

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau suatu rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara Indonesia atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Proses pelayanan publik yang dimaksud di dalam peraturan perundang-undangan dilaksanakan oleh seluruh tingkatan pemerintahan mulai dari tingkat desa sasmpai ke tingkat presiden. Maka dari itu, proses pelayanan publik sangat penting untuk ditingkatkan proses pelayanannya menjadi lebih cepat dan efisien. Pada tingkatan Pemerintahan Desa, proses pelayanan publik kebanyakan masih menggunakan proses manual dan harus datang langsung ke kantor desa, sehingga proses pelayanan publik menjadi kurang maksimal. Pelayanan publik yang kurang maksimal tersebut harus segera dibenahi agar pelayanan publik khususnya pada tingkat Pemerintahan Desa dapat dijalankan dengan cepat, tepat, dan efisien.

Desa Honggosoco adalah salah satu desa di Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. Desa Honggosoco terletak di kecamatan Jekulo paling barat laut yang berbatasan langsung dengan kecamatan Dawe di sebelah utaranya dan kecamatan Bae sebelah baratnya. Struktur pemerintahan di Desa Honggosoco terdiri dari Kepala Desa, Badan Permusyawaratan Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Pemerintah, Kepala Urusan Pembangunan, Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Umum, Kepala Dusun, dan Administrasi Desa. Desa Honggosoco memiliki luas 502,852 ha dan yang digunakan sebagai pemukiman seluas 195,530 ha. Desa Honggosoco Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus dibagi menjadi 3 Dusun, 5 RW, dan 31 RT dengan jumlah total penduduk 10943 Jiwa.

Seperti instansi pemerintahan pada umumnya, Pemerintah Desa Honggosoco juga melaksanakan kegiatan pelayanan publik kepada warganya, khususnya

pelayanan administratif surat menyurat. Bahkan setiap hari pasti ada warga Desa Honggosoco yang memerlukan surat administratif yang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa Honggosoco. Maka dari itu, pelayanan administrasi surat menyurat merupakan salah satu jenis pelayanan yang terpenting yang ada di setiap desa termasuk Desa Honggosoco. Keperluan surat menyurat warga di Desa Honggosoco dibuat oleh beberapa Kepala Urusan (Kaur) sesuai dengan tugasnya masing-masing. Surat keterangan dan Surat Izin dibuat oleh Kaur Umum, Surat Pindah datang dan Surat pindah pergi dibuat oleh Kaur Pemerintahan, dan surat keterangan menikah dibuat oleh Kaur Pelayanan. sebagian besar kantor instansi pemerintahan berlingkup Desa untuk pembuatan surat masih memiliki kendala seperti masih dibuatkannya surat menyurat dengan harus meminta surat keterangan dulu dari ketua RT, lalu menginfokan data dirinya ke Kantor Kepala Desa.

Pada saat ini, proses administrasi surat di Kantor Desa Honggosoco dimulai dari warga yang akan membuat surat harus menyiapkan KTP atau KK dan surat pengantar dari Ketua RT sebagai acuan pengisian data diri yang terdapat pada surat yang akan di buat. Setelah itu, warga yang akan membuat surat menyerahkan KTP atau KK dan surat pengantar dari Ketua RT ke Kaur yang bertugas sesuai surat yang akan diminta oleh warga pemohon surat menggunakan *microsoft word*. Selanjutnya Kaur memintakan TTD kepada Kepala Desa. Apabila sudah ditanda tangani, Kaur menulis nomor surat, nama pemohon, dan tujuan pemohon kedalam buku folio sampul batik untuk arsip desa. Selanjutnya Kaur menyerahkan surat yang diminta pemohon beserta KTP/KK kepada pemohon surat.

Akan tetapi, dalam dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu para Kaur harus mengetik isi surat secara manual. Hal ini bisa menghambat kinerja pelayanan surat keterangan di balai Desa Honggosoco dan menyebabkan penumpukan antrian warga yang akan membuat surat administrasi. Apalagi pada saat ini masyarakat Indonesia bahkan seluruh dunia masih dilanda pandemi virus covid-19 Sehingga mengharuskan seluruh masyarakat menjalankan program 5M, yaitu memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, membatasi mobilitas dan

menjauhi kerumunan. Penumpukan antrian warga yang akan membuat surat administrasi berpotensi menjadi klaster penyebaran virus. Maka dari itu, diharapkan pembuatan sistem ini dapat bermanfaat mengurangi resiko penyebaran virus covid-19. Selain itu, pengarsipan yang masih manual menggunakan buku menjadi masalah tersendiri. Pengarsipan secara manual dengan buku beresiko terjadi kehilangan data, misalnya apabila terjadi kebakaran, buku terselip, hilang dsb.

