

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi informasi telah berkembang pesat dan menjadi bagian penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas masyarakat. Perkembangan teknologi informasi ini sangat mendukung beberapa aspek kehidupan seperti politik, pendidikan, ekonomi, sosial dan budaya. Saat ini internet merupakan perkembangan teknologi yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Banyak teknologi yang sudah digunakan untuk memberikan kemudahan, contohnya seperti aplikasi berbasis website. *Website* sangat *fundamental* untuk digunakan di semua sektor, salah satunya adalah sektor pelayanan masyarakat contohnya seperti pelayanan kependudukan desa. Pelayanan kependudukan desa merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah instansi pemerintahan, di era modern saat ini sudah banyak desa yang mengembangkan sebuah sistem informasi khususnya dalam hal pelayanan masyarakat desa. Tujuan dari sistem informasi yaitu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan untuk masyarakat (Shofi et al., 2022).

Desa Pojoksari adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Desa ini memiliki populasi penduduk yang sangat banyak sehingga dalam kualitas pelayanan

masyarakat harus ditingkatkan. Pelayanan yang baik sangat berperan penting dalam mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang saat mengurus suatu dokumen di kantor desa (Anam et al., 2023). Pelayanan masyarakat adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Kiptiyah et al., 2019). Kantor Desa Pojoksari membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti pembuatan Surat Kehilangan, Akta Kelahiran, dan dokumen administrasi lainnya.

Permasalahan yang saat ini dihadapi oleh Desa Pojoksari yaitu belum adanya sistem pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pojoksari saat ini masih secara manual. Pada proses pelayanan, masyarakat harus mengisi formulir yang disediakan dan diisi secara manual atau tulis tangan. Selain itu, kantor desa melayani pembuatan surat sebanyak 10 kali setiap harinya dan masyarakat yang ingin melakukan pengajuan surat harus terlebih dahulu datang ke kantor desa untuk melakukan proses pelayanan yang mana membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan adanya penumpukan antrian atau proses pembuatan surat. Sehingga, kantor desa harus memiliki suatu sistem yang dapat mengatasi antrian itu dengan cara pelayanan masyarakat berbasis *online*, maka masyarakat dapat melakukan pengajuan surat secara lebih efektif dan efisien.

Penelitian terkait dengan sistem pelayanan masyarakat desa juga pernah dilakukan oleh Shofi et al., (2022) menghasilkan aplikasi informasi yang membantu sekretaris desa dalam menyelesaikan permasalahan administrasi di Desa Dawuhan, sehingga memudahkan masyarakat melakukan administrasi. Hal serupa juga pernah dilakukan oleh Yoraeni et al., (2022) menghasilkan aplikasi yang dapat membantu perangkat Desa Tegal Sawah dalam permasalahan administrasi penduduk seperti pengelolaan surat menyurat dan pengelolaan data penduduk menjadi lebih efisiensi. Hal serupa juga pernah dilakukan oleh Destriana & Rusdianto, (2022) menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam pelayanan pembuatan permohonan surat yang tidak perlu mengantri lagi dan memudahkan sekretaris desa dalam memproses pembuatan surat dengan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis melakukan pengembangan aplikasi berbasis *website* mengenai pelayanan desa. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan desa, maka penulis melakukan penelitian terkait dengan pembuatan sistem pelayanan desa dengan judul **“PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN DESA BERBASIS *WEBSITE* (STUDI KASUS: DESA POJOKSARI, KABUPATEN MAGETAN)”**.

## **B. Pembatasan Masalah**

Untuk mempersempit dan memfokuskan penelitian yang dilakukan.

Pembatasan masalah dapat ditinjau dari:

1. Sistem pelayanan desa berbasis *website* meliputi menu registrasi masyarakat dan menu layanan di dalam menu ini terdapat menu pengajuan surat yang di dalamnya terdapat beberapa jenis pelayanan (pembuatan surat Kehilangan, Kematian, Akta Kelahiran, dan lain-lain) dan menu formulir pelayanan.
2. Objek penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Pojoksari.
3. Sistem ini memiliki 2 hak akses yaitu *admin* dan masyarakat. *Admin* memiliki hak akses dalam mengelola layanan seperti mengedit, menambahkan, dan menghapus layanan, memproses permohonan layanan dari masyarakat dan mencetak surat. Masyarakat memiliki hak akses dalam register, login dan mengajukan permohonan surat.

## **C. Perumusan Masalah**

Sesuai pemaparan latar belakang dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, perumusan dari permasalahan yang sesuai dengan kondisi di Kantor Desa Pojoksari:

1. Bagaimana cara merancang dan membangun Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari?

3. Bagaimana cara mengevaluasi kepuasan Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan pada penelitian ini, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara merancang dan membangun Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari.
2. Mengetahui cara mengimplementasikan Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari.
3. Mengetahui cara mengevaluasi kepuasan Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* di Kantor Desa Pojoksari.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian Pengembangan Sistem Pelayanan Desa Berbasis *Website* ini terbagi menjadi 2 bagian, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

Berikut kegunaan penelitian tersebut:

1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi Universitas PGRI Madiun

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengabdian ke masyarakat oleh mahasiswa yang berhubungan dengan sistem pelayanan desa berbasis *website*.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi yang dapat digunakan dalam penelitian yang sama atau terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Kantor Desa Pojoksari

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor Desa Pojoksari dalam pengembangan sistem pelayanan secara *online* dan yang memungkinkan masyarakat melakukan pelayanan administrasi secara lebih efektif dan efisien.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan peneliti sendiri dan dapat menjadi bahan untuk melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan desa berbasis *website*