

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Desa Dongos adalah salah satu dari 18 (delapan belas) Desa di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara. Mempunyai luas 343 (Ha) dengan jumlah penduduk 7.702 orang, terdiri dari 3.835 orang laki-laki 3.867 orang perempuan pada tahun 2018.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakasa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah desa adalah struktur birokrasi paling kecil dari negara, lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Dalam mengelola pemerintahan di suatu desa, diperlukan kemampuan manajemen yang mumpuni khususnya dalam pelayanan publik kepada masyarakat desa. Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Jika kita lihat kebelakang keadaan pelayanan publik masyarakat masih memprihatinkan.

Pelayanan publik yang inovatif adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dan menjalankan pemerintahan. Diharapkan dapat memajukan dan mengatasi beberapa permasalahan di masyarakat desa, salah satunya adalah transparansi pemerintahan desa. Begitu banyaknya keluhan dari masyarakat desa tentang pelayanan publik dapat membuktikan hal tersebut. Isu transparansi pemerintahan kepada masyarakat di desa dongos meliputi pelayanan pengaduan masyarakat, administrasi kependudukan dan informasi desa.

Desa dongos sendiri dalam melayani masyarakat akan kebutuhan pelayanan publik desa masih bersifat konvensional, yaitu masyarakat harus mengunjungi langsung ke kantor desa. Layanan publik yang kurang efisien

membuat permasalahan kepada masyarakat, dalam sistem pengaduan masyarakat laporan pengaduan dan aspirasi akan disampaikan secara pribadi ke kantor pemerintahan desa atau ke ketua RT/RW. Administrasi kependudukan pengurusan pembuatan surat yang tidak dapat dilayani secara penuh 24 jam, di karenakan untuk melakukan pembuatan surat harus datang langsung ke kantor desa, sementara jam kerja pemerintah desa Dongos hanya 6 jam perhari, dan dalam satu minggu hanya 5 hari beroperasi yaitu hari senin sampai jumat. Penyampaian informasi desa kepada masyarakat dilakukan secara estafet dari pemerintah desa ke ketua RT/RW dan tempat/papan pengumuman desa, dan dari ketua RT/RW ke masyarakat desa. Penyampaian informasi desa bisa berupa lisan maupun tulisan dalam bentuk surat atau edaran.

Menyadari akan besarnya manfaat teknologi informasi yang berkembang saat ini tidak dapat dihindarkan bahwa dampak serta pengaruh dari teknologi tersebut sangat mempengaruhi sektor ke-pemerintahan desa. Maka diperlukan sebuah *system* baru yang harus diterapkan di Desa Dongos sebagai salah satu solusi untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengaksesan pelayanan publik di Desa Dongos yang masih menggunakan *system* manual. Perkembangan teknologi yang semakin pesat serta dukungan jaringan telekomunikasi yang baik di pemerintahan Desa Dongos memungkinkan adanya sebuah sistem informasi berbasis web yang menjadi penghubung penyampaian pengaduan dan informasi dari pemerintahan desa kepada masyarakat desa. Sistem informasi desa akan memangkas jarak dan waktu dalam penyampaian pengaduan dan informasi dalam hal pelayanan publik.

Pemerintah Desa Dongos senantiasa selalu berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, diperlukan suatu fasilitas yang diharapkan mampu membantu menghubungkan masyarakat dengan pemerintahan. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan rancangan bangun “**Sistem Informasi Pelayanan Publik Masyarakat Desa Dongos Kecamatan Kedung Jepara Berbasis Web**”, dengan bertujuan dapat memudahkan sistem layanan publik di Desa Dongos Kecamatan Kedung Jepara, serta dapat memberikan sebuah tempat penyampaian informasi terbaru yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana masyarakat desa dongos dapat menyampaikan pengaduan kepada pemerintah desa dongos dengan cepat dan efisien?.
2. Bagaimana masyarakat desa dongos dapat menyampaikan aspirasi kepada pemerintahan desa dongos dengan efisien?.
3. Bagaimana cara masyarakat desa dongos dapat mengajukan surat keterangan dengan mudah?.
4. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi desa dongos yang dapat membantu pemerintah desa dongos dalam menyebarkan informasi desa dan mendigitalisasikan permohonan surat atau surat keterangan desa dongos?.

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk memfokuskan permasalahan agar tidak meluas, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Perancangan sistem informasi layanan publik desa ini hanya mengolah data kependudukan pada RT 03 desa dongos.
2. Pengelola sistem informasi layanan publik desa adalah pengurus desa (Kasi TU dan Kasi Perencanaan) dan sudah terdaftar yang dapat melakukan penginputan data ke dalam sistem.
3. Pengguna sistem informasi layanan publik desa adalah semua masyarakat desa dongos yang mempunyai kartu identitas penduduk desa dongos.
4. Pengguna disajikan data sistem informasi pelayanan publik desa antara lain layanan pengaduan, layanan aspirasi, pembuatan surat keterangan desa, berita-berita desa , profile desa dan visi misi desa, dan data profile.

## **1.4. Tujuan**

Berdasarkan permasalahan yang di teliti, maka tujuan dari penulis sebagai berikut:

1. Membuat dan merancang sistem informasi pelayanan publik masyarakat desa dongos.
2. Membantu menyebarkan informasi desa secara efisien kepada masyarakat.
3. Membantu masyarakat untuk menyampaikan laporan pengaduan/aspirasi kepada pemerintah desa.
4. Memfasilitasi penduduk dalam pembuatan surat keterangan desa di dalam administrasi kependudukan.

### **1.5. Manfaat**

Beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### **1.5.1. Bagi Masyarakat**

Beberapa manfaat bagi masyarakat :

1. Memudahkan masyarakat untuk cepat mendapat informasi dari pemerintah desa dongos.
2. Memudahkan untuk menyampaikan laporan pengaduan/aspirasi masyarakat.
3. Akses fasilitas pembuatan permohonan surat/surat keterangan desa yang lebih efisien.

#### **1.5.2. Bagi Pemerintah Desa**

Manfaat bagi pemerintah desa :

1. Hasil perancangan sistem informasi dapat dijadikan masukan kepada pemerintah desa untuk lebih mudah membantu meningkatkan pelayanan publik dalam pembangunan desa.