Berdasarkan permasalahan yang penulis uraikan diatas, Pemerintah Desa Honggosoco memerlukan solusi suatu sistem yang dapat membuat surat secara cepat, mengarsipkan surat tersebut secara digital dan dapat mengurangi antrian pembuatan surat sehingga mengurangi penyebaran virus covid-19 di Desa Honggosoco. Masalah yang lain muncul apabila proses pembuatan surat dilakukan secara online, yaitu masalah keamanan dan keaslian data. Maksudnya adalah pengidentifikasian tiap warga apakah warga tersebut benar-benar warga yang akan mengajukan atau bukan. Akantetapi, penulis mengatasi permasalahan tersebut dengan menerapkan teknologi pengidentifikasi wajah. Dari permasalahan tersebut, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Dan Pengarsipan Surat Terpadu Pada Pemerintahan Desa Honggosoco Berbasis Web”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yaitu, bagaimana merancang dan membangun suatu “Sistem Informasi Pelayanan Dan Pengarsipan Surat Terpadu Pada Pemerintahan Desa Honggosoco Berbasis Web” sehingga memudahkan proses pelayanan pembuatan surat di Desa Honggosoco.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan dalam penelitian ini agar dapat memudahkan dalam pembahasan masalah. Permasalahan yang tercakup didalamnya tidak berkembang maupun menyimpang terlalu jauh dari tujuan awalnya dan tidak juga mengurangi efektifitas pemecahannya, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibuat digunakan untuk mendata warga yang mengajukan permohonan surat-surat administrasi dari desa.
2. Pelayanan surat-surat administrasi yang dilayani oleh sistem yang dibuat meliputi surat keterangan, surat izin, surat pindah datang, surat, dan surat keterangan menikah.
3. Masing-masing surat dilayani oleh Kaur yang berbeda-beda. Surat keterangan dan Surat Izin dilayani oleh Kaur Umum, Surat Pindah datang dan Surat pindah pergi dilayani oleh Kaur Pemerintahan, dan surat keterangan menikah dilayani oleh Kaur Pelayanan.
4. Informasi yang di hasilkan adalah surat yang dimohon oleh warga pemohon surat dan laporan pembuatan surat per tanggal yang diinginkan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat melakukan pelayanan pembuatan surat-surat administrasi di Kantor Desa Honggosoco secara online sekaligus mengarsipkan dokumen pembuatan surat-surat administrasi secara digital sehingga proses pelayanan publik pada Kantor Desa Honggosoco bisa lebih baik dari sebelumnya.

1.5 Manfaat

1. Bagi Individu

- a. Menerapkan ilmu yang diperoleh mahasiswa sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
- b. Dapat membandingkan ilmu teori yang didapatkan dibangku perkuliahan dengan dunia perkerjaan yang sesungguhnya.
- c. Menambah pengetahuan, wawasan serta teknologi informasi.

2. Bagi Akademis

- a. Diharapkan dapat memperkaya dan memperbanyak studi-studi tentang sistem informasi khususnya pada bidang pemerintahan desa untuk Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.

- b. Mengetahui seberapa jauh penerapan ilmu yang didapatkan mahasiswa, baik yang bersifat teori maupun praktek sebagai evaluasi tahap akhir.
- c. meningkatkan kerjasama yang baik antara Universitas dan instansi yang terkait.

