

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dari masa ke masa senantiasa berkembang. Perkembangan teknologi hendaknya membuat kita terpacu untuk terus belajar agar tidak tertinggal dari bangsa - bangsa lain. Pada era revolusi industri 4.0 yang sebentar lagi akan memasuki era revolusi industri 5.0 ini, perkembangan teknologi Informasi dan Komunikasi semakin maju. Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi suatu alat penunjang dalam kehidupan sehari-hari yang akan membantu dalam kegiatan apapun. Banyak ayat Al-Qur'an yang menyinggung tentang pengembangan iptek, seperti QS.Al-Ghasiyah, ayat 17-20 :[2] Artinya : “Maka tidakkah mereka memperhatikan unta, bagaimana diciptakan?, dan langit, bagaimana ditinggikan?, dan gunung-gunung bagaimana ditegakkan?, Dan bumi bagaimana dihamparkan”. Menjelaskan tentang pentingnya mengembangkan pemikirannya. Ayat ini berindikasi agar manusia mau berpikir mengenai kekuasaan Allah baik di langit maupun bumi. Dengan memperhatikan ciptaan Allah akan menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang akan sangat bermanfaat untuk kehidupan manusia di bumi. Oleh Karena itu, sangat jelas bahwa manusia dianjurkan untuk terus berfikir dan berkembang, juga pada saat teknologi sudah maju seperti saat ini

Perkembangan zaman yang semakin canggih, dan dengan meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi sangat jelas mempengaruhi kehidupan masyarakat secara luas serta mendorong manusia untuk melakukan aktifitas dengan cara-cara yang mudah, efektif, dan efisien. Peran teknologi sekarang ini sudah dapat dikatakan sangat membantu aktifitas manusia dalam melaksanakan kegiatan kesehariannya, baik dibidang politik, pendidikan, bisnis, serta dibidang- bidang lainnya. Website merupakan kumpulan-kumpulan halaman web yang di dalamnya terdapat sebuah domain

mengandung informasi (Tofik & Hartawan, 2017). Internet adalah sistem global jaringan komputer yang saling berhubungan yang menggunakan standar Internet Protocol Suite (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Internet membawa berbagai macam sumber informasi dan layanan, seperti antarlinked hypertext dokumen dari World Wide Web (WWW) dan infrastruktur untuk mendukung surat elektronik Internet merupakan media jaringan komunikasi yang sudah tidak asing lagi di kalangan masyarakat karena sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. Sebagai perangkat komunikasi, internet memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mencari informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Website (Situs Web) merupakan kumpulan dari halaman-halaman web yang berhubungan dengan filefile lain yang terkait. Dalam sebuah website terdapat suatu halaman yang dikenal dengan sebutan home page. Home page adalah sebuah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi website. Dari home page, pengunjung dapat mengklik hyperlink untuk pindah kehalaman lain pada website tersebut. Melalui pemanfaatan jaringan internet dapat dilakukan pengembangan aplikasi dengan teknologi berbasis Responsive Web Design (RWD). Responsive Desain merupakan sebuah pembangunan website dengan menampilkan design yang elegan dengan ukuran yang sesuai pada tiap device yang ditampilkan (Novianty, 2017). Dengan metode ini, web akan beradaptasi jika dibuka dari perangkat mobile berukuran kecil maupun perangkat komputer desktop dengan ukuran monitor besar. Ukuran huruf, user interface, gambar dan tata letak akan menyesuaikan dengan lebar layar dan resolusi layar monitor yang tersedia. Hasilnya pengguna akan merasakan pengalaman mudah membaca, nyaman dan melihat informasi web tersebut sama dengan jika ia melihat melalui perangkat komputer meja.

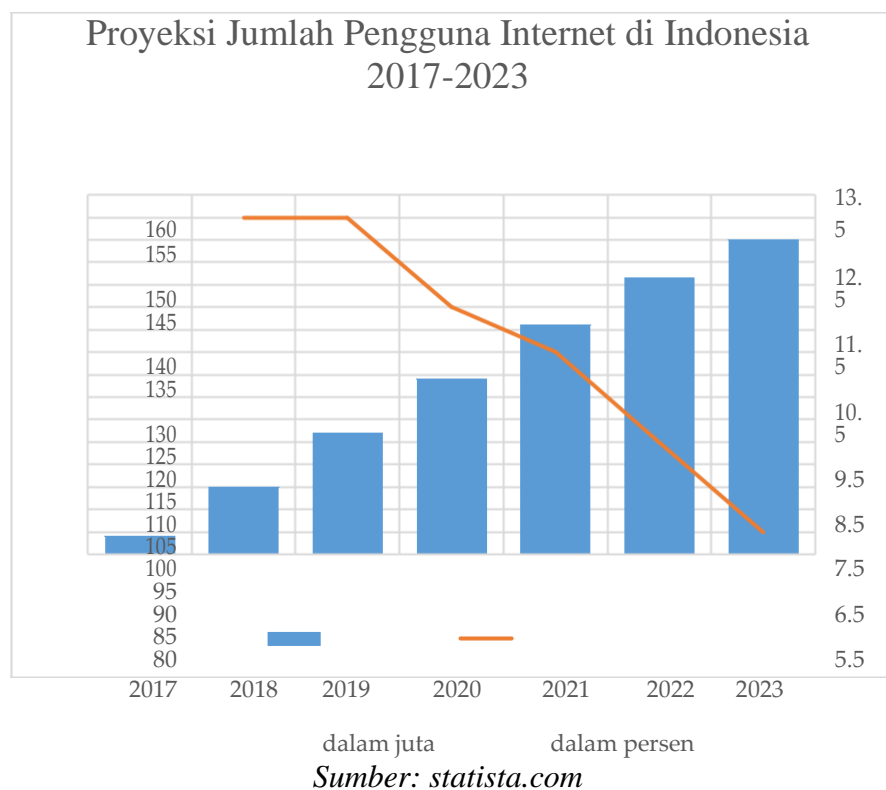
Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan . Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan

kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sistem informasi adalah sekumpulan prosedur organisasi yang dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi. Sistem informasi disini berupa sistem pelayanan administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya). Dalam permasalahan layanan administrasi publik yang biasanya membutuhkan waktu beberapa hari atau bahkan beberapa minggu, penggunaan Sistem Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Web Responsive dapat dimanfaatkan sebagai media layanan administrasi publik pada desa yang ada pada suatu daerah. Sistem ini salah satu sistem yang berguna untuk memudahkan masyarakat desa dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan proses pembuatan surat pengantar digital diantaranya surat pengantar Permohonan KTP WNI, Permohonan KK Baru WNI, Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan Menikah, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Wali, Surat Keterangan Belum Pernah Menikah, Surat Keterangan Janda/Duda, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Permohonan Akta Kelahiran dan Surat Permohonan Akta Kematian serta layanan administrasi lainnya. Dengan sistem ini pemerintah dapat memantau pertumbuhan penduduk yang terjadi di desa melalui sistem ini. Dan sistem ini juga dapat turut berkontribusi dalam pelayanan administrasi kependudukan nasional. Metode penelitian yang

digunakan yaitu model waterfall. Tahapan utamanya dapat terdiri dari tahapan perencanaan sistem (systems planning), analisis sistem (systems analysis), desain sistem (system design), seleksi sistem (system selection), implementasi sistem (systems implementation) dan perawatan sistem (systems maintenance) Dengan ini peneliti membuat Sistem Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Web Responsive. Adanya Sistem ini masyarakat desa dapat mengakses informasi kebutuhan administrasi kependudukan dan mencetak surat pengantar digital yang telah diverifikasi atau divalidasi oleh pemerintah pedesaan yang bisa disebut operator desa secara real time. Sedangkan untuk masyarakat umum dapat juga mengakses informasi tentang layanan administrasi publik yang dapat dilakukan pada pemerintahan desa.

Desa merupakan bagian terkecil suatu pemerintahan, desa yang ada di Indonesia masih begitu banyak memiliki potensi sehingga sangat bagus untuk dikembangkan. Bukan hanya sekadar pengembangan berdasarkan infrastruktur, melainkan juga terkait promosi desa yang kian berkelanjutan. Cara mempromosikan potensi desa paling mutakhir ialah menggunakan website desa. Desa Timbang merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa barat. Di era digitalisasi dengan adanya website di Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan merupakan salah satu upaya untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi khususnya terkait desa. Digitalisasi sangat dibutuhkan Oleh sebab itu, penguatan peran perangkat desa dalam memberikan pelayanan masyarakat dengan penerapan website desa memang sangat dibutuhkan. Hasil dari pengabdian tingkat pengetahuan aparat desa terhadap pemahaman terkait bentuk Peran Perangkat Desa Dalam Penerapan Website Desa Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Masa era digitalisasi Di Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan sudah cukup baik. Serta tingkat kesadaran dan bentuk perilaku aparat Desa Timbang dalam mengelola website desa sudah menuju perilaku tanggap, sadar dan peduli terhadap keadaan yang terjadi.

