

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Surat merupakan salah satu sarana dalam berkomunikasi antara perseorangan atau organisasi/lembaga baik pemerintahan maupun swasta sebagai bukti terjalannya sebuah kerja sama atau komunikasi. Menurut Hidayat (2000), surat merupakan sehelai kertas atau lebih di mana dituliskan suatu pernyataan atau berita atau sesuatu yang hendak orang nyatakan, beritakan atau disampaikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Sugiarto dan Wahyono (2015), menjelaskan bahwa surat merupakan alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan. Pada era serba Teknologi Informasi perkembangan pengelolaan data persuratan sudah banyak memanfaatkan teknologi berupa dokumen digital baik dalam pembuatan maupun dalam pengarsipan.

Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia merupakan salah satu institusi Pendidikan Tinggi yang menciptakan sumber daya manusia dalam bidang pelayanan kesehatan dan memiliki kemampuan serta ketrampilan pada bidangnya yang tentunya juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas. Pada saat ini layanan pada mahasiswa utamanya dalam pelayanan pengurusan surat ijin penelitian dan penyerahan dokumentasi karya tulis ilmiah masih dikerjakan secara manual atau konvensional, hal ini menyebabkan waktu menjadi tidak efektif dan efisien ketika para mahasiswa harus datang ke kampus baik dalam hal pengajuan surat permohonan maupun pengambilan surat yang telah selesai diproses.

Menurut Kolter (Laksana, 2018) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan menurut Wibowati (2021), Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan yang baik merupakan sebuah kunci keberhasilan dari berbagai jenis usaha yang mempunyai peranan penting dan bersifat menentukan di mana ketika kegiatan tersebut dapat merebut pasaran ataupun pelanggan. Dalam instansi pendidikan tinggi layanan terhadap mahasiswa merupakan komponen utama terkait dengan reputasi instansi tersebut, layanan yang baik bisa menjadikan promosi ke masyarakat luas karena kepuasan mahasiswa.

Dibutuhkan sebuah inovasi yang tepat dalam pemberian layanan utamanya dalam hal persuratan mahasiswa dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan sebuah sistem komputerasi dapat memberikan layanan yang lebih baik sehingga lebih mudah diakses oleh para mahasiswa maupun petugas, maka diperlukan sebuah inovasi layanan berbasis *website*. *Website* sendiri merupakan kumpulan dari halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi tentang informasi dalam bentuk data digital baik berupa *text*, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang tersedia melalui jalur internet ditampilkan oleh browser (Abdulloh, 2015).

Untuk membangun sebuah *website* diperlukan sebuah bahasa pemrograman, di antara banyak bahasa pemrograman yang biasa digunakan salah satunya adalah PHP. PHP secara umum merupakan bahasa pemrograman *script* yang membuat

dokumen HTML secara *on the fly* yang dieksekusi di server web, dokumen HTML yang di hasilkan dari suatu aplikasi bukan dokumen HTML yang dibuat dengan menggunakan editor teks atau editor HTML dan juga dikenal sebagai bahasa pemrograman *server side* (Sidik, 2016).

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia dalam membuat sebuah inovasi adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Artinya, penggunaan sistem komputerisasi yang dapat menyediakan informasi dan pelayanan menjadi lebih mudah dan lebih baik ke banyak pengguna dalam hal ini mahasiswa maupun petugas administrasi. Pelayanan yang di kelola dengan baik diharapkan mampu memenuhi harapan dari mahasiswa dan institusi karena kemudahan dan efektivitas layanan.

Pengembangan *Output* Aplikasi Layanan Administrasi Persuratan Mahasiswa Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa yang berdampak pada pengaruh positif terhadap efektivitas layanan persuratan ijin penelitian dan penyerahan dokumen karya tulis ilmiah. Pengarsipan dan dokumentasi menjadi hal yang penting dalam setiap lembaga maka perlu dikembangkan aplikasi tersebut guna mempermudah petugas dalam pendokumentasian surat maupun bukti pengumpulan karya tulis ilmiah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, maka didapatkan rumusan masalah yaitu: Bagaimana merancang dan membangun sebuah aplikasi yang dapat memberikan luaran atau *output* dari aplikasi berupa surat yang sudah

jadi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat melakukan pelacakan dokumen surat serta dapat memberikan notifikasi ke email mahasiswa ketika selesai melakukan registrasi untuk mendapatkan *password*, reset *password* serta informasi ketika surat telah selesai di proses.

