

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, kebutuhan akan informasi semakin tinggi dan berkembang pesat, komputer merupakan salah satu teknologi yang sangat banyak digunakan digunakan dan dimanfaatkan, baik itu instansi pemerintah ataupun instansi swasta (Arianto & Damayanti, 2021). Di dunia kerja saat ini teknologi menjadi pokok utama dalam melakukan segala aktivitas pekerjaan dengan menggunakan sumber daya yang ada yaitu komputer dan jaringan internet. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti pelayanan terhadap masyarakat yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik melalui media internet (Akbar & Sensuse, 2018)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik (Ibrahim & Maita, 2017).

Kantor Desa Kurungan Nyawa merupakan salah satu Desa yang terdapat di wilayah Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pelayanan pada Kantor Desa Kurungan Nyawa ini masih kurang maksimal hal ini terlihat dari masalah yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, dapat diambil salah satu contoh bahwa di Kantor Desa Kurungan Nyawa belum menyiapkan baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti kurang memadainya ruang tunggu dan kursi bagi masyarakat yang menunggu pemberian pelayanan dari aparat pemerintah di Kantor Desa Kurungan Nyawa, namun kenyataannya banyak masyarakat yang kelelahan berdiri menunggu gilirannya dilayani oleh aparat di Kantor Desa Kurungan Nyawa.

Masalah lain yang ditemui pada pelayanan di Kantor Desa Kurungan Nyawa pada administrasi surat menyurat yaitu lamanya proses layanan surat menyurat dikarenakan dalam pembuatan surat masih dicatat kedalam buku pendaftaran dan akan ditulis pada masing-masing formulir surat. Sistem yang masih dicatat secara manual mengakibatkan penumpukan berkas formulir, kesalahan dalam penulisan, kerusakan formulir pembuatan surat, dan lamanya dalam pencarian formulir. Dalam layanan surat menyurat dapat memakan waktu 1 sampai 2 hari dikarenakan staff yang bertugas dalam pelayanan administrasi surat menyurat sering tidak berada dikantor desa, karna dalam pelayanan administrasi hanya staff yang dapat melakukan pekerjaan itu dan Kepala desa yang sulit ditemui untuk pengesahan surat karna dinas diluar desa dan pekerjaan dilapangan.

Sebelumnya sistem pelayanan administrasi desa telah diteliti oleh Akbar & Sensuse (2018) meneliti tentang Pembangunan Model *Electronic Government*

Pemerintahan Desa Menuju Smart Desa. Hasil penelitian yaitu sistem yang dibangun dapat membantu dalam pengelolaan data administrasi desa dan membantu dalam pelayanan desa. Selanjutnya penelitian Kadir & Rajindra (2018) meneliti tentang Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, sudah dapat dikatakan memuaskan dan efektif bagi kepuasan masyarakat, dan Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi dapat dikatakan memuaskan, dikarenakan antara perasaan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut memuaskan hati masyarakat. Serta penelitian Abdurahman & Prasetyo (2018) tentang Hasil analisis dan perancangan *e-government* dalam transparansi sistem pemerintahan Desa, Penulis dapat menyimpulkan bahwa Perancangan Pelayanan di desa berbasis *e-government* dapat diterapkan dengan baik.

Solusi dari masalah yang ada di Kantor Desa Kurungan Nyawa, dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat maka akan dibuatkan sistem pelayanan administrasi desa. Maka dapat diatasi dengan membuat aplikasi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan masyarakat secara digital atau *online* untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan informasi seputar Kantor Desa Kurungan Nyawa. Serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat khususnya pada pelayanan administrasi surat menyurat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang aplikasi *e-government* untuk pelayanan administrasi pada Kantor Desa Kurungan Nyawa?”.

1.3. Batasan Masalah

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

1. Melakukan pelayanan administrasi seperti pelayanan surat menyurat masyarakat di Kantor Desa Kurungan Nyawa, dan penadatan penduduk.
2. Jenis surat yang dibuat adalah surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat domisili, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar SKCK, surat penghantar izin usaha.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah ” Membangun aplikasi *e-government* untuk pelayanan administrasi pada Kantor Desa Kurungan Nyawa yang diharapkan dapat meringankan staff dalam melayani masyarakat untuk mengurus surat menyurat”.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Dapat menyampaikan informasi seputar Kantor Desa Kurungan Nyawa.
2. Dapat melayani kegiatan administrasi masyarakat dengan cepat dan tepat.

3. Dapat melakukan pembuatan surat menyurat tanpa harus datang ke Kantor Desa Kurungan Nyawa.