3. Bagi Instansi

- a. Meningkatkan hubungan kerjasama pihak instansi dengan pihak Universitas Muria Kudus khususnya Program Studi Sistem Informasi.
- b. Memudahkan pelayanan surat menyurat pada Pemerintah Desa Honggosoco.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Salah satu faktor penting dalam pembuatan/pengembangan sistem informasi yaitu memahami permasalahan sistem yang ada dan harus mengetahui bagian-bagian mana yang akan dipelajari. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang sering digunakan oleh peneliti dalam melakukan suatu penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data seperti yang di kemukakan oleh Hendryadi (2014) sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data atau peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Wawancara pada penelitian sampel besar biasanya hanya digunakan sebagai studi pendahuluan karena tidak mungkin melakukan wawancara pada 1000 responden, sedangkan pada sampel kecil teknik wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpul data (biasanya penelitian kualitatif).

Dalam hal ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada Para Kaur mengenai alur administrasi surat-surat administrasi untuk warga di Desa Honggosoco dan menanyakan apa saja yang dibutuhkan dalam proses

administrasi surat-surat di Desa Honggosoco sesuai dengan tugas masing-masing Kaur. Lalu penulis menanyakan siapa saja yang terlibat dalam proses administrasi surat tersebut.

Wawancara tersebut menghasilkan sebuah informasi yaitu para Kaur memiliki tugas pelayanan surat masing-masing. Surat keterangan dan Surat Izin dibuat oleh Kaur Umum, Surat Pindah datang dan Surat pindah pergi dibuat oleh Kaur Pemerintahan, dan surat keterangan menikah dibuat oleh Kaur Pelayanan. Proses pembuatan surat-surat administrasi di Desa Honggosoco dimulai dari warga yang akan membuat surat harus menyiapkan KTP atau KK dan surat pengantar dari Ketua RT sebagai acuan pengisian data diri yang terdapat pada surat keterangan yang akan di buat. Khusus untuk pembuatan surat keterangan menikah, pemohon harus menyiapkan KK kedua calon mempelai, KTP kedua calon mempelai, dan akta kelahiran kedua calon mempelai. Setelah itu, warga yang akan membuat surat menyerahkan persyaratan ke Kaur sesuai dengan surat yang akan dibuat untuk dibuatkan surat sesuai dengan keinginan pemohon surat menggunakan *microsoft word*. Selanjutnya Kaur memintakan TTD kepada Kepala Desa. Apabila sudah ditanda tangani, Kaur menulis nomor surat, nama pemohon, dan tujuan pemohon kedalam buku folio sampul batik untuk arsip desa. Selanjutnya Kaur menyerahkan surat yang dimohon beserta persyaratan kepada pemohon surat.

Akan tetapi, dalam dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu para Kaur harus mengetik isi surat secara manual. Hal ini bisa menghambat kinerja pelayanan surat menyurat di balai Desa Honggosoco dan menyebabkan penumpukan antrian warga yang akan membuat surat-surat administrasi. Selain itu, pengarsipan yang masih manual menggunakan buku menjadi masalah tersendiri. Pengarsipan secara manual dengan buku beresiko terjadi kehilangan data, misalnya apabila terjadi kebakaran, buku terselip, hilang dsb.

2. Teknik Observasi

Obsrervasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga

dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena atau peristiwa yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan apabila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan yaitu melakukan penelitian di Balai Desa Honggosoco dengan mengamati para Kaur dalam melayani pembuatan surat bagi warga yang akan membuat surat sesuai dengan keperluan masing-masing sehingga penulis dapat mengumpulkan informasi mengenai apa saja data yang dibutuhkan dalam pembuatan aplikasinya.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen yaitu catatan atau rekaman peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini berbentuk suatu gambar dan catatan dari hasil yang telah dilakukan dalam proses observasi. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif.

4. Triangulasi

Triangulasi dalam teknik pengumpulan data yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat gabungan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Maka dari itu, penulis menggabungkan seluruh data yang telah diperoleh guna di olah menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan untuk acuan dalam pembuatan suatu sistem.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode SDLC (*System Development Life Cycle*). SDLC merupakan gambaran dari suatu usaha dalam merancang sistem yang akan selalu bergerak seperti roda, yang melewati beberapa langkah atau tahapan antara lain tahap investigate, analyze, 17 desain, implementasi dan perawatan. Dan langkah selanjutnya akan kembali pada tahap investigate jika di rasakan bahwa sistem yang ada sudah tidak efisien lagi untuk diterapkan. Maka ada pepatah mengatakan bahwa suatu sistem tidak pernah dianggap

selesai dan selalu terbuka peluang untuk mengembangkan sesuai dengan perkembangan jaman. Tahapan dari pengembangan sistem dalam metode *waterfall* antara lain.