1.3. Ruang Lingkup

Supaya dalam penelitian ini mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan maka diberikan batasan dalam ruang lingkup sebagai berikut:

1. Aplikasi ini berbasis *web*.
2. Layanan persuratan berupa perijinan studi pendahuluan, perijinan penelitian tugas akhir dan surat bukti pengumpulan karya tulis ilmiah.
3. Proses pencetakan surat dilakukan oleh admin atau dalam hal ini petugas.
4. Mahasiswa mendapatkan surat dengan cara *download* ketika petugas sudah melakukan *upload* surat.
5. Aktivasi akun mahasiswa dilakukan oleh yang bersangkutan dengan memasukkan NIM dan email.
6. Notifikasi kepada mahasiswa berupa *password* ketika melakukan registrasi ataupun saat reset *password* dan pengajuan surat perijinan maupun surat keterangan telah selesai diproses oleh petugas melalui email yang telah didaftarkan.
7. Pengembangan aplikasi terbatas pada pelayanan administrasi mahasiswa pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
8. Pelacakan surat dilakukan tanpa melakukan *login* terlebih dahulu.

9. Pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP versi 8.1 dengan teknologi *framework* Laravel versi 9.41.0.
10. Proses penyimpanan data menggunakan database MySQL.
11. Proses pembuatan tabel *database* menggunakan perintah artisan dari Laravel.
12. Uji coba dilakukan terbatas pada fungsionalitas sistem sehingga dapat memberikan notifikasi, cetak surat dan *download* surat.
13. Proses testing dilakukan terbatas pada tim pengembang untuk memastikan bahwa sistem telah berjalan.
14. Proses testing atau uji coba pada pengguna tidak dilakukan karena akan dikerjakan oleh personil lain dari tim dalam pengembangan sistem atau tim penelitian.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah adalah untuk membuat aplikasi surat perijinan studi pendahuluan, surat ijin penelitian, surat keterangan bukti pengumpulan karya tulis ilmiah menjadi lebih efektif dalam pelayanan serta dapat melakukan pengarsipan dokumen dan pengelolaan surat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan utamanya tentang rekayasa perangkat lunak.
2. Bagi Institusi Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, membantu kinerja dalam pengelolaan data persuratan tentang surat ijin studi pendahuluan, surat

ijin penelitian dan surat keterangan bukti penyerahan dokumen karya tulis ilmiah.

3. Bagi konsumen dalam hal ini mahasiswa Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, mempermudah dalam pengajuan surat ijin studi pendahuluan, surat ijin penelitian serta pengumpulan dokumen karya tulis ilmiah.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Bab ini mencakup antara lain tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka akan membahas dan menerangkan mengenai uraian tentang kajian berbagai pustaka yang kemudian hasil kajian akan dihubungkan dengan masalah yang sedang diteliti. Sedangkan dasar teori menjelaskan definisi-definisi serta teori yang digunakan di dalam penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem yang akan dikembangkan, meliputi analisis kebutuhan sistem, rancangan sistem, dan rancangan antarmuka.

BAB IV Implementasi dan Pembahasan Sistem

Bab ini mencakup pembahasan implementasi, pembahasan dan uji coba sistem. Bagian ini menguraikan dan menjelaskan tentang implementasi sistem yang

dianggap penting atau inti dari penelitian yang sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen/*tools* yang digunakan.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran atas penelitian yang dilakukan.

Daftar Pustaka

Pada bagian ini berisikan daftar pustaka yang menjadi sumber referensi dalam penelitian dan penyusunan naskah skripsi.