Perkembangan telekomunikasi dan informatika (IT) di Indonesia sudah begitu pesat. Berdasarkan data yang dipublikasikan, pada Januari 2023 tercatat 212,9 juta orang Indonesia yang menggunakan internet dari total populasi 276,4 juta jiwa (wearesocial.com). Dari jumlah tersebut, penetrasi internet di Indonesia saat ini adalah sekitar 77 persen dari total penduduk Indonesia. Jumlah pengguna internet di Indonesia terus-menerus mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal tersebut diproyeksikan oleh Gambar 1:



**Gambar 1.1 Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023**

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat diproyeksikan bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 95,2 juta, tumbuh 13,3% dari tahun 2017 yaitu sebanyak 84 juta pengguna. Pada tahun 2019 jumlah pengguna internet di Indonesia diproyeksikan tumbuh 12,6% dibandingkan tahun 2018, yaitu menjadi 107,2 juta pengguna. Pada rentang tahun 2019-2023, pengguna internet di Indonesia diproyeksikan mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 10,2%. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa pengguna internet

di Indonesia pada rentang tahun 2017-2023 terus mengalami peningkatan.

Hal yang perlu digaris bawahi dalam survey ini adalah banyaknya masyarakat Indonesia saat ini yang sudah menggunakan internet untuk mencari informasi oleh karena itu untuk memudahkan layanan informasi secara cepat maupun tepat yaitu dengan menggunakan sebuah media informasi berbasis website untuk memudahkan para masyarakat/warga mendapatkan informasi secara berkala. Dalam kata lain, pemanfaatan media informasi berbasis website dalam dunia sehari-hari itu sangat diperlukan.

Besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini mendorong munculnya fenomena baru di masyarakat, yaitu perilaku konsumen dalam hal mencari informasi. Perilaku ini merupakan sesuatu yang dinamis, yang berarti dapat mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu. Karakteristik dari internet yang mudah diakses dimana saja dan kapan saja melalui *gadget*, secara tidak sadar telah mempengaruhi perilaku kehidupan manusia untuk lebih mudah mendapatkan informasi karena adanya fasilitas media informasi melalui website. Para warga dapat dengan sangat mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang desa melalui website yang terintegrasi sesuai dengan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka diperlukan adanya sebuah sistem informasi yang bisa menjadi alternatif bagi masyarakat untuk mencari informasi mengenai desa kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan fakta yang ada dan saat ini Desa Timbang masih melakukan pemberian informasi secara manual dengan cara mendatangi warga satu persatu sehingga pemberian informasi membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu pada penelitian ini penulis akan merancang dan membangun sebuah sistem informasi layanan administrasi berbasis web pada Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung

maupun melalui media massa, terkait dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Perkembangan teknologi yang ada dapat digunakan untuk membantu penyelesaian masalah layanan publik tersebut. Salah satunya adalah website. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah waterfall. Pengguna sistem ini meliputi: Warga, kadus, kuwu dan Camat. Sistem dirancang untuk menerima masukkan data dari warga terkait administrasi surat menyurat. Selanjutnya dilakukan verifikasi data oleh Kadus dan Kuwu sedangkan Camat dapat memantau warga dan administrasinya setiap desa dalam wilayah pemerintahannya. Penelitian yang memanfaatkan teknologi Website diharapkan dapat memberikan kemudahan layanan. Berdasarkan keadaan dan kondisi masyarakat desa Timbang sistem pelayanan memungkinkan untuk di kembangkan.

Desa Timbang merupakan instansi pemerintah di tingkat kecamatan, hingga saat ini masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan data, salah satunya adalah proses pengajuan korespondensi untuk kepentingan warga yang masih manual dan berdampak membutuhkan waktu proses yang lama hingga surat tersebut selesai, karena warga harus datang ke kantor desa berulang kali waktu yaitu pada saat pengiriman dan pada saat pengambilan surat. Masalah lainnya adalah ketika menyimpan data warga masih manual dan dapat menyebabkan dokumen menjadi rusak, hilang dan risiko data tidak terupdate. Untuk itu perlu adanya sistem informasi layanan administrasi yang dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, baik di dalam desa maupun di luar lingkungan desa. Perancangan sistem ini bertujuan untuk mengimplementasikan dan mengembangkan sistem informasi teknologi sebagai wadah digitalisasi pengajuan dokumen di Desa Timbang, guna mengatasi atau meminimalisir kesalahan dalam proses pencatatan dokumen masyarakat setempat dan dapat mempersingkat waktu terkait pelayanan administrasi menjadi lebih mudah, cepat dan efisien. Dalam merancang sistem informasi layanan administrasi berbasis website ini. Tidak hanya itu pencarian informasi terkait desa timbangpun terbilang masih manual

seperti profil desa, data perangkat desa, informasi kegiatan dan himbauan kegiatan yang dilakukan secara manual maka dari itu perlu juga adanya rancangan terkait profil desa, informasi wilayah, jumlah penduduk dan informasi kegiatan desa yang bisa di akses kapan saja dan dimana saja.

