

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan zaman yang diiringi dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengubah tatanan kebiasaan masyarakat. Kemajuan tersebut membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu dengan lebih mudah dan cepat. Seiring dengan itu, kebutuhan masyarakat terhadap teknologi semakin meningkat, karena teknologi mempermudah aktivitas sehari-hari di berbagai bidang seperti penyebaran informasi (Susanti dkk., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyebaran informasi kepada publik. Melalui teknologi ini, informasi dapat disampaikan dengan lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh berbagai kalangan, sehingga mendorong terciptanya komunikasi yang lebih terbuka, efektif, dan transparan (Priyatno dkk., 2023).

Teknologi Informasi adalah pemanfaatan kemajuan teknologi, pengetahuan tentang teknologi informasi, dan aplikasi berbasis internet yang disediakan oleh perusahaan platform digital untuk memasarkan dan menjual produk serta layanan, dengan tujuan meningkatkan pendapatan usaha secara berkelanjutan (Aji & Listyaningrum, 2021). Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan bantuan yang efisien dan tepat. Salah satu sektor yang membutuhkan teknologi untuk melayani masyarakat dengan efisien adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah bentuk pelayanan negara kepada masyarakatnya, yang melibatkan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi penduduk. Hasil dari proses administrasi kependudukan ini digunakan untuk memberikan pelayanan publik dan pelayanan di sektor lain (Masrin Gafar, 2022).

Digitalisasi pelayanan publik menjadi bentuk transformasi yang sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja pemerintah, khususnya di tingkat desa. Digitalisasi dapat diartikan sebagai proses konversi layanan konvensional ke dalam bentuk digital yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Renanda & Rosidin,

2025). Melalui digitalisasi, pengelolaan data menjadi lebih terorganisir, transparan, dan minim kesalahan, serta mempercepat waktu respon terhadap kebutuhan masyarakat. Contohnya, dengan menerapkan sistem pelayanan berbasis web, masyarakat dapat mengajukan surat keterangan, memantau status permohonan, dan menerima informasi langsung melalui platform digital tanpa harus datang langsung ke kantor desa (Priyatno dkk., 2023). Inisiatif ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik dan berbasis teknologi.

Desa Bendungan terletak di Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Pelayanan surat yang diberikan oleh kantor Desa Bendungan adalah pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat izin usaha, surat keterangan kematian, surat izin pembelian solar, surat keterangan domisili, surat keterangan penduduk, surat keterangan kehilangan, surat keterangan pindah, dan surat penghasilan orang tua. Seluruh proses pelayanan ini masih manual dengan menggunakan media analog seperti penginputan dengan buku dan sistem arsip data dengan menggunakan *word* atau *excel* kemudian di cetak secara manual. Penggunaan sistem manual sering kali memakan waktu yang lebih lama dan membutuhkan lebih banyak tenaga, yang pada akhirnya dapat menurunkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan ini sering kali menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama bagi penduduk yang membutuhkan layanan administratif, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh kantor desa. Sistem manual ini juga dikhawatirkan dapat membuat data menumpuk sehingga lebih mudah hilang dan rusak (Faqih, 2020).

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan, diperlukan sebuah sistem informasi berupa aplikasi sistem informasi berbasis *website* untuk peningkatan pelayanan administrasi dan informasi Desa Bendungan. Aplikasi sistem informasi dapat mendigitalisasi proses administrasi dengan mengubah media informasi analog ke dalam bentuk media digital. Sistem ini akan memungkinkan pengajuan surat secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor desa, meminimalkan antrean, serta menjaga keamanan dan keakuratan data dengan penyimpanan digital. Aplikasi ini juga akan memberikan kemudahan bagi staf administrasi desa dalam mengelola

permohonan surat serta memvalidasi keabsahan pengurusan surat melalui *platform* digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan sistem informasi berbasis *website* yang dapat meningkatkan keakuratan pelayanan administrasi di Desa Bendungan?
2. Bagaimana sistem tersebut dapat memfasilitasi pengajuan surat secara *online* dan meminimalkan antrian di kantor desa?
3. Bagaimana aplikasi ini dapat membantu staf administrasi desa dalam pengelolaan data kependudukan?

1.3 Tujuan

Terdapat tujuan dari dikembangkannya aplikasi sistem berbasis *website* untuk peningkatan pelayanan administrasi dan informasi Desa Bendungan seperti berikut:

1. Membuat aplikasi sistem administrasi dan informasi desa berbasis *website* dengan memanfaatkan *framework laravel* untuk meningkatkan keakuratan dan kecepatan pelayanan administrasi di Desa Bendungan.
2. Meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi dengan memfasilitasi pengajuan surat secara online, sehingga dapat meminimalkan antrian di kantor desa.
3. Membantu staf administrasi desa dalam pengelolaan data kependudukan dengan lebih praktis.

1.4 Manfaat

Hasil dari pembuatan aplikasi sistem berbasis *website* untuk peningkatan pelayanan administrasi dan informasi Desa Bendungan ini dapat memberikan manfaat:

1. Memudahkan staf administrasi desa dalam pengelolaan data kependudukan.
2. Mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan data dengan penyimpanan digital.
3. Menambah pengetahuan dan pengalaman staf administrasi desa dalam penggunaan sistem informasi berbasis *website*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk aplikasi sistem berbasis *website* untuk peningkatan pelayanan administrasi dan informasi Desa Bendungan adalah:

1. Sistem aplikasi dibangun untuk memenuhi kebutuhan staf administrasi Desa Bendungan, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur.
2. Sistem dapat memenuhi kebutuhan surat seperti: surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), surat izin usaha, surat izin pembelian solar, surat keterangan kematian, dan surat keterangan kehilangan.
3. Sistem ini hanya dapat diakses oleh staf administrasi Desa Bendungan, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur.
4. *Platform* yang digunakan adalah *website*.
5. Sistem dapat mengunduh surat yang telah diinputkan.
6. Sistem dapat menampung aspirasi dan keluhan masyarakat Desa Bendungan, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur.