

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era digital sekarang ini membuat perubahan dalam penyelenggaraan layanan publik semakin mendesak untuk mengikuti perkembangan teknologi. Dalam konteks ini, proses administrasi di tingkat desa, terutama dalam pemberian surat keterangan, menjadi aspek krusial dalam memberikan layanan kepada masyarakat salah satunya pada Desa Surenlor Kecamatan Bendungan Kabupaten Trenggalek. Proses manual yang masih banyak digunakan dalam pengelolaan surat keterangan di desa menimbulkan sejumlah kendala yang tidak dapat diabaikan. Keterlambatan, rumitnya birokrasi, dan ketidakefisienan dalam pelayanan adalah beberapa di antaranya. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah merupakan sebuah kewajiban dari pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat (Mindarti dan Juniar, 2018). Dengan demikian, langkah-langkah inovatif perlu diambil untuk menyempurnakan proses administrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 diuraikan bahwa pengembangan e-government bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pemerintahan melalui penggunaan perangkat elektronik, dengan fokus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien. Pernyataan Damanik dan Purwaningsih (2017) bahwa "tujuan mengadopsi e-government adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintah dan juga memberikan pelayanan publik yang semakin baik" relevan di sini. Shiyo menjelaskan (dalam Mustafa et al., 2021) bahwa pertumbuhan sistem e-government menciptakan dan

membantu penyebaran informasi dan memperkuat eksistensi. Oleh karena itu, inovasi dalam pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan masyarakat menjadi sebuah keharusan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan di wilayah Trenggalek.

Pelayanan masyarakat di berbagai desa di Trenggalek dilakukan secara manual, memaksa masyarakat untuk datang langsung ke desa dengan membawa berkas fotokopi persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus mengeluarkan biaya untuk fotocopi dan transportasi. Kemudian, perangkat desa harus mengisikan satu persatu setiap identitas masyarakat yang akan membuat surat. Praktik ini tidak hanya menimbulkan biaya tambahan, tetapi juga menciptakan waktu tunggu yang panjang dan kesulitan aksesibilitas karena jarak antar desa dengan kantor kecamatan yang cukup jauh serta kondisi jalan yang masih buruk. Kendala infrastruktur dan pelayanan tersebut membuat proses pembuatan surat-surat keterangan dan kependudukan menjadi sulit dan memakan waktu lama. Dalam pendekatan ini, kita dapat memanfaatkan kemajuan di sektor TI untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan layanan publik. Di sisi lain, untuk membantu lembaga pemerintah atau nonprofit tetap bertahan agar dapat terus meningkatkan pelayanan publik (Prayoga, 2021).

Upaya untuk menyederhanakan proses administrasi dihadapkan pada tantangan, terutama mengingat kondisi geografis dan infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung. Maka dibuatlah Aplikasi layanan masyarakat secara digital. Pembaruan atau inovasi pelayanan publik dilaksanakan agar citra buruk aparatur pemerintah dalam pelayanan publik dihilangkan (Sinambela, 2006).

Perencanaan strategi peningkatan pelayanan publik dengan melakukan pembaruan dan inovasi sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Perencanaan Strategi dibutuhkan oleh Pemerintah merupakan upaya untuk meningkatkan pelayanan publik (Ramadhani, 2016).

Aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* menawarkan potensi besar untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi desa. Menerapkan tandatangan digital merupakan solusi yang bisa digunakan. Ini tidak hanya akan meningkatkan kecepatan proses, tetapi juga menjamin keaslian dan keamanan dokumen. Dengan demikian, layanan surat keterangan dapat menjadi lebih ekonomis, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan standar pelayanan yang sesuai, di mana keberadaan penyelenggara pelayanan publik diperlukan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dari penelitian pengembangan aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membuat aplikasi layanan masyarakat berbasis teknologi digital dengan implementasi tandatangan digital guna meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan dalam proses administrasi desa?
2. Bagaimana menguji aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* dengan Metode *Blackbox Testing*?

### 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian pengembangan aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* yaitu :

1. Untuk merancang dan membuat aplikasi layanan masyarakat berbasis teknologi digital dengan implementasi tandatangan digital guna meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan dalam proses administrasi desa.
2. Untuk menguji aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* dengan Metode *Blackbox Testing*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian mengenai pengembangan aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* memiliki beberapa manfaat, adapun manfaat penulisan dari penelitian yaitu :

#### a. Manfaat Teoritis:

Penelitian dapat meningkatkan pemahaman terutama dalam proses pembuatan aplikasi layanan masyarakat secara digital pada Kabupaten Trenggalek.

#### b. Manfaat Praktis:

1. Bagi Peneliti :
  - a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
  - b. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan dan menerapkan pengetahuan akademis dalam sebuah konteks praktis.

