

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin canggih, serta meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang mempengaruhi kehidupan masyarakat secara luas dan mendorong manusia untuk melakukan aktivitas dengan cara-cara yang mudah, efektif, dan efisien. Peran teknologi saat ini telah bisa dikatakan sangat membantu aktivitas manusia dalam melaksanakan kegiatan aktivitasnya, baik dibidang politik, pendidikan, bisnis, serta dibidang- bidang lainnya. Website ialah kumpulan-kumpulan halaman web yang di dalamnya terdapat suatu domain mengandung data dan informasi.

Beberapa layanan yang ada dikantor desa antara lain seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kehilangan, surat keterangan domisili, surat keterangan izin cuti dan surat serbaguna/UMUM. Pada kantor desa Demangan pembuatan surat masih dilakukan secara manual dengan masyarakat diharuskan datang ke kantor desa sehingga proses pembuatan surat menyurat masih membutuhkan banyak waktu.

Selain pelayanan surat menyurat ada juga pelayanan pengaduan masyarakat yang digunakan masyarakat sebagai tempat dalam menyampaikan keluhan dan keadaan sekitarnya kepada pihak desa Demangan. Pelayanan pengaduan masyarakat meliputi pengaduan tentang pelayanan masyarakat, sarana dan prasarana, serta pada lingkungan hidup Desa Demangan. Masyarakat belum puas terhadap pelayanan pengaduan tersebut karena laporan dari masyarakat cenderung lama disampaikan oleh pihak desa Demangan. Selain itu masyarakat belum mengetahui proses tindak lanjut dari pengaduannya tersebut dikarenakan tidak adanya informasi yang diberikan kepada pihak desa Demangan.

Dari permasalahan diatas, penulis menemukan ide untuk membuat E-Sistem Pelayanan Umum Di Desa Demangan. yang diharapkan dengan adanya sistem tersebut dapat memberikan fasilitas kepada desa Demangan dalam mengelola pelayanan umum desa dan mempermudah masyarakat dalam

mengakses informasi mengenai surat pelayanan dan pengaduan serta mengetahui proses keluhan yang masyarakat ajukan kepada pihak desa Demangan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah dibuat, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

- a. Bagaimana sistem informasi pelayanan umum pada desa Demangan?
- b. Bagaimana membuat sistem yang dapat mengelola pelayanan umum pada desa Demangan?
- c. Bagaimana merancang sistem pelayanan umum pada desa Demangan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efisien?

1.3. Batasan Masalah

Sesuai uraian yang dijelaskan di latar belakang didapatkan batasan masalah. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

- a. Sistem ini hanya mempunyai 3 Hak akses yaitu Masyarakat, Staff Desa dan Kepala Desa.
- b. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara layanan untuk masyarakat desa. Adapun pelayanan yang terdapat didesa demangan terdiri dari:
 - a. Surat keterangan Usaha.
 - b. Surat keterangan Tidak Mampu.
 - c. Surat keterangan Kehilangan.
 - d. Surat keterangan Domisili.
 - e. Surat keterangan Izin Cuti.
 - f. Surat keterangan Serbaguna/umum.
- c. Batas pembuatan permohonan surat keterangan dari desa paling lambat adalah 2 hari.
- d. Surat keterangan yang sudah diacc dapat didownload sendiri.

1.4. Tujuan

Adapun penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan sistem pelayanan umum pada desa Demangan.

- b. Merancang sistem yang dapat mengelola data agar tersistematis dengan baik.
- c. Memudahkan pihak desa dalam mengelola data serta laporan tentang pelayanan umum pada Desa Demangan.
- d. Memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan yang ada disekitarnya dan mempermudah dalam mengakses layanan yang ada pada desa Demangan.

1.5. Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjabaran permasalahan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori seputar penelitian yang dijadikan sebagai pedoman laporan.

BAB III METODOLOGI

Berisi tentang metode pengembangan sistem, rancangan Unified Modelling Language (UML), kebutuhan fungsional ataupun non fungsional system dan rancangan antarmuka sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil implementasi sistem serta hasil pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang dihasilkan pada penelitian ini serta saran.

[Halaman Sengaja Dikosongkan]

