

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Wahyuni, Afistha dan Nawangsari (2020) publik merupakan upaya untuk meningkatkan peran serta dan partisipasi masyarakat dalam kebijakan-kebijakan publik. Pelayanan Pendayagunaan dan Negara (2004) publik mencakup segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana Pemerintah pusat (2009) pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan petugas desa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan Maulani (2020) pelayanan publik menjadi penting karena pelayanan publik yang baik selalu menjadi tuntutan masyarakat, sedangkan pelayanan publik yang diberikan tidak berubah. Banyak masalah seperti pelayanan yang lambat, mahal dan rumit membuat masyarakat menuntut perubahan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik juga memiliki sistem yang baik dan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang sesuai dengan standar dan mekanisme yang ada, sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam proses pelayanan dan saat terjadi. menjadi terlihat dan akrab.

Kantor Desa Negara Ratu dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik masih dilakukan dengan cara manual seperti, informasi yang harus diberikan secara

tepat dan cepat serta jumlah warga desa yang tidak sedikit tersebut, saat ini Desa Negara Ratu memiliki kendala dalam kegiatan pelayanan publik, penyampaian informasi dan pendataan warga. Pada saat ini permasalahan yang dihadapi Desa Negara Ratu adalah penyampaian informasi masih menggunakan cara estafet yaitu dengan perangkat desa menyampaikan informasi kepada ketua RT masing-masing melalui media sosial berupa whatsapp atau dari mulut ke mulut lalu kemudian informasi tersebut disebarakan kepada warga desa. Kegiatan pelayanan publik seperti pembuatan surat di Desa Negara Ratu, warga mendatangi perangkat desa untuk kemudian mengajukan permohonan surat dan menunjukkan kartu identitas, namun tidak sedikit juga masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan surat, sehingga membuat masyarakat bolak-balik untuk mengajukan surat. Sedangkan untuk pelayanan publik berupa pendataan warga desa, operator desa akan meminta bantuan kepada Ketua RT, kemudian disampaikan kepada Ketua RT dan warga desa mengumpulkan data berupa fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal ini mengakibatkan proses yang dilakukan menjadi tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya dan besarnya resiko kehilangan dan kerusakan pada data. Desa Negara Ratu belum pernah melakukan upaya perbaikan untuk mengatasi kendala yang terdapat pada sistem lama.

Pelayanan Penyusun (2023) publik menggunakan model *Government to Citizen (G2C)* berbasis website yang akan dibangun ini mengadaptasi dari *website E-Government* provinsi Banten, dalam *website* tersebut terdapat fitur-fitur yang penulis adaptasi sesuai dengan keadaan Desa Negara Ratu, fitur-fitur yang penulis adaptasi

antara lain : profil daerah, sejarah daerah, informasi daerah, serta lembaga-lembaga yang terdapat dalam daerah. Dalam *website* yang akan dibangun masyarakat akan mendapatkan informasi terkini seputar kegiatan dan berita desa yang akan diperbaharui secara berkala oleh petugas desa, pengajuan pembuatan surat di website yang dapat diakses 24 jam dan masyarakat tidak perlu mengajukan secara langsung dan untuk mengajukan surat masyarakat dapat mengisi form yang telah disediakan sesuai dengan surat yang akan diajukan dan setelah diajukan petugas desa akan memeriksa permohonan tersebut untuk kemudian petugas dapat mengapprove apabila formulir diisi dengan benar dan menyertakan foto KTP sebagai persyaratan. Setelah surat disetujui oleh petugas, masyarakat dapat langsung mencetak surat tersebut dan dapat mendatangi kantor desa atau petugas desa untuk meminta tanda tangan dan cap basah di surat tersebut. Lalu berita dan informasi yang terbaru dapat diakses secara 24jam, dan petugas akan memperbaharui berita atau informasi mengenai desa. Untuk pendataan warga yang akan dilakukan oleh petugas desa mengurangi potensi kehilangan data warga, sehingga warga tidak perlu berkali kali dalam hal memberikan data kepada petugas.

1.2. Rumusan Masalah

Kegiatan pelayanan publik di Desa Negara Ratu seperti pengajuan pembuatan surat yang dilakukan dengan cara mendatangi kantor desa, penyampaian informasi yang disampaikan melalui ketua RT, serta pendataan yang membuat warga harus mengumpulkan fotokopi KK dan KTP. Beberapa kegiatan tersebut membuat menjadi tidak tepat waktu dalam penyelesaiannya, sehingga bagaimana penerapan model

Government to Citizen (G2C) berbasis *website* dalam peningkatan efektifitas pelayanan publik studi kasus Desa Negara Ratu?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan dan penulisan penelitian ini yakni menghasilkan *website* model *E-Government To Citizen (G2C)* di desa Negara Ratu.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penulisan proposal skripsi pembatasan masalah yang penulis buat berdasarkan ruang lingkup yang ada pada peningkatan layanan publik menggunakan model *Government to Citizen (G2C)* :

1. Sistem dibuat berbasis *website*
2. Pengguna dari sistem adalah petugas desa, dan warga yang terdaftar sebagai warga desa Negara Ratu
3. Sistem yang akan dibangun hanya dapat melakukan proses pengelolaan data surat, data warga dan penyampaian informasi
4. Penelitian ini berfokus pada model *Government to Citizen (G2C)*, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat
5. Fitur yang terdapat pada *website* ini untuk petugas desaistrator meliputi *login*, pengelolaan data kependudukan, pengelolaan surat, pengelolaan informasi desa, dan cetak surat. Sedangkan fitur untuk warga desa meliputi *login*, permohonan pembuatan surat, mengisi data keluarga dan mengakses informasi desa.
6. Sistem dibuat tidak menampilkan NIK dan KK saat *website* diakses oleh warga

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Desa Negara Ratu

Diharapkan dapat membantu dan mempermudah untuk mengolah data warga desa, tanpa harus mendata ulang setiap dibutuhkan. Sedangkan untuk warga desa website ini dirancang dan diharapkan dapat membantu serta mempermudah warga desa untuk mengakses informasi terkini, tanpa perlu mendatangi kantor desa atau perangkat desa. Serta diharapkan dapat membantu dalam kegiatan pelayanan surat-menyurat.

2. Bagi Penulis

Memberikan pengalaman dalam mengolah data penduduk, memberikan informasi secara tepat kepada warga desa, serta memberikan pengalaman dalam pelayanan surat-menyurat. Selain itu penulis juga mendapat bahan informasi dan pengalaman dalam penyusunan website pelayanan publik dengan menerapkan pendekatan model *Government to Citizen (G2C)*.