

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1. Latar Belakang

Rukun Tetangga adalah lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan pemerintah dan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh desa sedangkan berdasarkan keputusan presiden RI No 49 Tahun 2001 tentang penataan lembaga ketahanan masyarakat desa atau Rukun Tetangga selanjutnya disingkat RT atau sebutan lain adalah lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan. Pada RT terdapat aturan, baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang dibuat untuk menertibkan kehidupan bersama di lingkungan RT. Dalam aturan tersebut biasanya memuat kewajiban-kewajiban warga menyangkut kerukunan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan. Aturan-aturan tertulis yang terdapat di RT antara lain: setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK), warga baru (pendatang) wajib melaporkan diri kepada Ketua RT, warga lama yang pindah wajib melaporkan diri kepada Ketua RT, warga yang telah berumur 17 tahun wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk), tamu yang menginap wajib melaporkan diri kepada Ketua RT, setiap kepala keluarga wajib membayar iuran yang telah disepakati (iuran RT, iuran RW, iuran sampah, pembangunan, dan sebagainya), setiap warga wajib menjaga kerukunan, keamanan, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan (Merwy Rande Layuk, 2013).

Rukun Tetangga di Dusun Hajimena Kecamatan Natar Lampung Selatan bertugas untuk menjaga warga menyangkut kerukunan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan. RT juga berperan penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam segala aspek, baik dari segi pembangunan dan lain-lain dengan melihat tugas pokok dan fungsi dari Rukun Tetangga. Dalam melakukan proses pelayanan masyarakat, Ketua RT masih melakukan proses secara manual yaitu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, pengaduan atau memberikan informasi harus datang langsung. Begitupun untuk pelayanan ke masyarakat, ketua RT melakukan pengumuman secara langsung dengan cara penyampain dari mulut kemulut, menggunakan fasilitas toak masjid, penyampain secara *door to door*, dan menggunakan undangan. Dalam pelayanan yang masih manual yaitu masyarakat harus datang langsung dan ketua RT mencatat pelayanan yang akan dilakukan masyarakat seperti halnya pencatatan pembuatan surat menyurat, pembuatan KTP, pengaduan warga setempat, setelah dicatat didalam buku maka ketua RT melaporkan data kepada Kantor Desa untuk ditindak lanjuti, dan cukup membuang waktu dikarenakan harus melaporkan data kembali kepada Kantor Desa dan msyarakat datang ke rumah RT atau Kantor Desa yang bersangkutan untuk memberikan infromasi seputar keadaan di Dusun Hajimena.

Web memiliki kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau bergerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink). Website

sendiri merupakan sebuah kumpulan halaman-halaman situs yang tersimpan dalam sebuah *server/hosting*, dan teridentifikasi melalui sebuah nama yang disebut juga sebagai domain atau sub domain yang dapat dikembangkan melalui internet (Sadeli, 2014).

Internet adalah suatu interkoneksi sebuah jaringan komputer yang dapat memberikan layanan informasi secara lengkap. Dan, terbukti bahwa internet dilihat sebagai media maya yang dapat menjadi rekan bisnis, politik, sampai hiburan. Semuanya tersaji lengkap di dalam media ini. Internet juga dapat diartikan sebagai kumpulan atau jaringan dari komputer yang ada diseluruh dunia. Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) secara harfiah ialah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia (Lani Sidharta, 2015).

Solusi dari masalah diatas, maka dapat diatasi dengan membuat aplikasi *e-service* pelayanan masyarakat secara *online* untuk mempermudah masyarakat memberikan informasi dan melakukan pelayanan terhadap informasi yang dibutuhkan. Dari latar belakang maka dilakukan penelitian dengan judul **“Aplikasi E-Service Layanan Masyarakat Berbasis Web (Study Kasus: Dusun Hajimena Kecamatan Natar Lampung Selatan)”** diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang ada di Dusun Hajimena tanpa harus datang ke Rumah RT atau Kantor Desa untuk melakukan pelayanan masyarakat. Demikian pun dengan Ketua RT tidak perlu mencatat data pembuatan surat dan KTP didalam buku dikarenakan data dapat terhubung otomatis ke akun RT, serta RT

tidak perlu membuang waktu untuk melaporkan data ke Kantor Desa Hajimena.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengembangkan model penyampaian informasi kepada masyarakat di Dusun Hajimena ?
2. Bagaimana mengembangkan model pelayanan masyarakat pada Dusun Hajimena untuk membantu kegiatan ketua RT dalam melayani masyarakat?

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Mengelola data informasi seputar Dusun Hajimena seperti gotong royong, pendaftaran E-KTP, bantuan raskin, dan imunisasi (posyandu).
2. Mengelola data pelayanan masyarakat seperti pendaftaran pembuatan KTP dan surat menyurat desa Dusun Hajimena.
3. Menghasilkan laporan pendaftaran pembuatan KTP dan surat menyurat.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Untuk memebrikan infromasi pelayanan untuk masyarakat di Dusun Hajimena
2. Untuk membangun aplikasi *e-service* pelayanan masyarakat pada Dusun Hajimena untuk membantu RT dalam melayani masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi RT

- a. Dapat mempermudah dalam melakukan pelayanan masyarakat.
- b. Dapat menyampaikan informasi seputar Dusun Hajimena dengan cepat.
- c. Dapat melayani masyarakat dengan cepat dan tepat.

2. Bagi Warga

- a. Mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung kerumah RT atau Kantor Desa untuk informasi seputar Dusun Hajimena.
- b. Mendapatkan informasi seputar Dusun Hajimena dengan cepat dan tepat
- c. Dapat melakukan pendaftaran KTP dan surat menyurat dengan cepat.

3. Bagi Kadus

- a. Dapat memberikan informasi secara langsung tanpa harus meminta data kepada RT.
- b. Dapat melihat data pendaftaran yang dilakukan oleh masyarakat Dusun Haji Mena.
- c. Dapat memberikan informasi seputar kegiatan Dusun Hajimena secara cepat dan tepat.

