

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya permintaan dari Kepala Desa Ciseeng Bapak Rahmad Bukhari Muslim, S.Ag. untuk melakukan digitalisasi pelayanan di desa. Terutama pada pelayanan pembuatan surat – menyurat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat di desa tersebut. Berbagai kalangan dan profesi masyarakat desa membutuhkan pelayanan tersebut untuk memenuhi persyaratan administrasi maupun kebutuhan – kebutuhan yang lainnya.

Perkembangan teknologi saat ini membawa banyak perubahan ke berbagai aspek, tidak terkecuali aspek pelayanan administrasi masyarakat (Simpeldesa, 2020) dan juga Reformasi birokrasi salah satunya diwujudkan melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi secara intensif dan massif (Doni, 2020).

Dari permintaan kepala desa untuk melakukan digitalisasi pelayanan di desa Ciseeng, penulis mengusulkan perancangan dan pembuatan aplikasi berbasis mobile untuk digitalisasi pelayanan di Desa Ciseeng yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih mudah, cepat dan juga sederhana.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya.

1. Bagaimana merancang dan membuat sistem pelayanan kelurahan berbasis *mobile*?
2. Bagaimana pemanfaatan teknologi untuk membantu meningkatkan pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan sebuah aplikasi *mobile* yang dapat meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih mudah, cepat dan juga sederhana.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Masyarakat desa dapat membuat surat melalui aplikasi *mobile* yang dapat di akses di mana saja.

2. Membantu petugas kelurahan dalam melayani masyarakat dan pengarsipan data.
3. Meningkatkan manajemen penataan administrasi dan pencatatan data di desa agar bekerja secara efektif dan efisien.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat 14 layanan yang sering digunakan yaitu :
 - Surat Keterangan Tidak Mampu
 - Surat Keterangan Usaha
 - Surat Ressi KTP
 - Surat Keterangan Kelahiran
 - Surat Keterangan Domisili
 - Surat Keterangan Keluarga Miskin
 - Surat Penambahan Anggota Keluarga (BAYI) atau KK baru
 - Surat Penambahan Anggota Keluarga (Datang) atau menumpang KK
 - Surat PAS
 - Surat Pengantar SKCK
 - Surat Pindah
 - Surat Keterangan Kematian
 - Surat Keterangan Beda Identitas

Namun dibatasi 6 fitur pelayanan yang dibuat dikarenakan tidak lengkapnya data yang diberikan. 6 fitur yang telah dibuat yaitu :

- Surat Keterangan Tidak Mampu
 - Surat Keterangan Usaha
 - Surat Ressi KTP
 - Surat Keterangan Kelahiran
 - Surat Keterangan Domisili
 - Surat Keterangan Keluarga Miskin
2. Aplikasi hanya mendukung platform Android.