Tahapan pada model SDLC meliputi :

a. Tahap Perencanaan / Investigation.

Tahap Perencanaan berkenaan dengan studi awal untuk membangun sistem baru dengan mendefinisikan masalah yang muncul dalam sistem secara umum. Pada tahap ini penulis melakukan wawancara kepada Kepala Kaur Kesra dan melakukan observasi secara langsung di Balai Desa Honggosoco untuk mencari masalah atau kendala yang terjadi pada proses penentuan penerimaan bantuan warga kurang mampu. Masalah tersebut nantinya akan menjadi alasan mengapa sistem ini dibuat.

b. Tahap Analisis

Analisis sistem dapat diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada dengan tujuan untuk merancang sistem baru atau diperbaharui. Pada tahap ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dalam pembuatan sistem. Data yang dikumpulkan didapat dari Wawancara dan observasi secara langsung.

c. Tahap Perancangan / Desain sistem.

Pada tahap selanjutnya adalah mendesain sistem baru agar dapat berjalan lebih baik, dan diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang ada serta sedapat mungkin dapat mengantisipasi kemungkinan-kemungkinan dari masa akan datang. Manfaat desain sistem ialah memberikan gambaran rancang bangun (blueprint) yang lengkap, sebagai penuntun bagi programmer dalam mengembangkan aplikasi. Dalam hal ini penulis menentukan alur dari sistem yang akan dibuat. Selanjutnya penulis juga membuat perancangan seperti FOD, ERD, dan UML sebagai acuan dalam pembuatan coding di tahap selanjutnya.

d. Tahap Penerapan

Penerapan merupakan kegiatan memperoleh dan mengidentifikasi sumber daya fisik dan konseptual untuk menghasilkan suatu sistem yang

bekerja, dengan melakukan beberapa hal yaitu : merencanakan penerapan, mengumumkan penerapan, mendapatkan sumber daya perangkat keras, mendapatkan sumber daya perangkat lunak, menyiapkan database, training pengguna, dan masuk sistem baru.

Dalam hal ini penulis membuat database sesuai dengan perancangan yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Lalu penulis juga membuat coding sampai selesai hingga sistem dapat dijalankan dengan baik.

e. Tahap pemeliharaan

Dalam penggunaan sistem dipandang perlu diadakan pemeliharaan sistem. Hal tersebut di ketahui atas beberapa alasan, antara lain : bermaksud untuk memperbaiki kesalahan, menjaga kemitakhiran sistem, dan meningkatkan sistem.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Seiring perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncullah sebuah standarisasi bahasa untuk merancang perangkat lunak yang dibangun dengan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modelling Language (UML)*. diagram UML ini menyajikan serangkaian pemodelan dengan standar yang diterima secara global. Pengetahuan dan pemahaman tentang diagram menyediakan sarana dan bahasa bagi insinyur perangkat lunak untuk membuat sketsa dan memvisualisasikan pemikiran mereka, serta berdiskusi, berdebat, bertanya, berkomunikasi, dan mengukur pekerjaan mereka, terutama pada tim proyek. UML bukanlah hasil dari satu individu melainkan, upaya kolektif dari banyak praktisi, ahli metodologi, pemikir, dan penulis. OMG (Object Management Group) memfasilitasi masukan ini dan menggabungkan hasilnya ke dalam metamodel yang kuat, menghasilkan notasi pemodelan standar industri yang dapat digunakan disebut UML. (Bhuvan Unhelkar, 2018).

Berikut ini jenis-jenis diagram *Unified Modelling Language (UML)* antara lain:

a. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram adalah cara berbeda untuk memodelkan fungsionalitas proses bisnis yang memfasilitasi pengembangan sistem informasi untuk mendukung proses tersebut. Meskipun umum dalam analisis dan desain sistem berorientasi objek, pemodelan *use case* juga dapat digunakan dengan metode yang lebih tradisional untuk memodelkan proses bisnis.

