

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Desa memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang memadai bagi warganya. Salah satu bentuk layanan yang penting adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi pembuatan surat keterangan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan di tingkat desa. Penerapan sistem informasi berbasis web di desa-desa masih terbilang baru, terutama di Indonesia, dimana banyak desa yang masih mengandalkan metode tradisional dalam menjalankan administrasi kependudukan.

Di Desa Sidorukun, layanan administrasi ini masih dilakukan dengan cara manual, menggunakan buku besar untuk pencatatan dan perangkat lunak sederhana untuk pengelolaan data. Kondisi ini menciptakan berbagai masalah bagi masyarakat maupun aparatur desa. Proses administratif yang masih mengandalkan metode manual menyebabkan banyak kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pengarsipan, serta hilangnya dokumen yang berdampak langsung pada ketidaknyamanan masyarakat.

Keterlambatan dalam pelayanan menjadi salah satu masalah utama dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Desa Sidorukun. Masyarakat harus menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor desa, menunggu proses verifikasi yang dilakukan secara manual, serta mengalami kesulitan dalam

memperoleh informasi terkait status pengajuan surat mereka. Di sisi lain, aparat desa juga mengalami kesulitan dalam mengelola data dan arsip karena masih mengandalkan pengarsipan fisik. Arsip yang disimpan dalam bentuk fisik rentan terhadap kerusakan dan kehilangan. Selain itu, pencatatan data di buku besar dan pengolahan data dengan *spreadsheet* tidak mendukung integrasi antar data yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Proses yang memakan waktu dan kurang terorganisir ini berdampak pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat, yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, sebuah solusi yang dapat diimplementasikan adalah dengan merancang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis web bisa menjadi solusi yang potensial mengingat fasilitas jaringan di Desa Sidorukun sudah mendukung. Sistem berbasis web ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan surat dan mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Dengan menggunakan sistem berbasis web, masyarakat dapat melakukan proses administrasi secara mandiri, kapan saja dan di mana saja, melalui perangkat digital seperti ponsel atau komputer. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pengelolaan arsip secara digital, yang mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik. Proses administrasi menjadi lebih efisien karena data dapat langsung terintegrasi dalam sistem, memudahkan aparat desa dalam mengelola informasi dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat (Syahputra, 2022) (Kurnia, 2022).

Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan akurasi data, mengurangi kesalahan pengarsipan, dan mempercepat waktu pelayanan (Yusman et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur terkait penerapan teknologi web untuk pelayanan administrasi di tingkat desa, dengan studi kasus di Desa Sidorukun. Keterbaruan penelitian ini terletak pada implementasi sistem yang mengintegrasikan berbagai proses administratif dalam satu platform berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat secara langsung, serta memberikan solusi untuk tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi web untuk pelayanan administrasi. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan sistem informasi berbasis web yang lebih efisien dan efektif di tingkat pemerintahan desa, yang selama ini masih terbatas pada penggunaan aplikasi desktop atau pengelolaan manual.

Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sidorukun secara signifikan. Sistem informasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi tanpa terbatas oleh waktu dan jarak, serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu. Selain itu, sistem ini juga akan mempermudah aparat desa dalam memantau dan mengelola pengajuan surat, serta menghasilkan laporan yang lebih cepat dan akurat. Keterbaruan yang ditawarkan oleh penelitian ini bukan hanya terletak pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada pendekatan sistematis yang diterapkan dalam perancangan sistem, dari analisis kebutuhan hingga pengujian dan implementasi sistem yang telah dirancang. Dengan

demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan solusi praktis bagi Desa Sidorukun, tetapi juga menjadi referensi bagi desa lain yang menghadapi permasalahan serupa.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Sidorukun dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian untuk memperoleh jawaban yang jelas dan terarah. Dengan demikian, perumusan masalah dapat dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidorukun?
2. Bagaimana sistem informasi berbasis web yang dirancang dapat mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan permohonan surat administrasi kependudukan secara daring?
3. Bagaimana sistem informasi berbasis web yang dirancang dapat meningkatkan transparansi dalam mengajukan permohonan surat administrasi kependudukan secara daring?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan yang disusun untuk menjaga fokus dan konsistensi terhadap tujuan penelitian, serta memastikan ruang lingkup kajian tetap

