

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Teknologi informasi yang terus berevolusi, seperti internet, aplikasi mobile dan sistem berbasis *cloud*, telah membuka peluang baru bagi pemerintah untuk merancang ulang proses-proses administratif dan interaksi dengan masyarakat (Erwin dkk., 2021). Digitalisasi pelayanan publik kini menjadi langkah strategis yang diambil oleh banyak instansi pemerintahan untuk meningkatkan kecepatan, transparansi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui digitalisasi, prosedur yang sebelumnya manual dan memakan waktu kini dapat dilakukan secara daring dengan waktu yang lebih singkat dan tingkat kesalahan yang lebih rendah, seperti dalam pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, maupun pelaporan pajak. Pemerintahan modern dituntut untuk mampu mengikuti arus digitalisasi guna menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis, serta menginginkan kemudahan akses informasi dan pelayanan yang cepat, akurat dan terpercaya (Qadir & Adri, 2022).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik adalah pengembangan sistem informasi berbasis web yang mendukung proses administrasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (Sahfitri dkk., 2023). Sistem informasi ini memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat akses informasi dan meningkatkan kelancaran kerja aparatur negara. Selain itu, masyarakat juga mendapatkan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Konsep *e-Government* atau pemerintahan elektronik telah banyak diterapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai wujud nyata menciptakan pelayanan publik yang modern, efektif dan berbasis efiteknologi (Supriatiningsih dkk.,

2019). Implementasi *e-Government* mencakup berbagai aspek, seperti layanan administrasi kependudukan, perizinan, pengaduan masyarakat, hingga sistem informasi keuangan daerah. Melalui penerapan *e-Government*, pemerintah tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong transparansi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah pusat sendiri telah mendorong transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai indikator untuk menilai sejauh mana instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah telah mengintegrasikan teknologi dalam tata kelola pemerintahan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi SPBE belum berjalan secara merata di seluruh daerah, terutama pada tingkatan pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, yaitu nagari. Berdasarkan laporan Indeks SPBE tahun 2023 yang dirilis oleh Kementerian PANRB, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memperoleh skor 3,64 dengan predikat “Baik”. Meskipun skor ini menunjukkan adanya upaya yang cukup positif, capaian tersebut masih berada dibawah rata-rata nasional yang mencapai 3,85. Kondisi ini menjadi sinyal bahwa Sumatera barat masih menghadapi kesenjangan dalam implementasi digitalisasi layanan publik dibandingkan dengan provinsi lain di Indonesia. Ketimpangan semakin terlihat ketika ditinjau pada level Kabupaten/Kota. Di antara Kabupaten/Kota di Sumatera Barat, Kabupaten Tanah Datar memperoleh skor Indeks SPBE sebesar 3,22 pada tahun 2023 yang kemudian menurun menjadi 2,81 pada tahun 2024 dengan predikat "Baik". Penurunan nilai ini mencerminkan adanya hambatan struktural maupun teknis dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan publik di daerah tersebut belum berjalan secara konsisten. Situasi ini menggambarkan masih adanya disparitas kapasitas digital antar wilayah yang berimplikasi langsung terhadap efektivitas penyelenggaraan layanan di nagari sebagai unit pemerintahan terendah.

Berbagai faktor turut menjadi penyebab lambatnya perkembangan digitalisasi di nagari. Kondisi geografis Sumatera Barat yang didominasi oleh

wilayah perbukitan dan pengunungan membuat distribusi jaringan internet tidak merata. Infrastruktur teknologi informasi masih terbatas, terutama di nagari-nagari yang berada jauh dari pusat kota. Selain itu, minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi memperburuk keadaan. Aparatur nagari yang sebagian besar terbiasa dengan sistem administrasi konvensional, cenderung mengalami kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Banyak nagari yang masih mengandalkan sistem manual dalam pengelolaan administrasi, mulai dari pencatatan data, pengarsipan dokumen, hingga pelayanan surat menyurat Destriana dkk. (2022). Proses yang dilakukan secara manual ini tidak hanya memakan waktu yang lebih lama, tetapi juga menyulitkan proses pencarian data, pengarsipan sistematis, serta pengawasan yang transparan. Masyarakat kerap kesulitan mengakses informasi atau mendapatkan pelayanan secara cepat karena keterbatasan sistem yang digunakan (Fatimah dkk., 2021). Kurangnya sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan sistem digital juga turut memperparah kesenjangan informasi antara pemerintah nagari dan warganya, sehingga partisipasi masyarakat dalam pemerintahan menjadi terbatas dan pelayanan publik kurang optimal.