Pemodelan *use case* membantu analis menganalisis persyaratan fungsional suatu sistem. Pemodelan *use case* membantu pengembang memahami persyaratan fungsional sistem tanpa khawatir tentang bagaimana persyaratan tersebut akan diimplementasikan. *Use Case Diagram* ini nantinya akan digunakan untuk mengetahui jumlah aktor dan bagaimana interaksi mereka di sistem serta mengetahui fungsi apa saja yang ada di Sistem Informasi Pelayanan Dan Pengarsipan Surat Terpadu Pada Pemerintahan Desa Honggosoco yang akan dibuat.

b. *Class Diagram*

Class Diagram adalah salah satu diagram paling populer. *Class Diagram* mewakili entitas utama dalam bisnis serta domain teknis. *Class Diagram* sangat struktural dan statis, tanpa konten perilaku. *Class Diagram* dapat menunjukkan kelas tingkat bisnis, serta kelas teknis yang diturunkan dari bahasa implementasi (misalnya, Java atau C ++ -). Selain menunjukkan kelas-kelas, diagram kelas juga menunjukkan hubungan antar kelas. Keseluruhan deskripsi kelas (atau entitas, sebagaimana mereka mungkin disebut dalam ruang masalah) dan hubungan yang akan mereka miliki satu sama lain bersifat statis. Tidak ada ketergantungan yang ditunjukkan dalam diagram ini dan tidak ada konsep waktu. *Sequence diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan yang diterima antar objek. Secara grafis menggambarkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain melalui pesan pada sekuensi sebuah *use case* atau operasi.

c. *Sequence Diagram*

Sequence diagram atau diagram urutan populer di kalangan analis bisnis dan perancang sistem. Setiap langkah dalam kasus penggunaan muncul di diagram urutan sebagai catatan atau narasi. Diagram urutan mewakili interaksi terperinci antara aktor dan sistem atau antara objek yang berkolaborasi dalam blok waktu tertentu. Namun, informasi tentang apa yang terjadi sebelum interaksi dimulai dan apa yang terjadi setelah blok waktu berhenti tidak ditampilkan dalam diagram urutan. Meskipun pesan yang ditampilkan di diagram sekuens dapat memiliki prasyarat dan kondisi akhir, kondisi ini tidak langsung terlihat dalam diagram. Terlepas dari batasan ini, "waktu" yang muncul di diagram jauh lebih tepat daripada di diagram aktivitas. Oleh karena itu, dimungkinkan untuk menunjukkan apa yang terjadi di antara dua pesan dan untuk memastikan apa yang terjadi seiring berjalannya waktu. Diagram sekuens dengan demikian dianggap sebagai perilaku dinamis.

d. *Statechart Diagram*

Objek yang termasuk dalam kelas dapat berada dalam berbagai status, dan begitu pula seluruh sistem. *Statechart Diagram* (juga disebut diagram mesin status) menunjukkan berbagai status di mana suatu objek atau use case atau keseluruhan sistem dapat berada. Dibandingkan dengan diagram objek (yang menunjukkan "versi instance" atau "snapshot" dari sistem), *Statechart Diagram* menunjukkan semua kemungkinan status untuk suatu objek.