sesuai dengan konteks perancangan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan berfokus pada perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web bernama “*e-SuratDesa*” untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi di Desa Sidorukun, yang meliputi pengajuan surat administrasi kependudukan seperti surat keterangan domisili, surat pengantar SKCK, surat keterangan kematian, surat keterangan lahir, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan usaha.
2. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana *e-SuratDesa* yang dirancang dapat mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan permohonan surat administrasi kependudukan secara daring, namun pengambilan dokumen surat tetap dilakukan secara langsung ke Kantor Desa untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan dokumen.
3. Transparansi *e-SuratDesa* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketersediaan fitur pelacakan surat, fitur ini dapat digunakan untuk mencari informasi status permohonan surat yang dapat dipantau oleh masyarakat, yaitu status pending (diproses) dan selesai. Jika status pending, maka masyarakat dimohon untuk menunggu sampai status selesai. Jika status selesai, dokumen surat sudah dapat diambil ke Kantor Desa Sidorukun saat hari kerja.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk merancang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidorukun, sebagaimana yang telah dirumuskan dalam masalah penelitian.
2. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem informasi berbasis web yang dirancang dapat mempermudah akses masyarakat untuk mengajukan surat.
3. Menghasilkan sistem informasi yang dapat meningkatkan transparansi proses pelayanan administrasi desa melalui fitur pelacakan surat.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sistem informasi berbasis web yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidorukun dengan cara yang lebih cepat, efisien, transparansi dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi Aparatur Desa Sidorukun dalam memperbaiki proses pengelolaan data administrasi kependudukan secara digital dan mengurangi risiko kesalahan serta kehilangan dokumen. Selain itu juga membantu Aparatur Desa Sidorukun untuk mengelola data penduduk dan laporan administrasi.

Manfaat teoritis dari penelitian ini untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur mengenai penerapan sistem informasi berbasis web dalam pelayanan administrasi publik, khususnya di tingkat desa. Penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembang kurikulum yang relevan dan aplikatif pada program studi sistem informasi di Universitas Labuhanbatu. Manfaat lebih

lanjut dari penelitian ini adalah sebagai referensi untuk pengembangan sistem serupa di desa-desa lain yang menghadapi tantangan administratif serupa, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Desa Sidorukun, salah satu Desa yang berada di Kabupaten Labuhanbatu, yang merupakan bagian dari Kecamatan Pangkatan. Desa Sidorukun terdiri dari 7 Dusun yaitu Dusun I, II, III, IV, V, VI dan Dusun Timbang Air. Desa Sidorukun mempunyai iklim tropis sehingga berpengaruh langsung terhadap aktivitas pertanian dan pola tanaman di Desa ini. Jumlah penduduk di Desa Sidorukun dari tahun ke tahun bertambah, pada tahun 2023 penduduk Desa Sidorukun sekitar 4.933 jiwa, pada tahun 2024 yaitu 5.074 jiwa dengan rincian laki-laki dan 2.528 perempuan, dengan jumlah KK 1.500. Luas wilayah Desa Sidorukun yaitu 3.474 Ha. Kantor Balai Desa Sidorukun sangat strategis karena berada di pinggir Jalan Lintas Sumatera.

Desa Sidorukun dipilih sebagai objek penelitian karena tantangan yang dihadapinya dalam menerapkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini akan mengeksplorasi potensi penerapan sistem berbasis web untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini disusun dalam lima bab yang saling berkaitan dan terstruktur, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan umum objek penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai konteks dan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian, seperti teori tentang sistem informasi, pelayanan administrasi kependudukan, serta penerapan teknologi berbasis web. Bab ini juga membahas penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik yang sama, serta landasan teoretis yang digunakan dalam perancangan sistem informasi.

BAB III Analisis dan Perancangan

Bab ini menganalisis kebutuhan pengguna dan proses pelayanan administrasi kependudukan yang berjalan di Desa Sidorukun. Berdasarkan hasil analisis, dilakukan perancangan sistem berbasis web meliputi arsitektur sistem, basis data, serta antarmuka pengguna guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV Implementasi dan Pembahasan

Bab ini memaparkan hasil implementasi sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web yang dirancang, serta analisis dan pembahasan terkait dengan hasil implementasi. Pembahasan akan

mencakup uji coba sistem, tantangan yang dihadapi, serta evaluasi terhadap kinerja sistem yang telah dikembangkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, yang mencakup pencapaian tujuan penelitian dan dampak dari sistem yang dirancang. Selain itu, bab ini juga memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut serta rekomendasi untuk penerapan sistem di desa lain yang menghadapi permasalahan serupa.