

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepala Desa adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan Pemerintah Daerah, (Sihombing, 2018).

Kantor Kelurahan merupakan unit terkecil dari instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai bentuk pelayanan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat adalah layanan administrasi berupa: Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Domisili, Surat permohonan pembuatan Kartu Keluarga, Surat permohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Kelahiran dan Surat Kematian.

Dalam hal pemerintahan, desa Pasuruan memiliki kantor desa sebagai sarana pelayanan publik kepada masyarakat termasuk pelayanan administrasi penduduk yang merupakan salah satu jenis pelayanan terpenting yang ada di setiap desa. Terkait dengan aspek pelayanan kepada masyarakat desa, Pusat Kajian Otonomi Daerah telah melakukan sebuah kajian bahwa perlu secara terus- menerus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah desa, baik pelayanan yang

bersifat internal maupun eksternal, baik fisik maupun administratif. Terdapat sejumlah jenis surat yang biasanya dilayani oleh desa seperti surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan usaha dan beberapa surat-surat lainnya. Dari data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa Proses pelayanan kepada masyarakat masih menggunakan cara konvensional dimana petugas harus mencatat data pemohon surat ke dalam buku besar kemudian memasukkan data tersebut ke dalam aplikasi *Microsoft Word* atau *Microsoft excel* dan memerlukan waktu pembuatan yang dapat mencapai satu hari pada saat proses pembuatan surat-surat yang dibutuhkan, serta minimnya pengetahuan warga akan syarat yang dibutuhkan untuk dibawa dalam mengajukan surat-surat tersebut maka semakin lama waktu yang diperlukan untuk proses pembuatan surat. Terlebih lagi Kantor Kelurahan hanya beroperasi pada hari Senin-Jumat pada pukul 8.00 sampai dengan pukul 15.00, dimana pada waktu tersebut adalah waktu produktif bagi warga dalam bekerja sehingga tidak sempat bagi warga yang bekerja di hari Senin-Sabtu atau bahkan warga yang bekerja setiap hari dimana warga mulai berangkat bekerja pada pukul 07.00 dan memiliki waktu pulang kerja melebihi pukul 15.00 untuk mendatangi Kantor Kelurahan ketika membutuhkan salah satu surat-surat tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Eka Mistiko Rini, Farizqi Panduardi, Fatah Romansah dengan judul penelitian Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Desa Tamansari Kecamatan Licin Banyuwangi Berbasis Web mengatakan bahwa dengan dibangunnya aplikasi tersebut dapat mempermudah permohonan surat warga Desa Tamansari, dengan mengakses website Desa Tamansari, memilih jenis surat yang akan diajukan, (Rini, Panduardi, &

Romansah, Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Desa Tamansari Kecamatan Licin Banyuwangi Berbasis Web, 2016). Serta berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syarif Hidayatulloh dan Ciske Mulyadi dengan judul Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web tahun 2015 menyimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web yang dapat melayani permohonan produk-produk administrasi kependudukan (surat-surat) kapanpun, dimanapun, dan dengan media apapun (asal terhubung dengan jaringan internet), mampu menampilkan arsip surat-surat yang pernah di proses dan mampu untuk melakukan mutasi kependudukan, (Hidayatulloh & Mulyadi, Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web, 2015).

Selain berdasarkan penelitian terdahulu, penulis juga merujuk pada hasil wawancara dimana sebelumnya sudah ada fitur pengajuan surat pada Website Kantor Kelurahan Desa Pasuruan namun warga harus tetap datang ke kantor kelurahan untuk memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan. Berdasarkan pemaparan mengenai sistem pelayanan pada Kantor Kelurahan Desa Pasuruan serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya diatas maka penulis mengajukan penelitian yang berjudul **“Aplikasi Administrasi Desa Pasuruan Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Kelurahan Desa Pasuruan)”**. Pemilihan Aplikasi Berbasis Web dikarenakan dapat dioperasikan pada perangkat ponsel sekaligus (*Mobile Web*) yang dapat beroperasi pada lintas *platform* dalam sekali pengembangan, sehingga relatif tidak membutuhkan banyak biaya untuk pengembangan dibandingkan *Mobile Apps*, (HeroSoftMedia, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah bagaimana membangun sistem yang mendukung pelayanan administrasi (surat-surat) kependudukan pada Desa Pasuruan berbasis web?

1.3 Batasan Masalah

Fokus penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan pada masalah yang akan penulis bahas. Batasan-batasan masalah tersebut adalah:

1. Aplikasi Administrasi yang dibangun hanya meliputi pengurusan Surat-Surat yang diajukan oleh warga. Surat-surat yang diurus dikantor kelurahan tersebut adalah sebagai berikut:
 - a) Surat Pengantar Perkawinan
 - b) Surat Izin Usaha
 - c) Surat Keramaian
 - d) Surat Kematian
 - e) Surat Belum Menikah
 - f) Surat Tidak Mampu
 - g) Surat Izin Orang Tua
 - h) Surat Domisili
2. Pengembangan Aplikasi atau Sistem menggunakan metode pengembangan *Prototype Model*.
3. Pengujian terhadap aplikasi atau sistem dilakukan menggunakan *Blackbox Testing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah membangun aplikasi Administrasi Desa pada Kantor Kelurahan Desa Pasuruan berbasis web yang diharapkan dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang ada pada Kantor Kelurahan Desa Pasuruan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Warga

Mempercepat dan mempermudah pengajuan pembuatan dan menyerahkan syarat pengajuan surat-surat dimana warga dapat mengunggah syarat-syarat yang diperlukan dalam pembuatan surat-surat tanpa harus datang atau pulang-pergi ke kantor kelurahan.

2. Bagi Admin (Sekretaris Desa) Kantor Kelurahan Desa Pasuruan

Mempermudah bagian administrasi dalam pembuatan surat-surat yang diajukan oleh warga melalui web tanpa harus mencatat secara manual terlebih dulu kedalam buku, serta memudahkan admin dalam pembuatan laporan Surat Masuk dan Surat Keluar.

3. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai prosedur pelayanan administrasi yang ada pada Kantor Kelurahan Desa Pasuruan, mengetahui masalah yang terjadi dan memberikan solusi yaitu dengan membangun sistem administrasi kependudukan desa berbasis web.