- c. Proses penelitian akan meningkatkan pemahaman penulis terhadap konsep-konsep teknologi digital, administrasi desa, dan inovasi pelayanan masyarakat.
2. Bagi Warga:
    - a. Warga akan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan surat keterangan tanpa perlu hadir langsung di kantor desa, menghemat waktu dan biaya.
    - b. Implementasi teknologi digital memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, memberikan kepuasan kepada warga yang membutuhkan surat keterangan dengan segera.
  3. Bagi Pemerintah Kabupaten:
    - a. Penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi tugas administratif perangkat desa, mengurangi beban kerja manual, dan memungkinkan fokus lebih pada kegiatan pelayanan masyarakat.
    - b. Tandatangan Digital akan memberikan perangkat desa jaminan keamanan dan integritas data, mengurangi risiko kehilangan atau penyalahgunaan informasi.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diberikan untuk merancang dan membuat aplikasi layanan masyarakat secara digital dengan *Digital Signature* sebagai berikut:

**a. Lingkup Administratif Pemerintahan**

Penelitian terbatas pada pengembangan layanan surat keterangan di tingkat administratif desa dan kecamatan, dengan tidak memperhitungkan lingkup administrasi di tingkat yang lebih tinggi.

**b. Jenis Surat Keterangan Tertentu**

Penelitian ini membatasi jenis surat keterangan tertentu yaitu surat keterangan yang sampai ke tingkat kecamatan seperti surat keterangan berkelakuan baik atau adat istiadat, surat keterangan usaha dagang, surat keterangan tidak mampu sedangkan surat keterangan yang sampai ke tingkat desa seperti surat keterangan kehilangan, surat keterangan, surat keterangan sekolah, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan numpang nikah, surat keterangan wali, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian, surat registrasi pernikahan, surat pengantar ijin keramaian, surat permohonan KIS.

**c. Aspek Teknologi Digital**

Penelitian hanya mencakup pemanfaatan teknologi digital dan tandatangan digital sebagai solusi dalam memudahkan dan mempercepat proses administrasi desa.

**d. Penggunaan Tandatangan Digital**

Penelitian ini memfokuskan pada implementasi tandatangan digital untuk pejabat yang melakukan tandatangan.

#### **e. Jenis *Database* dan Bahasa Pemrograman**

Penelitian ini menggunakan *database* MySQL dan bahasa pemrograman PHP, yang sesuai dengan kebutuhan aplikasi layanan surat keterangan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam pemahaman akan inti-inti pembahasan masalah dalam laporan ini, maka susunan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bagian, yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian "Latar Belakang Masalah" memberikan panduan untuk menyusun latar belakang penelitian dengan menggambarkan masalah, penyebabnya, gambaran pentingnya, solusi, alasan ilmiah, dan menyajikan penelitian terkait sebelumnya. Selanjutnya, "Rumusan Masalah" menekankan pentingnya merumuskan satu atau dua masalah yang relevan dengan judul tugas akhir atau skripsi. Bagian "Hipotesis Penelitian" memperhatikan penggunaan hipotesis tergantung pada jenis penelitian, mencakup jenis konseptual, penelitian pemula, dan eksploratif. "Tujuan Penelitian" menyoroti pentingnya menyesuaikan tujuan penelitian dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, dengan fokus pada perolehan data teknik dan informasi dalam bidang teknologi informasi. "Batasan Penelitian atau Definisi Operasional atau Ruang Lingkup Penelitian" menekankan perlunya mendefinisikan istilah atau batasan operasional untuk menghindari penafsiran yang berbeda oleh pembaca atau pengguna. Terakhir, "Sistematika Penulisan" memberikan arahan tentang bagaimana menyusun penulisan agar terstruktur dengan baik sesuai dengan urutan yang telah ditentukan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merujuk pada analisis teori dan penelitian yang menjadi landasan dari suatu penelitian. Kajian teori memaparkan konsep-konsep yang dapat menjadi acuan atau standar dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Di sisi lain, kajian pustaka berfokus pada penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema penelitian yang sedang dibahas.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan uraian mengenai prosedur teknis penelitian dari tahap identifikasi masalah hingga penyelesaian masalah. Bagian ini mencakup informasi tentang waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data (termasuk teknik, jenis data, instrumen yang digunakan), serta tahapan penelitian yang menggambarkan rangkaian kegiatan dari awal hingga penelitian selesai.

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

Bagian "Hasil" memberikan gambaran mengenai hasil yang diperoleh dari pembahasan masalah penelitian. Sementara itu, bagian "Pembahasan" menguraikan analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap hasil penelitian dengan menghubungkannya dengan teori yang relevan dan penelitian terdahulu yang telah dijadikan acuan.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian "Kesimpulan" menyajikan ringkasan dari jawaban atas rumusan masalah yang telah diperkenalkan pada Bab I. Sedangkan bagian "Saran" berisi rekomendasi yang bersifat konstruktif dan inovatif, yang belum pernah diajukan

sebelumnya atau memberikan pengaruh baru terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.