Salah satu nagari yang menghadapi permasalahan tersebut adalah Nagari Panyalaian yang berada di Kabupaten Tanah Datar. Nagari ini mencerminkan kondisi umum yang dihadapi oleh banyak nagari di Sumatera Barat, yakni keterbatasan pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan tidak hanya berkaitan dengan lemahnya infrastruktur teknologi, tetapi juga pola kerja aparatur yang masih sangat konvensional. Aparatur nagari lebih terbiasa mengandalkan cara manual dalam administrasi, sehingga belum mampu beralih secara penuh ke sistem digital. Minimnya pelatihan dan pembekalan keterampilan teknologi informasi membuat penggunaan teknologi yang tersedia pun tidak optimal.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Sekretaris Nagari Panyalaian, disampaikan bahwa, “saat ini pelayanan administrasi masih dikerjakan secara manual, baik itu pembuatan surat, pencatatan data penduduk,

maupun pengarsipan dokumen. Hal ini sering menyulitkan kami ketika masyarakat membutuhkan pelayanan cepat”. Manual dalam hal ini merujuk pada proses pelayanan yang belum memanfaatkan sistem informasi berbasis web terintegrasi. Layanan yang dijalankan masih menggunakan aplikasi dasar seperti Microsoft Word dan Excel secara terpisah, tanpa adanya integrasi data maupun sistem penyimpanan terpusat. Data penduduk dicatat satu per satu, dokumen disimpan dalam bentuk fisik menggunakan map dan lemari, serta pencatatan ulang harus dilakukan apabila terjadi kesalahan. Sistem ini jelas belum mampu mendukung efisiensi, karena tidak ada otomatisasi, integrasi, maupun kemudahan pelacakan data secara *real-time*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Nagari Panyalaian masih sangat bergantung pada tenaga manusia dan arsip fisik. Dampaknya, pelayanan menjadi lambat, rawan kesalahan pencatatan, serta sulit dalam pencarian data lama. Sejalan dengan kondisi tersebut, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu masyarakat Nagari Panyalaian, disampaikan bahwa, “kami sering harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan. Prosesnya terkadang memakan waktu karena masih dilakukan secara manual, sehingga pelayanan terasa lambat dan kurang pasti kapan selesai.” Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan secara langsung dampak dari sistem pelayanan administrasi yang belum terintegrasi secara digital. Lamanya waktu pengurusan surat, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpastian dalam penyelesaian dokumen menjadi beberapa keluhan yang sering muncul. Situasi ini tidak hanya memperlambat proses birokrasi, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, dibutuhkan solusi yang dapat mengatasi masalah pada pelayanan masyarakat di Nagari Panyalaian. Pada penelitian ini, penulis mengajukan sebuah sitem pelayanan masyarakat yang dapat melayani kegiatan administrasi lebih baik dan terstruktur. Sistem ini diharapkan mampu membantu pencatatan dan pengolahan data penduduk, mempercepat pembuatan surat-surat administrasi, mempermudah akses masyarakat terhadap informasi,

serta memperbaiki pengarsipan dokumen agar lebih rapi dan mudah dicari. Selain itu, penerapan sistem yang berbasis web juga akan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana merancang bangun sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis website dalam membantu digitalisasi *e-government* di Nagari Panyalaian.

C. Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir ini terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibuat Batasan- batasan permasalahan dengan alasan agar penulisan Tugas Akhir ini nantinya dapat diselesaikan tepat waktu, antara lain sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem berbasis website (bukan mobile) yang mencakup pelayanan administrasi surat-menyurat dan pengaduan di Nagari Panyalaian, dengan fitur pembuatan surat (terbatas pada Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Usaha (SKU)), pengaduan layanan, serta melihat status surat, status pengaduan, dan laporan.
2. Pembangunan sistem ini dibatasi hingga tahap SUS (*System Usability Scale*) untuk mengevaluasi kesesuaian sistem terhadap kebutuhan pengguna.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan penulis, maka diperoleh tujuan yaitu untuk merancang dan membangun sistem informasi pelayanan berbasis *website* dalam membantu penerapan *e-goverment* di Nagari Panyalaian.

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat, antara lain:

1. Manfaat bagi Pemerintah Nagari Panyalaian

- a. Sistem informasi pelayanan masyarakat yang dikembangkan dapat membantu perangkat nagari dalam mengelola administrasi secara lebih cepat, tepat dan efisien.
- b. Sistem ini juga mempermudah proses pembuatan surat, pencatatan data penduduk, serta pengarsipan dokumen, sehingga pelayanan kepadamasyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik dan profesional.

2. Manfaat bagi Masyarakat Nagari Panyalaian

Masyarakat akan mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dan mengajukan permohonan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor nagari. Dengan demikian, waktu dan tenaga masyarakat dapat dihemat, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat.

