

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peran sebuah kantor desa di dalam suatu daerah merupakan hal yang penting bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dalam mengurus administrasi kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, berbagai keperluan surat menyurat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Pernikahan, Surat Domisili dan berbagai surat keterangan lainnya. Hal ini membutuhkan optimalisasi untuk instansi kantor desa dalam melayani masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan masyarakat desa tersebut agar masyarakat dapat terlayani dengan baik dan maksimal.

Desa adalah wilayah yang dipimpin oleh kepala desa sebagai aparatur daerah dan mempertanggungjawabkan jabatannya kepada Camat dan memiliki tugas pokok untuk membantu Camat menyelenggarakan bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan dan bidang sosial pada masyarakat. Desa Tanimulya adalah desa yang berlokasi di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang memiliki jumlah penduduk yaitu 36.449 orang , 9.673 Kepala Keluarga yang terbagi ke dalam 25 RW

Berdasarkan jumlah penduduk yang banyak dan terbagi dalam 25 RW, masyarakat masih mengalami kesulitan untuk mengurus berbagai keperluan

administratif seperti pembuatan berbagai surat pengantar kelakuan baik, surat keterangan tidak mampu, surat kelahiran, dan surat pindah karena masih dilakukan dengan cara konvensional sehingga, menimbulkan antrian di kantor desa dan membuat staff kantor desa tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam pengurusan administrasi. Selain itu, Kantor Desa Tanimulya juga masih kesulitan dalam mengelola pengaduan, saran, keluhan dan masukan dari masyarakat terkait hal-hal seputar desa Tanimulya baik itu dari infrastruktur, kinerja staff kantor desa, keamanan, dan berbagai informasi lainnya yang dapat dijadikan evaluasi bagi desa Tanimulya karena tidak adanya suatu media yang dapat menampung pengaduan, saran, keluhan dan masukan dari masyarakat sehingga masyarakat dan staff kantor desa sama-sama mengalami kesulitan dalam hal tersebut. Kemudian, penyebaran dan penyampaian informasi yang sulit merupakan salah satu permasalahan umum yang terjadi di desa Tanimulya, sebagai desa yang terdiri dari 25 RW, penyebaran informasi mengenai rapat, forum warga dan berbagai acara dan sosialisasi cenderung tidak maksimal dan penyebarannya tidak merata sehingga dalam pelaksanaan suatu acara kemasyarakatan, masyarakat sering tidak mengetahui adanya informasi tersebut walaupun di kantor desa terdapat *mading* , yang dinilai dalam penyampaian informasi tidak efektif dan efisien.

Pengembangan sebuah sistem informasi khusus kantor desa akan memberikan manfaat yang besar, baik itu untuk masyarakat desa Tanimulya maupun staff Kantor Desa Tanimulya karena akan memudahkan masyarakat yang

membutuhkan pelayanan dari kantor desa tanpa harus terkendala oleh antrian , jarak , dan waktu serta dapat membantu staff kantor desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, dengan adanya sistem informasi tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi dan berita lainnya seputar desa Tanimulya dan memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dan pelaporan kepada staff kantor desa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja staff kantor desa Tanimulya.

Dengan adanya *sistem informasi* tersebut, pelayanan Kantor Desa Tanimulya kepada masyarakat Desa Tanimulya diharapkan menjadi lebih baik dan maksimal serta mengurangi antrian yang seringkali menumpuk di kantor desa dalam kepengurusan administrasi, mewedahi pengaduan dan pelaporan dari masyarakat serta menjadi media informasi bagi masyarakat Desa Tanimulya dan mendukung Desa Tanimulya sebagai desa percontohan di provinsi Jawa Barat dalam penerapan *IT-Based Service* dalam skala desa / kecamatan dan membantu pembangunan desa Tanimulya agar semakin berkembang. Oleh karena itu, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TANIMULYA KABUPATEN BANDUNG BARAT”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah adalah metode yang dilakukan untuk meneliti yang ada pada objek penelitian dan rumusan masalah merupakan rancangan masalah yang akan diteliti di objek yang diteliti.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, Identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pengajuan Administratif seperti pembuatan berbagai Surat Keterangan tidak memiliki media yang dapat memfasilitasi keperluan tersebut sehingga masyarakat harus datang ke kantor desa dan seringkali menimbulkan antrian yang menumpuk di kantor desa sehingga untuk membuat surat keterangan di kantor desa seringkali memakan waktu yang lama bahkan hingga berjam-jam.
2. Saat ini, Kantor Desa Tanimulya masih kesulitan dalam mengelola pengaduan dan pelaporan dari warga desa Tanimulya terkait hal-hal yang ada di Desa Tanimulya.
3. Masyarakat kesulitan mengakses informasi seputar kegiatan yang ada di desa Tanimulya dikarenakan tidak adanya media yang memuat berbagai informasi yang berhubungan dengan desa Tanimulya seperti kegiatan, forum silaturahmi, dan berbagai informasi lainnya