Pada era globalisasi dan otonomi daerah, desa merupakan bagian yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan dan bersetuhan langsung dengan masyarakat terutama dalam pelayanan publik. Masalah yang timbul dan dihadapi di desa Timbang adalah minimnya fasilitas dan tingkat keterampilan aparatur desa dengan tuntutan masyarakat yang lebih dinamis serta sistem pengelolaan arsip masih bersifat konvensional. Salah satu bentuk transformasi dari pengelolaan dan pelayanan ialah dengan pemanfaatan media informasi dan teknologi berupa pengelolaan website yang dapat digunakan sebagai media sumber informasi dan inovasi desa. Tujuan pelaksanaan program ini adalah menyediakan media untuk mempublikasikan segala potensi yang dimiliki desa Timbang, tertatanya pengelolaan administrasi yang telah berbasis digital, meningkatnya kemampuan dan keterampilan aparatur desa, membangun media inovasi desa, meningkatkan kualitas pengelolaan website desa serta memberikan solusi kepada kelompok masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa sebagai suatu media inovasi di desa Timbang. Kegiatan ini bisa dilakukan dengan metode observasi wilayah, identifikasi, penentuan tujuan, pelaksanaan dan evaluasi. Adapun hasil dari Pelaksanaan kegiatan ini meliputi; pembuatan website desa, mengadakan pelatihan untuk pengelola website saat dilakukan pendampingan oleh pelaksana kepada administrator pengelola terkait cara pengaplikasian dan penggunaan website desa.

Penggunaan sistem informasi untuk membantu kinerja desa semakin dibutuhkan. Dengan didukung oleh kecanggihan teknologi informasi, telah memungkinkan pengembangan sistem informasi yang semakin handal. Manusia memiliki kemampuan untuk menggerakkan semua sumber daya organisasi yang ada. Apabila diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat, mengembangkan kemampuan, dan menggunakannya secara tepat maka akan menjadi dinamis dan berkembang. Untuk memudahkan dalam pelayanan

adminstrasi desa maka dibutuhkan suatu sistem informasi layanan administrasi berbasis website pada Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun website pada Desa Timbang?
2. Bagaimana penggunaan administrasi melalui website di Desa Timbang?
3. Bagaimana respon masyarakat dengan adanya web desa yang dapat memuat layanan informasi dan administrasi?
4. Apakah terdapat perbedaan dalam pemberian layanan administrasi secara manual yang dilakukan di desa dan layanan administrasi melalui website?

## **C. Tujuan Pengembang**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk membantu desa dalam memiliki website terbaru.
2. Untuk membantu desa dalam mempercepat layanan administrasi.
3. Untuk mempercepat proses pelayanan desa.
4. Membantu desa dalam memberikan informasi.

## **D. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan**

Spesifikasi produk yang akan dikembangkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem informasi dirancang untuk digunakan sebagai sumber informasi secara mandiri dan fleksibel dengan berbasis web.
2. Sistem informasi yang dikembangkan menggunakan aplikasi visual studio code dengan framework laravel dan bostrapp.

3. Sistem yang dikembangkan mudah diakses kapan pun dan di mana pun dengan syarat koneksi internet yang baik terpenuhi.
4. Tampilan website lebih menarik dengan materi yang mudah dipahami serta dilengkapi dengan menu-menu yang mendorong masyarakat untuk mencari informasi secara mandiri.
5. Website dilengkapi dengan gambar-gambar dan video-video yang sesuai dengan materi yang dikembangkan.
6. Sasaran produknya yaitu masyarakat Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan.

#### **E. Manfaat Pengembang**

Adapun Hasil penelitian pengembangan ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis
  1. Penelitian dapat memperbanyak pengetahuan khususnya pembuatan sistem layanan administrasi berbasis web pada Desa Timbang.
  2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau acuan bagi masyarakat dalam penelitian dan pengembangan sumber informasi desa selanjutnya
- b. Manfaat praktis
  1. Bagi desa  
Sistem Informasi layanan administrasi berbasis web ini dapat membantu dalam mengontrol informasi kegiatan di desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan.
  2. Bagi masyarakat desa timbang  
Dapat mengetahui informasi dan kegiatan desa dimana saja dan kapan saja melalui gadget yang dimiliki masyarakat melalui website Desa Timbang Kecamatan Cigandamekar Kabupaten Kuningan.
  3. Bagi Peneliti  
Sebagai solusi untuk meningkatkan pemberian informasi secara tepat

dan juga terstruktur dalam desa.

Sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan administrasi desa.

#### **F. Asumsi Pengembang**

Asumsi dan keterbatasan pengembangan dalam penelitian pengembangan ini adalah:

##### 1. Asumsi Pengembang

Sebagian pemerintahan desa sudah memiliki fasilitas berupa computer yang memadai dan didukung dengan adanya Wifi/Hotspot area.

2. Sebagian besar perangkat desa dapat mengoperasikan computer dan mengakses internet dengan baik.

3. Sebagian besar masyarakat memiliki kemudahan mengakses internet dan memiliki perlengkapan yang diperlukan