

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dengan perkembangan zaman sekarang, teknologi komunikasi berkembang begitu pesat, banyak bermunculannya berbagai alat telekomunikasi atau perhubungan yang canggih, seperti telepon, seluler, televisi, radio, telegram, faksimile dan lain sebagainya. Namun masih ada komunikasi tertulis yang tidak dapat dilupakan keberadaannya, bahkan sampai sekarang masih tetap kokoh terpakai seolah tak bisa tergantikan oleh berbagai peralatan komunikasi yang canggih itu, komunikasi tertulis tersebut adalah surat. Namun masih banyak ditemukan dalam suatu instansi / perusahaan yang melakukan berbagai kesalahan dalam proses pengelolaan surat atau data-data penting yang ada. Seperti ditemukannya ada data atau surat yang tercecer ataupun rusak, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan tersebut. (Priyadi D.A, Lestari E.W, 2018)

Sistem layanan mandiri dapat dijadikan solusi untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat sekaligus memberikan edukasi penerapan teknologi informasi kepada masyarakat. Sistem layanan mandiri dapat digambarkan sebagai alat yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mengurus pembuatan surat keterangan seperti Surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kurang mampu, Surat Keterangan Domisili, surat keterangan pekerjaan, surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan, surat kematian, surat keterangan pindah, surat pengantar dan pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang memerlukan kecermatan dan keakuratan data. Sistem layanan mandiri harus didesain agar dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan berbeda. Sebagai alat identifikasi data kependudukan digunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera pada Kartu Tanda Penduduk (KTP), disinilah dibutuhkan alat pembaca nomor induk kependudukan. Sekaligus memberikan informasi bahwa penduduk yang bersangkutan memiliki dan membawa KTP. Setelah data kependudukan Teridentifikasi oleh sistem, masyarakat dapat memilih

layanan yang tertera pada layar, menginputkan data yang dibutuhkan dan selanjutnya layanan akan diproses oleh sistem. (Kurniati R, dkk, 2018)

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis menerapkan Sistem Mandiri Pelayanan Berkas Pada Kantor Kepala Desa, guna mendukung peningkatan pelayanan berkas masyarakat pada Kantor Kepala Desa Sibadihon. Sistem informasi ini diharapkan mampu berperan sebagai solusi terhadap permasalahan yang ada dan digunakan untuk mendukung peningkatan pelayanan berkas pada Kantor Kepala Desa Sibadihon.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang diatas yaitu Membangun sistem pelayanan mandiri pada kantor desa.

## **1.3 Batasan Masalah**

Sistem pelayanan berkas pada Kantor Kepala Desa Sibadihon ini dibatasi Data yang akan digunakan adalah data dari Kantor Kepala Desa Sibadihon.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi adalah sebagai berikut Membuat aplikasi sistem pelayanan berkas pada Kantor Kepala Desa Sibadihon untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan berkas, Mengetahui serta mempelajari secara langsung sistem pelayanan berkas pada Kantor Kepala Desa Sibadihon.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian skripsi adalah sebagai berikut Kantor Kepala Desa Sibadihon diharapkan menerapkan sistem pelayanan berkas pada Kantor Kepala Desa Sibadihon sehingga membantu dalam pembuatan surat pengantar dan menghasilkan data atau informasi dengan lebih efektif dan efisien.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Membahas tentang pengertian dan penjelasan mengenai teori-teori yang mendasari perancangan dan pembuatan sistem.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan gambaran obyek penelitian, analisi semua permasalahan, perancangan sistem baik secara umum maupun spesifik.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan dari hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis, desain, hasil testing dan implementasinya.

## **BAB V : PENUTUP**

Menguraikan kesimpulan skripsi dan saran-saran sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

