

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa merupakan level pemerintahan terkecil dalam skema pemerintah yang ada di Indonesia. Desa juga merupakan awal dari perencanaan pembangunan yang akan menjadi suatu rencana pembangunan daerah, oleh karenanya untuk mendukung hal tersebut tata kelola pemerintahan desa harus berjalan dengan baik dan mudah di akses oleh masyarakat, hal ini dapat terjadi dengan melaksanakan program digitalisasi desa. Pelaksanaan digitalisasi desa ini di harapkan dapat meningkatkan pelaksanaan dan penyelenggaraan tata kelola Pemerintahan desa dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat melaksanakan pembangunan desa yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat desa. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah desa saat ini dituntut untuk dapat kreatif dan inovatif dalam pengelolaan tata kelola pemerintahan desanya. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh pemerintahan desa adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada suatu desa (Maulana & Priatna, 2021).

Desa Pardasuka merupakan daerah administratif kecamatan Pardasuka kabupaten Pringsewu, provinsi Lampung. Desa Pardasuka sebagai desa yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten dan provinsi tidak bisa dilepaskan dari permasalahan desa yang umum terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, mekanisme pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Desa Pardasuka masih menggunakan cara manual, padahal insfratruktur yang dimiliki sudah modern. Cara manual 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.

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.

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 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.

Sebelumnya sistem pelayanan telah di teliti oleh Adinda et al (2021) meneliti tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Desa Bumiaji Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencacatan sipil di desa bumi aji sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. Selanjutnya penelitian Maulana & Priatna (2021) meneliti tentang Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Menunjang Digitalisasi Desa, menghasilkan sistem yang dibangun memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat dengan mencoba menyusun sistem pelayanan administrasi desa dengan harapan mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan desa. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti membangun sistem pelayanan administrasi desa berbasis web sehingga dapat membantu masyarakat dan pihak desa dalam proses surat menyurat. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem *prototype*.

Solusi dari masalah yang ada maka akan dibangun sistem pelayanan berbasis *website*. *Website* didasari dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan dapat diakses secara cepat. Melalui perkembangan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan. Jaringan yang dikenal dengan istilah internet secara terus-menerus menjadi pesan-pesan eletronik, termasuk *e-mail*, transmisi *file* dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer. Dengan membangun sistem berbasis web dapat diakses dimana

saja dan kapan saja tidak harus menggunakan komputer tetapi dapat menggunakan *handphone*. Sistem berbasis web ini juga tidak membutuhkan kapasitas memori yang lebih besar dikarenakan dapat dibuka dengan jenis *handphone* atau laptop apa saja.

Berdasarkan permasalahan yang ada, mendorong penulis untuk melakukan penelitian guna membantu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi Desa Pardasuka. Maka dibuat penelitian yang berjudul “Sentra Pelayanan Publik Dan Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis *Website* (Studi Kasus: Desa Pardasuka)”. 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 dimanapun.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana menyajikan informasi publik secara lengkap untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat Desa Pardasuka?
2. Bagaimana mengembangkan sistem sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Desa Pardasuka?

1.3 Tujuan

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

1. Untuk menyajikan informasi publik secara lengkap untuk dijadikan suatu pengetahuan umum oleh masyarakat Desa Pardasuka.
2. Mengembangkan sistem sentra pelayanan publik dan administrasi kependudukan terpadu yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Desa Pardasuka berbasis website.

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 Pardasuka.
2. Penelitian ini hanya membahas sistem informasi dalam lingkup pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Desa Pardasuka.
3. Jenis surat yang dibahas adalah surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat keterangan kelahiran, dan surat keterangan tidak mampu.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Warga
 - a. Mempercepat warga dalam melakukan proses administrasi surat menyurat.
 - b. Mempermudah warga mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan kantor desa
2. Bagi Kantor

- a. Membantu dalam mengelola dan membuat surat menyurat secara cepat
- b. Menghasilkan laporan pembuatan surat secara periode
- c. Mempercepat proses penginformasian mengenai kantor desa.