e. *Activity Diagram*

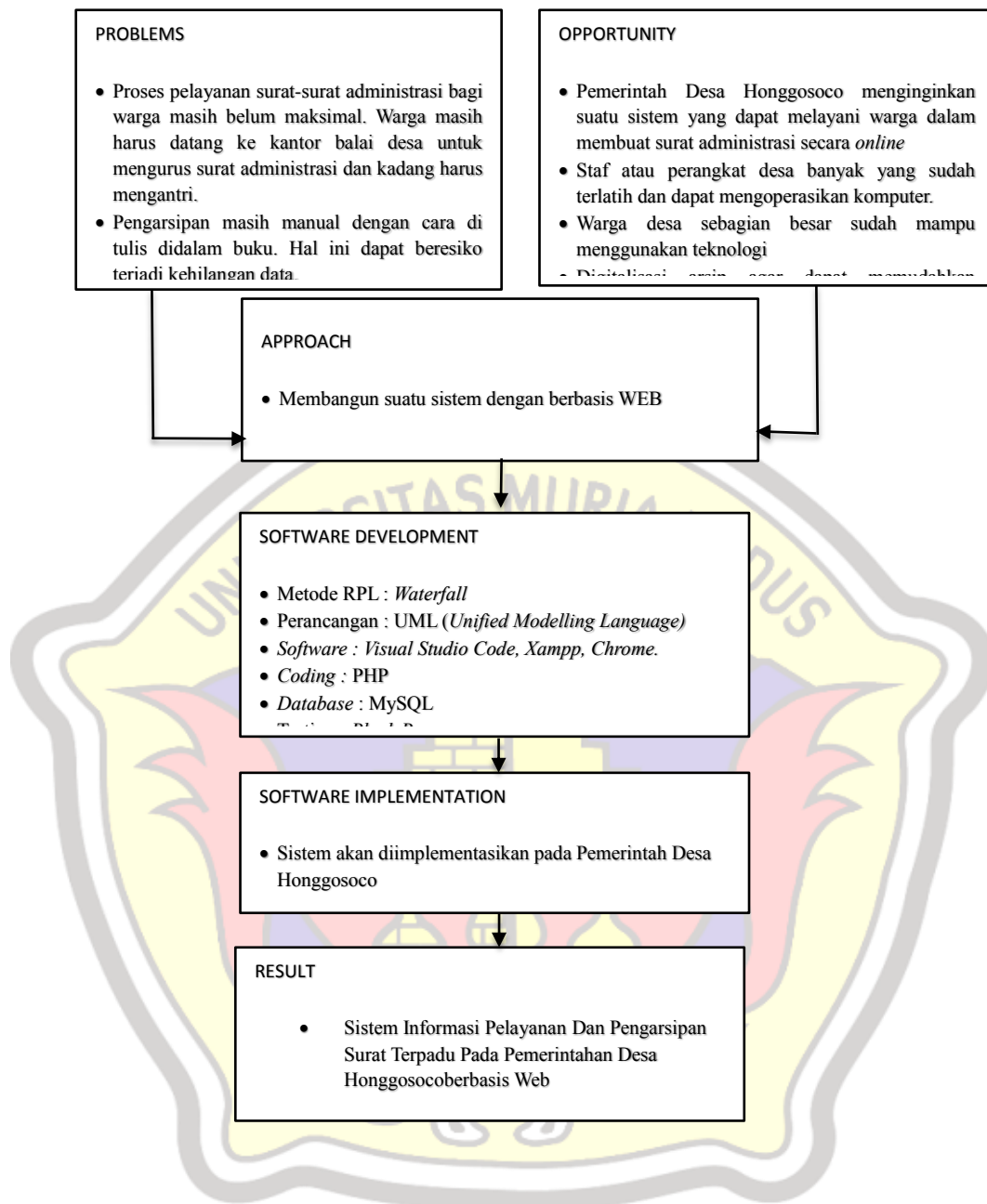
Activity diagram memodelkan aliran, atau proses, dalam suatu sistem. Oleh karena itu, mereka seperti diagram alur. Pemodelan aliran ini dapat dilakukan di tingkat proses bisnis, dan terkadang didalam kasus penggunaan. Kegiatan dapat dilakukan pada tingkat teknis terperinci atau pada tingkat bisnis. Diagram aktivitas mendokumentasikan perilaku internal dalam kasus penggunaan, di antara kasus penggunaan, atau bisnis secara keseluruhan. Diagram aktivitas tingkat yang lebih tinggi digunakan sebagai diagram

konteks yang menunjukkan bagaimana berbagai proses bisnis terkait. Karakteristik penting lainnya dari diagram aktivitas adalah kemampuan untuk menunjukkan ketergantungan antar aktivitas. Diagram aktivitas juga membantu dalam memetakan aktivitas ke aktor terkait dalam suatu sistem. Selain itu, karena kemampuannya untuk menampilkan banyak utas, mereka juga dapat menunjukkan apa yang terjadi secara bersamaan dalam sistem. Kemampuan pemodelan multi threading yang disediakan oleh diagram aktivitas juga membantu dalam memodelkan ruang masalah. Oleh karena itu, diagram ini memberikan mekanisme yang sangat baik untuk memodelkan proses bisnis.

1.7 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem informasi tersebut adalah sebagai berikut :





Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

