

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan pelayanan masyarakat dimaksud, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas penyelenggaraan suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, terkait dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Salah satu desa yang ada di Kabupaten Lumajang adalah Desa Selok Awar Awar. Desa Selok Awar Awar merupakan pemerintahan desa yang terdapat di Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang Jawa Timur memiliki luas desa 14 kilometer persegi. dengan jumlah penduduk 9 ribu jiwa yang terdiri dari 3 dusun, 20 RW dan 59 RT. Dengan banyaknya jumlah penduduk Di desa Selok Awar awar dengan berdasarkan data kerap kali mengalami kendala dengan menjalankan wewenang untuk mengurus urusan pemerintahan salah satunya adalah urusan mengenai pelayanan administrasi kependudukan pembuatan surat pengantar. Surat pengantar menjadi suatu hal yang penting dalam keperluan melengkapai suatu admintrasi bagi yang membutuhkan. Banyak keluhan masyarakat desa secara umum terhadap pelayanan instansi desa, masyarakat desa Selok Awar Awar juga merasa kurangnya informasi pelayanan administrasi desa seperti pengajuan surat keterangan di pemerintahan desa Selok Awar Awar. Timbulnya Masalah tersebut

dikarenakan pelayanan desa masih menggunakan cara yang manual dengan mengelola data secara tertulis dan menggunakan metode pengarsipan sebagai penyimpanan data desa. Hal ini menyebabkan pelayanan administrasi desa memakan waktu yang lebih lama, tidak efisien, dan data manual yang sudah tertulis biasanya sudah tidak akurat lagi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk membangun sebuah sistem informasi berbasis *web* dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar”, dengan menggunakan metode *prototyping* dan bahasa pemrograman PHP. Pembuatan sistem tersebut juga menggunakan *framework CodeIgniter*. Sistem ini diharapkan dapat membantu melayani masyarakat desa Selok Awar Awar, dengan penyimpanan data desa secara tertata dan terkomputerisasi serta selalu mendapatkan data terbaru dari pendataan administrasi masyarakat desa.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana membuat “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar”?
- b. Bagaimana mengimplementasikan metode *prototype* dalam pembuatan “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar”?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun batasan masalah pada pembuatan “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar” antara lain:

- a. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah metode *prototype*.
- b. Media berupa *Website*

- c. Menggunakan bahasa pemrograman PHP
- d. Menggunakan *framework CodeIgniter*

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan yang diharapkan antara lain :

- a. Membuat “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar”.
- b. Mengimplementasikan metode *prototype* dalam pembuatan “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar”.

#### **1.5 Manfaat**

Melalui “Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (*Back End*) Berbasis *Web* di Desa Selok Awar Awar” penulis berharap aplikasi ini dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Membantu dalam melayani surat pengajuan dari warga desa Selok Awar Awar secara online serta mengembangkan dan memajukan teknologi informasi di desa Selok Awar Awar.
- b. Penyimpanan data warga desa Selok Awar Awar secara digital, tanpa pengarsipan data secara manual.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi bagi aparatur desa.
- d. Membantu proses penyimpanan hasil pelaksanaan aktifitas pelayanan pengajuan surat dari warga.