

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini keterbukaan suatu penyelenggaraan pemerintah daerah menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Penyelenggaraan pemerintah akan tetap mampu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Suatu kepercayaan akan timbul akibat pemerintah mampu memberikan informasi yang di butuhkan masyarakat luas. Keterbukaan informasi ini sangat penting untuk masyarakat, akan tetapi pandangan masyarakat biasa tidak peduli akan hal tersebut (Girenda Kumala Cahyaningtyas, 2017).

Pelayanan publik yang tidak di barengi dengan Keterbukaan Informasi Publik justru akan menjauhkan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Hak setiap masyarakat untuk memperoleh informasi juga akan meningkatkan kualitas pelayanan dan juga keikutsertaan masyarakat dalam pengambilan keputusan publik (Eko Noer Kristiyanto, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, menyimpulkan pentingnya dari keterbukaan informasi adalah:

pertama, informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Kedua, hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Ketiga, keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keempat, pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan informasi masyarakat.

Kebebasan dan kemudahan dalam memperoleh informasi sebagai alat sarana kehidupan berdemokrasi. Maka dari itu kebebasan mencari, memperoleh

dan menyebarkan informasi itu merupakan hak masyarakat sebagai landasan atas pemenuhan hak-hak yang lainnya, tidak akan efektif jika tidak ada keterbukaan dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang lebih luas melalui perkembangan teknologi yang lebih modern melalui sistem informasi. Selain itu juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat ataupun organisasi lain sebagai mitra yang terkait untuk peningkatan efektifitas dan efisiensi dari suatu instansi pemerintah khususnya di Kelurahan Tawanga. Seiring dengan perkembangan zaman yang serba modern dan semakin majunya teknologi informasi sekarang ini, kebutuhan akan informasi saat ini sudah harus mengikuti perkembangan zaman yang memanfaatkan teknologi yang semakin modern yang dapat mempermudah dalam memberikan informasi yang lebih detail di Kelurahan Tawanga Kecamatan Konawe Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara.

Administrasi dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi dan manajemen. Fungsi manajemen dalam administrasi penting dalam melakukan pengendalian kerja sama sejumlah orang guna mencapai tujuan.

Teknologi pada sistem informasi saat ini mempermudah pemrosesan informasi yang dibutuhkan sehingga informasi yang nantinya akan disebarkan dapat lebih mudah, jelas, cepat dan lengkap. Sarana teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini adalah internet. Keberadaan internet menjadi sarana untuk mendapatkan dan menyebarkan informasi lebih cepat. Internet memberikan keuntungan bagi manusia baik itu dalam urusan individu ataupun instansi. Setiap orang membutuhkan informasi untuk menunjang aktivitas mereka, sehingga berusaha untuk mengakses informasi secepat mungkin.

Perkembangan teknologi informasi diseluruh dunia telah membuat manusia menjadi semakin mudah terutama sejak terciptanya jaringan internet, komunikasi menjadi tidak terbatas dan tanpa hambatan baik hambatan geografis maupun hambatan waktu. Dengan demikian dalam penggunaan internet, maka instansi atau organisasi maupun perusahaan dapat melakukan pertukaran informasi secara internal dan eksternal.

Saat ini pengguna teknologi banyak dimanfaatkan sebagai sistem informasi salah satunya dengan menggunakan teknologi *website*, dimana informasi tersebut dapat di akses tanpa adanya batasan ruang dan waktu serta sebagai wadah untuk mendapatkan dan menyebarkan informasi ke masyarakat luas. Sistem informasi berbasis *web* merupakan salah satu sistem yang digunakan oleh pengelola sistem informasi terutama instansi pemerintah. Dengan adanya sistem informasi, instansi akan dapat menyebarkan informasi-informasi penting yang terkait dengan Kelurahan Tawanga kepada masyarakat seperti profil dari Kelurahan Tawanga, sejarah, jumlah penduduk, kegiatan potensi daerah, informasi layanan Kelurahan Tawanga, luas wilayah, dan pengumuman yang menyangkut dengan Kelurahan Tawanga. Selain itu juga *web* ini dapat mempermudah untuk pengorganisasian *file*, dimana *file* yang tersusun rapi akan memudahkan dalam mendapatkannya kembali.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muqorobin (2020) menjelaskan bahwa, terciptanya sistem informasi berbasis *webblog* pada Kelurahan menggunakan *blogger* untuk membuat akun *blogspot* dengan alamat *web*, sehingga dengan adanya sistem informasi berbasis *webblog* ini diharapkan penyampaian informasi kepada masyarakat sekitar lebih cepat dan memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi terbaru yang diberikan oleh kelurahan melalui media internet. Berhasil terwujudnya Sistem Informasi Berbasis *Web* di