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Dalam hal ini dapat dirumuskan masalah-masalah yang perlu dikaji lebih dalam pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengidentifikasi proses pelayanan masyarakat di Kantor Desa Tanimulya yang sedang berjalan.
2. Bagaimana merancang sebuah sistem informasi pelayanan masyarakat di kantor desa untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administratif, mewadahi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dan pelaporan dan memberikan informasi kepada masyarakat Desa Tanimulya.
3. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pelayanan masyarakat di kantor desa untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administratif, mewadahi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dan pelaporan dan memberikan informasi kepada masyarakat Desa Tanimulya.
4. Bagaimana menguji sistem informasi pelayanan masyarakat yang dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan administratif, melakukan pengaduan dan pelaporan dan sebagai media yang memberikan informasi kepada masyarakat Desa Tanimulya.
5. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan masyarakat yang dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan administratif,

melakukan pengaduan dan pelaporan dan sebagai media yang memberikan informasi kepada masyarakat Desa Tanimulya.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang diangkat adalah sebagai berikut :

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penulis melakukan penelitian di Kantor Desa Tanimulya adalah untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis website yang meliputi pengajuan administratif seperti surat keterangan, pelaporan dan pengaduan masyarakat, dan sebagai media informasi bagi warga Desa Tanimulya sehingga baik staff kantor desa dan masyarakat desa Tanimulya akan terbantu dengan adanya sistem ini.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi proses yang sedang berjalan di Kantor Desa Tanimulya
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Tanimulya
3. Untuk membangun sistem informasi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Tanimulya
4. Untuk menguji sistem informasi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Tanimulya

5. Untuk mengimplemtasikan sistem informasi pelayanan masyarakat di Kantor Desa Tanimulya

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Semua informasi yang dikumpulkan melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan, adapun kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

- a. Bagi Kantor Desa Tanimulya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu staff kantor desa Tanimulya dalam melayani masyarakat sehingga lebih efektif dan optimal

- b. Bagi Masyarakat Desa Tanimulya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memudahkan warga desa Tanimulya dalam mengajukan berbagai surat-surat dan memberikan saran dan masukan serta melakukan pelaporan sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi staff kantor desa Tanimulya.

### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi peneliti sendiri khususnya dalam menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan luas secara teori maupun praktek.

b. Bagi Peneliti lain dan Pengembang Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai bermanfaat dan tambahan ilmu untuk peneliti lain.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan untuk memperkecil ruang lingkup permasalahan yang dikaji lebih lanjut. Berikut batasan masalah pada penelitian ini :

1. Kantor Desa Tanimulya tidak melayani pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Desa Tanimulya.
2. Saat mengajukan untuk membuat surat keterangan / pengantar, maka akan diberikan kode / nomor booking yang akan ditunjukkan saat pengambilan surat ke kantor desa.
3. Proses administratif seperti pengajuan pembuatan berbagai surat keterangan atau surat pengantar hanya akan diproses pada hari kerja yaitu Senin – Jumat pada jam 08.00 hingga 14.30. Diluar waktu tersebut, maka akan disarankan

untuk mengajukan di hari selanjutnya sesuai dengan hari dan jam kerja Kantor Desa Tanimulya.

4. Proses administratif seperti pengajuan pembuatan berbagai surat keterangan atau surat pengantar diajukan oleh ketua RW dan kemudian diteruskan ke staff kantor desa untuk diproses.
5. Surat pengantar dan surat keterangan yang diproses hanya yang bersifat personal, yang meliputi Surat Pengantar Catatan Kepolisian, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan E-KTP dan Surat Kelahiran
6. Data surat keterangan dan surat pengantar yang sudah diselesaikan oleh staff kantor desa hanya berupa daftar kuantitatif.
7. Pengaduan dan pelaporan dapat diproses dan di-*review* hanya dalam 1x8 jam oleh staff kantor desa selama hari dan jam kerja.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun Lokasi dan Waktu Penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Desa Tanimulya Kabupaten Bandung Barat yang berada di Jalan Somawinata no 16 Tanimulya, Ngamprah Kabupaten Bandung Barat 40552 Jawa Barat.’





Bab ini berisikan tentang hasil perancangan sistem yang diusulkan, perancangan basis data, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, pengujian serta implementasi.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang mengemukakan kesimpulan atau hasil analisa dan masukan kepada pihak tempat penelitian.