

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya pelayanan adalah tugas penting dalam suatu instansi pemerintahan desa, apalagi di era moderen seperti sekarang ini, diharuskan informasi yang terpercaya, cepat dan mudah. Untuk mendapatkan suatu informasi maka pelayanan harus di lakukan secara komputerisasi dalam suatu sistem informasi. Informasi tingkat tinggi hanya diperoleh dari sistem informasi yang baik. Saat ini penggunaan sistem informasi dari sebuah instansi sangat diperlukan. Rata-rata pekerjaan telah memanfaatkan sistem informasi dalam membantu pelayanan masyarakat. Beberapa kegunaan dalam sebuah sistem informasi terhadap instansi adalah meringankan dan mempercepat pekerjaan. Selain itu, akan lebih akuratnya suatu data yang disajikan dibandingkan dengan proses manual dan apabila terjadi kesalahan data, akan mudah untuk mengidentifikasinya (Setiawan, 2022).

Desa Bangka Jaya merupakan desa yang ada di kecamatan Dewantara kabupaten Aceh Utara, dengan jumlah penduduk 4.565 (empat ribu lima ratus enam puluh lima) jiwa. Desa merupakan wilayah kerja seorang kepala desa sebagai aparatur daerah yang dipimpin oleh kepala desa yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada seorang Camat yang memiliki tugas pokok untuk membantu Camat dalam penyelenggaraan bidang pemerintahan, bidang ekonomi pembangunan, bidang sosial dan bidang pemberdayaan masyarakat(Nugroho, 2020).

Pada Kantor desa Bangka jaya masih kesulitan dalam pelayanan administrasi penduduk, seperti pembuatan surat keterangan maupun surat perngantar semua masih dilakukan secara konvensional. Dan juga dalam pengaduan masyarakat yang masih harus menjumpai langsung aparatur desa untuk menyampaikan masalah yang di alami. Permasalahan yang akan diangkat yaitu mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu surat menyurat dan pengaduan masyarakat. Dari sistem yang di gunakan sekarang ini pembuatan surat masih menggunakan aplikasi *Microsoft Word*. Kemudian pendataan masih menggunakan buku besar dan

pembuatan laporan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* yang di masukkan datanya dan melihat pada buku besar. Data-data yang diolah masih menggunakan buku besar dan aplikasi umum seperti, *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* yang menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan input, pendobelan input data cukup tinggi dan sulitnya proses pencarian data penduduk (Prima, 2021).

Untuk mempermudah dalam pelayanan kependudukan supaya kinerja dan pelayanan kantor di desa Bangka jaya dan juga terbantu seketaris desa dalam mendata dan membuat laporan yang dibutuhkan supaya lebih tertata dengan benar. Sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang akan terjadi dalam pembuatan surat dan laporan yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kantor desa. Berdasarkan informasi yang ada, maka penulis perlu membuat satu sistem informasi untuk mengatasi kegiatan pelayanan kantor desa yang masih mengalami kendala dalam melakukan pembuatan surat dan pengaduan masyarakat.

Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, penulis merasa tertarik dalam menjalani penelitian dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Cepat Terpadu Berbasis Web Di Desa Bangka Jaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan merujuk pada informasi yang telah dijabarkan dalam latar belakang, permasalahan yang bias disimpulkan adalah “Bagaimana merancang dan membangun system informasi pelayanan masyarakat cepat terpadu berbasis web yang efisien dan mudah di pakai oleh masyarakat”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sistem informasi pelayanan masyarakat desa berbasis web dibuat untuk mempermudah proses administrasi surat menyurat dan penyimpanan data kependudukan pada kantor Desa Bangka Jaya Kecamatan Dewantara dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi literatur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat desa Bangka jaya dalam melakukan pelayanan administrasi secara online dan cepat tanpa harus bolak balik ke kantor desa saat melakukan administrasi surat menyurat.

2. Bagi Perangkat desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perangkat desa untuk mengontrol data administrasi masyarakat dan pendataan penduduk desa Bangka jaya.

## **1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian**

Sebagai upaya pencegahan melebarnya topik penelitian, penelitian ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi dan pendataan penduduk desa Bangka jaya.