BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini, transformasi teknologi informasi telah merambah ke berbagai sektor, termasuk pemerintahan desa. Pemanfaatan sistem informasi berbasis web menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik (Anam dkk., 2023). Penerapan sistem informasi berbasis web pada desa dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara online tanpa harus datang ke kantor desa secara langsung (Supriatiningsih dkk., 2019).

Pelayanan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena tidak hanya pemerintah yang bertanggung jawab sebagai penyedia layanan, tetapi masyarakat juga berperan secara aktif sebagai pengguna, pengawas, sekaligus pemberi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui pemberian umpan balik, pengawasan terhadap prosedur pelayanan, serta keterlibatan dalam penyusunan dan evaluasi standar layanan. Penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan aktif masyarakat berkontribusi pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggara layanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai mitra strategis dalam

mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, terbuka, dan sesuai dengan kebutuhan lokal (Yadisar, 2024).

Sistem administrasi pelayanan masyarakat telah berubah seiring dengan kemajuan zaman. Pada tahap awal, pegelolaan masih dilakukan secara konvensioal, dimana seluruh proses seperti administrasi pengajuan surat keterangan masih dengan mencatat meggunakan kertas dan buku. Namun, sistem konvensional ini sering kali meimbulkan berbagai kedala, anatara lain lambatnya pelayanan, potensi terjadinya kesalahan pencatatan, risiko kehilangan data seperti data masyarakat yang mengajukan surat, data surat pengajuan. Oleh karena itu, sistem pelayanan masyarakat perlu disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi dan informasi yang terus berkembang. Dalam hal ini, pembuatan sistem informasi pelayanan masyarakat menjadi solusi yang tepat untuk mendukung perangkat desa dalam mengelola layanan administrasi mayarakat secara lebih efektif.

Kelurahan desa Ngabeyan terletak di Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Provinsi Jawa Tengah. Dengan jumlah penduduk 5839 laki-laki 2843 dan Perempuan 2996, Jumlah Perangkat Desa di kelurahan 10. Dengan kebutuhan administrasi yang bermacam-macam, seperti pengurusan surat keterangan pengajuan (SKP), surat kematian, surat kelahiran.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan dengan bapak Bima Adi Galuh. permasalahan utama dalam pelayanan administrasi surat adalah proses pengajuan yang masih dilakukan secara langsung di kantor kelurahan. Masyarakat harus datang dengan membawa dokumen persyaratan, mengisi formulir

yang telah disediakan, kemudian menunggu petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan data sebelum surat diproses. Proses tersebut membutuhkan waktu sekitar 15–30 menit untuk setiap pengajuan, tergantung pada kelengkapan persyaratan dan kondisi antrean. Dalam satu tahun terdapat sekitar 500–600 pengajuan surat atau sekitar 40–50 pengajuan setiap bulan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan bukan hanya terjadi karena proses masih dilakukan secara kovensional, tetapi juga karena adanya waktu tunggu, antrean, serta proses pencarian dan pengarsipan data yang masih membutuhkan waktu.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, Permasalahan tersebut menjadi penting untuk segera ditangani karena pelayanan surat merupakan salah satu pelayanan administrasi yang rutin dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan jumlah pengajuan yang cukup banyak setiap bulan, proses pelayanan secara manual dapat menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama ketika terjadi peningkatan jumlah pemohon. Selain itu, pencatatan dan pengarsipan secara konvensional meningkatkan risiko data sulit ditemukan kembali dan membutuhkan waktu lebih lama ketika petugas melakukan pencarian arsip. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat membantu mengurangi proses manual pada tahap pengajuan, mempermudah pengelolaan data, serta mempercepat proses pencarian arsip surat.

