

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat salah satu instansi pemerintah ditingkat bawah yaitu desa. Desa memiliki peran yang cukup penting dalam sebuah pemerintahan dikarenakan bertugas dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sudah seharusnya desa menjadi perhatian pemerintah untuk dapat menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan publik dan administrasi kependudukan salah satunya pada pembuatan surat menyurat dengan menerapkan pelayanan yang berbasis teknologi terkomputerisasi. Sebab, dengan memanfaatkan teknologi terkomputerisasi akan membantu dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat serta dapat menghasilkan data yang berkualitas, relevan, akurat dan tepat waktu dalam pelayanan masyarakat (Syukron, 2019).

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 ayat (1) tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat terintegrasi (Tini, 2019). Sementara dalam UU 6/2014 Tentang Desa, dan PP 47/2015 Tentang Perubahan atas PP 43/2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU 6/2014 Tentang Desa, serta Peraturan Menteri Desa PDT dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa yaitu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa serta peningkatan manajemen pemerintah desa dengan melakukan penataan administrasi kependudukan agar lebih efektif dan efisien sehingga memudahkan staf

desa dalam bekerja maka diperlukan pengembangan suatu sistem informasi terpadu (Akbar dan Sensuse, 2018).

Adanya Undang-Undang yang mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik dan administrasi kependudukan terlihat bahwa Pemerintah Indonesia sangat mengutamakan pelayanan yang baik dan kemakmuran untuk masyarakat maupun pemerintah desa. Hal ini tentunya memperjelas kembali bahwa pemerintah desa sudah seharusnya menerapkan sistem informasi pelayanan terpadu dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Huda dkk. (2020) konsep sistem informasi pelayanan terpadu di desa bertujuan untuk mewujudkan tata kelola dan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat serta menghimpun masyarakat dari segala aspek dan mengintegrasikannya dengan teknologi informasi untuk memberi manfaat lebih.

Desa Endang Mulyo merupakan daerah administratif kecamatan Seputih Agung kabupaten Lampung Tengah, provinsi Lampung. Desa Endang Mulyo sebagai desa yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten dan provinsi tidak bisa dilepaskan dari permasalahan desa yang umum terjadi. Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, mekanisme pelayanan publik dan administrasi kependudukan di desa Endang Mulyo masih menggunakan cara konvensional, padahal infrastruktur yang dimiliki sudah modern. Cara konvensional yang dimaksud adalah dalam pelayanan publik tentang informasi-informasi penting seperti informasi rencana kegiatan-kegiatan desa, penyelesaian suatu pembangunan desa, pengumuman pendaftaran dan penerima bantuan dan lainnya diketahui masyarakat hanya melalui informasi yang disampaikan dari warga ke warga lain yang belum tentu kepastian kebenarannya.

Sedangkan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan sebagaimana contoh yang sering dibutuhkan masyarakat yaitu pembuatan surat menyurat. Menurut keterangan kepala

desa, surat yang sering di perlukan oleh masyarakat adalah surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan usaha surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian, surat izin penghantar nikah, dan surat keterangan pindah. Proses pembuatan surat menyurat mengharuskan warga datang ke rumah sekretaris desa atau kantor kepala desa jika kantor tersebut dibuka. Ketidakpastian tempat untuk membuat surat karena tidak optimalnya fungsi sentra pelayanan kepada masyarakat menimbulkan kebingungan pada masyarakat dan adanya biaya lebih yang harus dikeluarkan. Masalah lainnya adalah proses pembuatan surat dapat terhambat dikarenakan Kepala Desa sebagai penanda tangan surat sedang tidak berada di tempat sehingga kepastian kapan selesainya surat untuk dapat di ambil tidak dapat di ketahui dengan pasti.

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam rangka untuk pelayanan publik dan administrasi kependudukan seperti yang dilakukan oleh Melinda, Borman dan Susanto (2017) bahwa sistem informasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas informasi sebagai konsumsi masyarakat, maupun dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal yang sama juga ditunjukkan oleh Anraeni, dkk., (2020) hasil perancangan sistem informasi administrasi kependudukan memiliki banyak keunggulan diantaranya dapat mengelola data kependudukan secara efisien dan valid, pelayanan cepat, transparansi desa, dan mempermudah pelaporan kegiatan pemerintah desa.

Berdasarkan permasalahan yang ada, mendorong penulis untuk melakukan penelitian guna membantu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi desa Endang Mulyo. Maka dibuat penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Sentra Pelayanan Publik Dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo)”. Adanya sistem tersebut nantinya diharapkan dapat

mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi publik seperti informasi rencana kegiatan-kegiatan desa, penyelesaian suatu pembangunan desa, pengumuman pendaftaran dan penerima bantuan serta proses pembuatan surat menyurat dapat dilakukan kapanpun dan dimanapu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengembangkansistem informasi sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpadu yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Desa Endang Mulyo?
2. Bagaimana sistem dalam menyajikan informasi publik secara akurat dan relevan untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat?
3. Bagaimana Kepala Desa dapat menandatangani surat secara virtual agar proses pembuatan surat tidak terhambat ketika kepada desa tidak berada di tempat?
4. Bagaimana menguji dan mengimplementasikan sistem informasi sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpadu pada Desa Endang Mulyo?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkansistem informasi sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpaduyang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Desa Endang Mulyo.

2. Menghasilkan sistem yang dapat menyajikan informasi publik secara akurat dan relevan untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat.
3. Kepala Desa dapat menandatangani surat secara virtual agar proses pembuatan surat tidak terhambat ketika kepala desa tidak berada di tempat?
4. Menguji dan mengimplementasikan sistem informasi sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpadu pada Desa Endang Mulyo.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya di lakukan di satu desa yaitu Desa Endang Mulyo Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah.
2. Penelitian ini hanya membahas sistem informasi dalam lingkup pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Desa Endang Mulyo. Adapun pelayanan publik yang akan di terapkan kedalam sistem adalah informasi data penduduk, profile desa, syarat pengajuan surat, visi misi, hubungi kami dan pembuatan surat menyurat.
3. Jenis surat yang dibahas adalah surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian, surat izin penghantar nikah dan surat keterangan pindah.
4. Metode pengembangan sistem dalam penelitian ini adalah *watrefall*, pengujian dilakukan menggunakan ISO 25010 dan pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi Teknologi Informasi dan Komunikasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap penyelesaian masalah yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan terpadu dan bisa dijadikan referensi sebagai bahan literatur bagi para pembaca serta sebagai masukan bagi para peneliti-peneliti dalam melakukan penelitiannya pada bidang yang sama.

2. Bagi Desa Endang Mulyo.

Hasil penelitian ini dapat membantu desa Endang Mulyo untuk mendapatkan solusi terhadap masalah yang dihadapi serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan staf fungsional dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan.