduk untuk menunggu, karena staf harus memeriksa berkas-berkas terlebih dahulu. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan dibuatnya sebuah sistem informasi pelayanan masyarakat seperti yang dilakukan oleh Supriatiningsih, *et,al.*, (2019) adalah:

Rancang bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sambeng Kulon Kabupaten Banyumas. Hasil yang diperoleh dari implementasi sistem informasi pelayanan masyarakat ini yaitu bagi pihak Desa Sambeng Kulon yang dulunya masih manual sekarang menjadi terkomputerisasi. Serta berguna untuk mengelola bagian pelayanan secara cepat dan tepat sehingga dapat mempercepat proses pengolahan data memaksimalkan hasil kerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mengatasi kegiatan pelayanan kantor desa yang masih mengalami kendala dalam pembuatan surat-surat penulis akan mengambil judul tentang : **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus : Kantor Desa Banjar Rejo)”**.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah: “Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web pada Kantor Desa Banjar Rejo?”.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada skripsi ini sebagai berikut :

1. Ruang lingkup sistem yang akan dibangun meliputi : menu buku tamu, informasi persyaratan, layanan pembuatan surat seperti surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan kelengkapan berkas.
2. Bahasa pemrograman menggunakan PHP, database menggunakan jenis MySQL, Aplikasi teks editor coding menggunakan Sublime Text 3, Google Chrome digunakan untuk melihat hasil tampilan web yang telah dibangun, menggunakan Framework Laravel dan Xampp sebagai web server.
3. Dalam perancangan sistem informasi pelayanan masyarakat menggunakan metode SDLC(*System Development Lift Cycle*), website dibangun menggunakan pendekatan pemrograman terstruktur, dan teknik pengujian menggunakan teknik Black Box Testing dan Beta Testing.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web pada Kantor Desa Banjar Rejo.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat direalisasikan sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat berguna bagi :

1. Kantor Desa Banjar Rejo
Sistem yang dibangun diharapkan dapat membantu dan mempermudah staf-staf pelayanan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu juga sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat Desa Banjar Rejo, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan cepat dan akurat.
2. Program Studi Ilmu Komputer
Hasil penelitian ini dapat memperkaya jumlah sumber referensi pada program studi ilmu komputer, yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil topik penelitian yang sejenis.
3. Penulis
Proses pembuatan sistem informasi sebagai wahana penulisan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemampuan di bidang pemrograman,

khususnya pemograman berbasis web dengan menggunakan bahasa pemograman PHP.

F. Metode Penelitian

Metodologi dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu jenis penelitian dan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif.

Menurut Meleong (2011:6) menyatakan bahwa :

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian kualitatif menggunakan dua teknik yaitu teknik studi lapangan (riset) dan teknik studi pustaka :

a. Studi lapangan (*riset*)

Pengumpulan data di lapangan melalui kegiatan riset, dilakukan dengan berbagai cara, yaitu :

1. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan atau observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung, Menurut Riyanto (2010:96).

Penulis melakukan kegiatan observasi pada Kantor Desa Banjar Rejo sehingga penulis dapat mengetahui secara langsung proses data tersebut. Data yang diperoleh dari hasil pengamatan adalah tentang alur pelayanan kepada masyarakat.

2. Wawancara (*Interview*)

Interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden, Menurut Riyanto (2010:82).

Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Dwi Angga Desfita, S.E “ sebagai Kasi Pelayanan Kantor Desa Banjar Rejo mengenai kelemahan pelayanan masyarakat yang digunakan saat ini.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Arikunto (2006:158) menjelaskan bahwa:

Dokumentasi adalah metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

Data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi adalah dokumen tentang buku Monografi Desa Banjar Rejo, struktur organisasi, dokumen tentang surat keterangan domisil, surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, buku tamu, dan tupoksi perangkat desa.

b. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013: 93) menjelaskan bahwa :

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Data yang diperoleh dengan menggunakan teknik ini adalah pelayanan masyarakat, metode SDLC, pemograman terstruktur, bahasa pemograman PHP, teknik pengujian black box testing, pembuatan surat keterangan domisili, surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian dan definisi lainnya yang berkaitan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini penulis mengemukakan secara singkat mengenai sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, sistematika penulis.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menjelaskan mengenai konsep dan teori yang dapat menjadi penunjang yang berubungan dengan masalah yang ditelitseperti definisi website, metode SDLC, bahasa pemograman PHP, framework Laravel, pemograman terstruktur, MySQL, XAMPP, aplikasi teks editor sublime text 3 dan definisi yang berkaitan.

BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI

Bab ini menguraikan gambaran umum tentang Desa Banjar Rejo. Sejarah berdirinya Desa Banjar Rejo, struktur organisasi, manajemen organisasi, dan aliran informasi yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembuatan skripsi meliputi : pengolahan data riset, merancang aliran sistem informasi yang akan digunakan, merancang flowchart, rancangan *data flow diagram* (DFD), database, dan *entry relationship diagram* (ERD) yang di usulkan dan pembahasan program yang diusulkan.

BAB V PENUTUP

Pada bagian bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penulis yang bermanfaat.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