Masyarakat dapat melakukan pengajuan surat secara mandiri melalui halaman khusus pengajuan surat pada sistem. Pada halaman ini tersedia beberapa pilihan jenis surat keterangan yang umum dibutuhkan, seperti surat domisili, surat kematian, surat pindah penduduk, dan lainnya. Setelah memilih jenis surat

pemohon hanya perlu mengisi form isian digital yang telah disediakan sesuai kebutuhan. Form yang telah terisi lengkap kemudian diproses oleh sistem untuk menghasilkan surat dalam format PDF yang dapat diunduh langsung oleh pemohon. Data hasil pengisian form secara otomatis tersimpan pada sistem admin.

Dengan cara ini, pihak kelurahan dapat memantau dan mengetahui siapa saja warga yang melakukan pengajuan surat. Meskipun proses pembuatan surat dilakukan secara digital, tahap akhir masih tetap membutuhkan kehadiran fisik pemohon ke kantor kelurahan. Hal tersebut diperlukan karena surat resmi dari kelurahan memerlukan tanda tangan basah dari kepala desa agar memiliki kekuatan hukum yang sah.

Sistem juga dilengkapi dengan notifikasi yang menampilkan persyaratan pengambilan surat. Beberapa persyaratan tersebut antara lain membawa dokumen pendukung berupa fotokopi KTP, KK, atau dokumen lain sesuai dengan jenis surat yang diajukan dalam bentuk email. Dokumen pribadi tidak diunggah secara digital melalui sistem untuk menghindari risiko keamanan, seperti peretasan atau penyalahgunaan data.

Beberapa penelitian sebelumnya sudah banyak membahas sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web, dan hasilnya memang terbukti bisa meningkatkan efisiensi serta mempermudah akses pelayanan. Namun, masih ada beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Misalnya, penelitian tentang Integrated Public Service Information System menemukan masalah pada tampilan antarmuka yang kurang mudah dipahami pengguna serta masih adanya kesalahan data (Hulu & Sudaryana, t.t.). Penelitian lain di Desa Karang Agung memang

berhasil membuat pelayanan jadi lebih cepat, tapi belum menyinggung soal keamanan data dan juga belum menyediakan fitur pelacakan status layanan (Fratama dkk., t.t.). Sementara itu, penelitian di Kota Bontang membuktikan pelayanan masyarakat bisa diakses lebih mudah lewat *website*, hanya saja masih ada kendala di sisi keamanan, pengalaman pengguna, dan keberlanjutan sistem karena tergantung dukungan pemerintah daerah (A. Kurniawan & Nurhidayat, t.t.). Dari sini bisa disimpulkan kalau masih ada gap penelitian, yaitu perlunya sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web yang lebih ramah pengguna, aman, transparan, serta dapat berjalan berkelanjutan di tingkat kelurahan.

Untuk menyelesai masalah yang ada di kelurahan desa ngabeyan, kelurahan desa ngabeyan memerlukan pembuatan sistem informasi pelayanan yang dapat diakses melalui *website* yang nanti akan di hosting, sehingga dapat mempermudah pengguna untuk mengakses sitem informasi pelayanan. Sistem ini dapat mempermudah pengelolaan data yang ada di kelurahan desa ngabeyan. Teknologi seperti Codeigniter sebagai framework PHP yang digunakan untuk membangun aplikasi berbasis web. HTML memberikan antarmuka pengguna yang mudah diakses, PHP berfungsi untuk logika pemrosesan server, dan MYSQL berfungsi sebagai server lokal untuk pengujian sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD). Penelitian serupa dilakukan oleh (Dalis dkk., 2024) di Kantor Kelurahan Muarasari, yang membuktikan bahwa penerapan RAD mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan surat, sekaligus mempermudah staf dalam mengelola administrasi. Metode RAD membagi proses

pengembangan ke dalam beberapa fase, yaitu perencanaan kebutuhan, desain sistem dengan prototipe, konstruksi, dan implementasi. Setiap fase dilakukan secara singkat dan iteratif sehingga memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan sesuai masukan pengguna. Dengan karakteristik tersebut, metode RAD digunakan dalam pengembangan sistem informasi pelayanan surat untuk mendukung proses yang lebih fleksibel dan sesuai kebutuhan pengguna.

Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah untuk membangun *website* layanan informasi desa dan pengajuan surat keterangan secara online di Kelurahan Desa Ngabeyan. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta mengajukan surat tanpa harus mengantri langsung ke kelurahan. Selain itu, sistem ini juga membantu Perangkat Desa kelurahan dalam mengelola data pengajuan secara lebih rapi dan cepat, serta mengurangi risiko kehilangan dokumen karena arsip disimpan secara digital.

1.2. Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web di kelurahan Desa Ngabeyan. Beberapa pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimana proses perancangan dan pembuatan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web di Kelurahan Desa Ngabeyan dengan menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD)?
b. Apakah sistem yang dikembangkan sudah berfungsi sesuai kebetuhan berdasarkan pengujian *Blackbox*?

c. Bagaimana tingkat kelayakan sistem informai pelayanan masyarakat berdasarkan pengguna dengan menggunakan *Usability Teting*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

a. Pembuatan *website* dalam penelitian ini memuat 3 hal yaitu input, proses, output. Input terdiri dari surat keterangan pengajuan (SKP), surat kematian, surat kelahiran, ahli waris, keterangan domisili, pindah penduduk masuk, dan pindah penduduk keluar. Proses disini menampilkan jumlah surat yang dibuat. Output file surat yang sudah jadi dapat diunduh.
b. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan metode RAD dengan tahapan analisis, desain, pengembangan dan implementasi.
c. Terdapat 3 jenis peran pengguna yaitu admin, Perangkat Desa kelurahan desa Ngabeyan dan masyarakat umum.
d. Pengujian dilakukan menggunakan pengujian *Blackbox* dan UAT (*User Acceptance Testing*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup:

a. Mengembangkan sebuah *website* sebagai sistem informasi layanan dengan menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD) untuk mempercepat proses pengembangan dan memastikan hasil yang sesuai kebutuhan pengguna.

b. Menguji fungsionalitas fitur-fitur dalam sistem informasi surat menyurat berbasis web dengan kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat di kelurahan desa Ngabeyan menggunakan *Blackbox Testing*.

c. Mengetahui dan mengukur tingkat kelayakan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web berdasarkan perspektif pengguna dengan menggunakan metode *Usability Testing*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini memuat penjelasan tentang:

a. Bagi Masyarakat Desa Ngabeyan

Diharapkan sistem ini akan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi desa seperti pendataan kependudukan, surat keterangan, dan pelaporan pengaduan tanpa perlu pergi ke kantor kelurahan langsung. Ini akan menghemat waktu dan biaya, dan masyarakat akan lebih puas dengan layanan publik desa yang lebih cepat, transparan, dan efisien.

b. Bagi Perangkat Desa Ngabeyan

Perangkat desa akan memanfaatkan sistem informasi ini untuk mengelola data administrasi secara lebih sistematis dan digital. Pencatatan, pengarsipan, dan pencetakan dokumen menjadi lebih cepat dan aman. Perangkat desa juga dapat melacak pengaduan warga secara real time dan meningkatkan pelayanan.

c. Bagi STMIK AMIKOM Surakarta

Penelitian ini dapat menjadi salah satu bentuk kontribusi nyata institusi dalam penerapan teknologi informasi di masyarakat, khususnya dalam

mendukung program digitalisasi desa, serta menjadi referensi untuk pengembangan penelitian serupa di masa mendatang.

d. Bagi Penulis

Memberikan pengalaman secara langsung dalam proses perancangan, pengembangan, dan penerapan sistem informasi berbasis web menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), Penelitian ini juga memperkaya pemahaman penulis tentang kebutuhan riil masyarakat dan bagaimana teknologi bisa menjawab tantangan dalam pelayanan publik di tingkat desa.