kelurahan sebagai sarana penyampaian informasi yang dapat diakses masyarakat melalui internet.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggiawan (2018) menjelaskan bahwa, sistem informasi berbasis *web* dapat memudahkan kegiatan pelayanan pada Kelurahan dalam mendata penduduk dan kegiatan publik lainnya, sehingga dapat dihasilkan informasi dengan cepat dan tepat. Sistem menghasilkan surat keterangan belum menikah, surat keterangan domisili, surat keterangan kelakuan baik, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ijin usaha, surat keterangan pindah, KTP sementara, beserta laporan surat keluar dan data kependudukan yang semuanya berbasis online. Pengujian sistem menggunakan metode *black box* menghasilkan keakuratan 100% dengan tingkat kepuasan terhadap sistem 4,205 atau 84,1%.

Pemerintah daerah khususnya di Kelurahan Tawanga sebagai pelayan masyarakat harus dapat menjadi pemberi informasi untuk memenuhi hak-hak publik, seperti hak untuk tahu, hak untuk diberikan informasi, dan hak untuk di dengar keluhan dan sarannya serta hak untuk diberikan pelayanan administrasi. Keterbukaan informasi publik hal yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat. Setiap masyarakat berhak mengetahui segala sesuatu yang ada di lingkungannya dan pemerintah setempat. Keterbukaan informasi publik sangat penting maka dari itu masyarakat dapat mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang di ambil oleh badan publik terutama pemerintahan.

Pelayanan administrasi yang dilakukan di Kelurahan Tawanga Kecamatan Konawe Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara, antara lain sebagai berikut, seksi kesejahteraan masyarakat berupa: surat pengantar nikah, talak, cerai, rujuk (NTRC), surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian,

surat keterangan belum menikah, surat keterangan tidak mampu. Seksi pelayanan umum berupa: surat keterangan domisili, surat keterangan lanjut usia, surat keterangan kepemilikan tanah, surat pengantar pembuatan surat pindah, serta surat keterangan usaha. Seksi pemerintahan ketentraman dan ketertiban berupa: surat rekomendasi ijin keramaian.

Hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 17 sampai 20 Mei 2022, penulis melihat bahwa di Kelurahan Tawanga mengalami kendala dalam menyebarkan informasi secara luas (belum mencakup seluruh masyarakat Kelurahan Tawanga), kurang efektif (target penyampaian informasi belum tepat sasaran) dan efisien (tidak tepat waktu), karena masih melalui media cetak dan belum tersistem, pelayanan administrasi pun juga kerap terkendala pada permasalahan waktu.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kelurahan Tawanga, penulis memberikan solusi atau inovasi adanya sistem informasi berbasis *website* sebagai sarana untuk menyebarkan informasi secara luas. Dengan adanya *website* di Kelurahan Tawanga dapat mempermudah dalam menyebarkan informasi daerah, serta mempermudah dan memperlancar informasi pelayanan kelurahan pada masyarakat luas, sehingga informasi lebih cepat diterima dan dapat di akses dari manapun dan kapanpun, serta dapat memangkas waktu pelayanan di Kelurahan Tawanga Kecamatan Konawe Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Meningkatkan Layanan Informasi Administrasi di Kelurahan Tawanga?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan Informasi Administrasi di Kelurahan Tawanga.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan di kampus Politeknik STIA LAN Makassar mengenai proses pembuatan sistem informasi administrasi berbasis *website* di Kelurahan Tawanga.
- b. Penelitian ini sebagai tambahan informasi serta pengetahuan guna dijadikan bahan acuan untuk para peneliti berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.
- c. Penelitian ini sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca, termasuk instansi terkait dan diharapkan ini dapat berguna untuk pedoman penelitian dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Agar mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi di Kelurahan Tawanga.
- b. Agar memudahkan pemerintah untuk memberikan informasi penting ke masyarakat Kelurahan Tawanga.