

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dunia kerja di instansi pemerintahan penerapan teknologi menjadi pokok utama dalam melakukan segala aktifitas pekerjaan, terutama dalam bidang yang berkaitan dengan layanan administrasi. Hal ini dikarenakan pada instansi pemerintahan intensitas aktifitas dalam pengelolaan administrasi sangat tinggi (Supriadi, Yolanda dan Ainiya, 2020). Sebagai bagian dari instansi pemerintah ditingkat bawah, desa memiliki peran yang penting dalam sebuah pemerintahan. Salah satu peran penting yang dimaksud yaitu sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa (Anraeni dkk, 2020). Adanya kemajuan dari sisi teknologi informasi dan komunikasi sudah seharusnya menjadi fokus utama pemerintah desa untuk dapat menyesuaikan penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan dengan menerapkan pelayanan yang berbasis teknologi terkomputerisasi. Untuk itu dalam pengelolaan dokumen administrasi sudah saatnya melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem yang terintegrasi didalam proses bisnisnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas administrasi dan kualitas kerja (Kristania, 2021).

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh individu, organisasi atau instansi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhan atau kepentingan. Penyelenggaraan pelayanan dalam instansi pemerintahan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara (Syukron, 2019). Upaya untuk meningkatkan pelayanan

kepada masyarakat desa di bidang administrasi kependudukan tertuang dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 yaitu upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa serta peningkatan manajemen pemerintah desa dengan melakukan penataan administrasi desa secara terpadu agar lebih efektif dan efisien sehingga memudahkan pemerintah desa dalam melayani masyarakatnya (Tini, 2020). Dibentuknya undang-undang tersebut oleh Pemerintahan Indonesia 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 (Martadala, Neneng, dan Susanto, 2021).

Desa Murni Jaya merupakan daerah administratif kecamatan Tumijajar kabupaten Tulang Bawang Barat, provinsi Lampung. Di desa ini proses sentra pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di kator desa yang beroperasi pada hari kerja mulai pukul 08.00-16.00 WIB. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Murni Jaya masih secara konvensional yang dilakukan di kantor desa. Uraian dari proses pelayanan administrasi kependudukan di Desa Murni Jaya adalah masyarakat diharuskan datang langsung ke kantor desa pada jam kerja dengan membawa data diri seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK). Kemudian masyarakat menyampaikan kepentingannya dalam hal administrasi kependudukan kepada staf pemerintah desa yang bertugas. Jika data diri yang di bawa sudah sesuai masyarakat akan diberikan blanko surat kosong untuk diisi sesuai dengan data diri KTP/KK. Selanjutnya petugas akan membuat surat menggunakan aplikasi *Word Processing* yang nantinya akan di cetak sebanyak dua

lembar yang kemudian akan diserahkan ke Kepala Desa untuk di tanda tangani. Jika Kepala Desa tidak berada di tempat, masyarakat dipersilahkan menunggu atau pulang terlebih dahulu dan akan dikabari jika surat sudah di tanda tangani oleh Kepala Desa.

Dari uraian di atas menjelaskan bahwa sistem yang berjalan saat ini masih kurang efektif mulai dari kecepatan waktu pembuatan surat hingga otorisasi pengesahan dokumen. Hal tersebut tentunya akan memberatkan masyarakat dari sisi waktu dan biaya, belum lagi jika surat yang dibuat akan dibutuhkan oleh masyarakat pada hari itu juga. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur pemerintah desa, jika kepala desa sedang keluar kota maka surat yang dibuat masyarakat dapat mengendap sampai berhari hari. Selain dari masalah pembuatan surat, masalah lain juga sering terjadi pada proses pengarsipan surat. Pengarsipan surat berguna untuk menentukan nomor agenda selanjutnya jika ingin membuat surat kembali. Namun pengarsipan surat yang hanya diletakkan pada lemari pengarsipan menyulitkan staf yang bertugas dalam proses penemuan kembali dokumen yang di arsipkan.

Selain masalah yang telah di jelaskan pada paragraf sebelumnya, jika dilihat dari sistem yang berjalan pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Murni Jaya tentu bertolak belakang dengan kebijakan pemerintah pusat terkait dengan penanganan Covid-19. Kebijakan Pemerintahan Indonesia pada awal tahun 2020 sejak munculnya Covid-19 hingga New Normal mengharuskan para pengampu kebijakan khususnya bagian dari instansi pemerintahan tingkat desa hingga pusat untuk dapat memberikan pelayanan dan pengambilan keputusan dengan cepat (Romadhon dan Lathifah, 2022). Pelayanan

