

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini, menjadi isu yang penting di semua institusi/lembaga baik perusahaan swasta, BUMD dan BUMN, lembaga pendidikan dan pemerintahan. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di pemerintahan khususnya Pemerintahan Desa diantaranya untuk kepentingan pelayanan publik seperti 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 publik (Abdurahman and Prasetyo, 2018).

Provinsi adalah suatu satuan teritorial seiringnya dijadikan sebuah nama wilayah yang administratif pemerintah dibawah wilayah Negara bagian yang terbagi dalam Kabupaten/Kota. Kabupaten adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah Provinsi yang dipimpin oleh seorang Bupati, selain kabupaten pembagian wilayah administrative setelah provinsi adalah Kota. Secara umum Kabupaten dan Kota memiliki kewenangan yang sama dan terdapat suatu Desa yang ada di Kabupaten/Kota. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional dan berada di daerah Kabupaten. Sedangkan Desa merupakan salah entitas pemerintahan juga memiliki peran yang sama dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan yakni pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan pengaturan. Dalam menjalankan fungsi tersebut tentunya desa dibekali

dengan sejumlah peraturan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Selain itu, desa juga mendapatkan pendanaan yang bersumber baik dari pemerintah, maupun pemerintah daerah, serta sumber lainnya. Pembagian wilayah Desa di Indonesia dipimpin oleh kepala desa seperti halnya dengan Desa Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat (Ikhbaluddin, 2021).

Desa Mekarsari Lampung Barat merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Pagar Dewa, Kabupaten Lampung Barat. Desa Mekarsari memiliki kode wilayah menurut Kemendagri 18.04.20.2003 dengan luas wilayah 110,19 Km² dengan jumlah penduduk 1.433 jiwa. Pendapatan komoditi di Desa Mekarsari yaitu petani, perkebunan, perikanan dan perternakan. Desa Mekar Sari memiliki berbagai jenis potensi sumber daya alam yang sangat melimpah, salah satunya gula aren dan singkong. Letak geografis Kantor Desa Mekarsari 20.80 Km dari Ogan Komering Ulu Selatan, 31.61 Km dari Lampung Barat, dan 45.10 Km dari Pesisir Barat. Berdasarkan letak geografis Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat cukup jauh dari jangkauan masyarakat dan pusat pemerintahan kabupaten maupun provinsi sehingga cukup membuang waktu masyarakat untuk mendapatkan informasi dan melakukan pelayanan dikarenakan harus datang langsung ke Kantor Desa Mekarsari. Masalah lain pada pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat masih menggunakan cara konvensional yaitu 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 pembuatan surat menyurat yang masih dicatat kedalam buku pendaftaran dan akan ditulis pada masing-masing formulir surat

sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses layanan surat menyurat. 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 juga masyarakat harus datang langsung untuk proses pembuatan surat sehingga terkadang terjadi pengantrian dan proses pembuatan surat dapat memakan waktu 1 sampai 2 hari dikarenakan staff yang bertugas dalam pelayanan administrasi surat menyurat sering tidak berada di kantor desa, karna dalam pelayanan administrasi hanya staf yang dapat melakukan pekerjaan itu dan Kepala desa yang sulit ditemui untuk pengesahan surat karna dinas diluar desa dan pekerjaan dilapangan.

Berdasarkan permasalahan yang ada pada Kantor Desa Mekarsari Lampung, maka akan dibangun sistem informasi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat berbasis *mobile*. Dengan dibangunnya sistem *e-government* diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi publik seperti informasi rencana kegiatan-kegiatan desa, penyelesaian suatu pembangunan desa, pengumuman pendaftaran dan penerima bantuan. Mempercepat proses penyebaran informasi dan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat, dapat membantu dalam proses pembuatan surat menyurat yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, serta menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana sistem dalam menyajikan informasi publik secara akurat dan relevan untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat?

2. Bagaimana Kepala Desa dapat menandatangani surat secara virtual (tanda sah) agar proses pembuatan surat tidak terhambat ketika kepala desa tidak berada di tempat?
3. Bagaimana membangun sistem informasi *e-government* pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat?

1.3 Tujuan

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

1. Menghasilkan sistem yang dapat menyajikan informasi publik secara akurat dan relevan untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat.
2. Kepala Desa dapat menandatangani surat secara virtual agar proses pembuatan surat tidak terhambat ketika kepala desa tidak berada di tempat.
3. Membangun sistem informasi *e-government* pelayanan administrasi pada Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat.

1.4 Batasan Masalah

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu desa yaitu Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat.
2. Penelitian ini hanya membahas sistem informasi dalam lingkup pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat. Adapun pelayanan publik yang akan diterapkan 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 penghasilan, surat keterangan kehilangan, surat keterangan pindah, surat izin keramaian, surat domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris dan surat penghantar nikah.
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 Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat.
Hasil penelitian ini dapat membantu Kantor Desa Mekarsari Lampung Barat 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.