yang cepat untuk mencegah terjadinya berkumpulnya orang-orang disuatu ruangan sehingga dapat menyebabkan kontak secara langsung dan penyebaran Covid-19 secara cepat. Untuk itu dalam mewujudkan pelayanan yang lebih baik serta mendukung kebijakan Pemerintahan Indonesia sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku maka memperjelas kembali bahwa Desa Murni Jaya sudah seharusnya menerapkan sistem informasi terpadu pelayanan administrasi kependudukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perancangan sistem administrasi kependudukan sebagai langkah untuk memberikan solusi terhadap masalah terkait serta upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Mulyanto dan Supriatiningsih, 2022) yang mana hasilnya adalah sistem informasi kependudukan yang dibuat dapat mempermudah proses pengolahan data, praktis dan otomatisasi dalam pemakaiannya, sehingga prosesnya lebih cepat dan efektif. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh (Khaerunnisa, Maryanto, dan Chasanah, 2021) hasil penelitiannya membuktikan bahwa adanya sistem ini masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan proses pelayanan administrasi tingkat desa didukung penelitian yang dilakukan oleh (Winarno dkk, 2021) hasil penelitiannya adalah sistem administrasi kependudukan berbasis website dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Merujuk pada permasalahan yang terjadi dan adanya keberhasilan penelitian sebelumnya tentang pengembangan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan desa, menginspirasi peneliti untuk melakukan penelitian dengan tujuan merancang dan membangun sistem yang dapat

mempermudah masyarakat Desa Murni Jaya dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam membuat surat-menyurat tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Sistem yang dirancang dan dibangun berbasis website dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming* (XP). Pemilihan metode *Extreme Programming* (XP) dikarenakan sistem yang dikembangkan berbasis website dan dibangun dengan melibatkan *user* dengan jumlah yang banyak secara langsung dalam hal ini adalah masyarakat, maka dari itu diperlukan metode pengembangan sistem yang memberikan sebuah *fleksibilitas* dan memakan waktu yang relatif singkat dalam pengerjaannya. Menurut (Pertiwi, 2018) *Extreme Programming* (XP) dapat memberikan sebuah *fleksibilitas* kepada *user*. Selain memberikan sebuah *fleksibilitas* kepada *user* metode pengembangan perangkat lunak ini dapat memberikan kesempatan kepada klien untuk menambahkan atau merubah proses bisnis aplikasi. *Extreme Programming* (XP) sangat membantu dalam mengembangkan aplikasi berkualitas tinggi dengan tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, umpan balik yang cepat, dan biaya produksi yang lebih rendah. Oleh karena itu (Herman dan Kho, 2021) berpendapat bahwa metode *Extreme Programming* (XP) dapat dikatakan cocok untuk digunakan pada perancangan dan pengembangan aplikasi skala kecil (sederhana) dan tidak rumit dengan jumlah *user* yang banyak (Assani, Rohman, dan Effindi, 2022).

Untuk menunjang kinerja sistem agar lebih baik maka diperlukan pelaksanaan evaluasi sistem dikarenakan tingkat kualitas sistem juga bisa mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut (Pangri, Sunardi, dan Umar, 2021). Metode yang akan digunakan yaitu analisis PIECES

framework. *PIECES Framework* merupakan kerangka kerja yang memuat enam kategori klasifikasi dan pemecahan masalah yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, serta Service*. Penggunaan *PIECES framework* sebagai analisis dan evaluasi sistem diharapkan dapat menghasilkan hal baru yang nantinya dapat dipertimbangkan dalam melakukan pengembangan dan perbaikan sistem (Putri dan Indriyanti, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana merancang, membangun dan mengimplementasikan Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa dengan Pengesahan Dokumen Secara Digital Sebagai Alternatif Lagalisasi Dokumen di Masa Pandemi Covid-19 menggunakan metode Extreme Programming ?
2. Bagaimana masyarakat dapat membuat surat-menyurat tanpa harus datang langsung ke kantor desa Murni Jaya ?
3. Bagaimana Kepala Desa dapat melakukan otorisasi pengesahan dokumen dengan melakukan tanda tangan secara digital ?

1.3 Tujuan

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

1. Merancang, membangun dan mengimplementasikan dengan Pengesahan Dokumen Secara Digital Sebagai Alternatif Lagalisasi Dokumen di Masa Pandemi Covid-19 menggunakan metode Extreme Programming.

2. Menghasilkan sistem agar masyarakat dapat membuat surat-menyurat tanpa harus datang langsung ke kantor desa Murni Jaya.
3. Menghasilkan sistem agar Kepala Kepala Desa dapat melakukan otorisasi pengesahan dokumen dengan melakukan tanda tangan secara digital.

1.4 Batasan Masalah

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

1. Lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Murni Jaya.
2. Terdapat delapan surat yang dapat dibuat oleh masyarakat dan di lakukan pengesahan secara digital oleh Kepala Desa yaitu Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Keterangan Belum Mempunyai KTP, Surat Keterangan Belum Menikah.
3. Otorisasi pengesahan dokumen surat-menyurat dengan tanda tangan secara digital oleh Kepala Desa berbasis QR-Code.
4. Sistem yang dikembangkan dan diimplementasikan berbasis website dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming* (XP).

1.5 Manfaat Penelitian

Maanfaat dari penelitian ini adalah diperolehnya kemudahan bagi masyarakat desa dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam proses pembuatan surat-menyurat serta mempermudah

pemerintah desa dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pertanggungjawaban terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Desa Murni Jaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan bisa dijadikan referensi sebagai bahan literatur bagi para pembaca serta sebagai masukan bagi para peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitiannya pada bidang yang sama yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.