

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, teknologi sudah tidak asing lagi bagi sebagian besar manusia dari seluruh penjuru dunia. Banyak sekali kegiatan manusia yang dapat dilakukan dengan lebih praktis dan efisien karena adanya aplikasi-aplikasi yang dapat membantu dalam berbagai bidang baik dalam bidang transportasi, ekonomi, maupun edukasi, semua sudah dimudahkan dengan adanya aplikasi.

Pelayanan masyarakat khususnya pelayanan kelurahan di daerah yang mencakup berbagai macam pengajuan surat-menyurat serta berbagai keperluan lainnya yang berada di Desa Ciseeng, Bogor masih dilakukan secara manual. Pelayanan manual meliputi pengisian formulir, pencatatan data warga, pengarsipan masih dalam bentuk buku. Tentu saja hal tersebut cukup merepotkan melihat banyaknya data-data tersebut. Menurut penelitian (Ahmad Faisol and Noertjahjono, 2019) “Pada prosesnya, setiap warga yang membutuhkan pelayanan administrasi di tingkat RT/RW maupun kelurahan, harus mengajukan permohonan dengan mendatangi lokasi pelayanan mulai dari rumah Ketua RT, Ketua RW, hingga kantor Kelurahan / Desa. Permasalahan muncul ketika petugas yang dituju sedang tidak di tempat, atau persyaratan administrasi yang belum diketahui yang menyebabkan warga harus bolak – balik ke tempat pelayanan”.

Pegawai di Kelurahan Ciseeng masih melakukan pelayanan secara manual, seperti yang sudah dijelaskan diatas. Hal tersebut menjadikan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Serta dapat membantu pegawai untuk memberikan pelayanan yang mudah dan cepat serta warga Desa Ciseeng dapat pelayanan yang cepat dan mudah.

Dalam ajaran Islam, Allah memerintahkan kepada setiap hambanya untuk saling tolong-menolong dalam melakukan kegiatan kebaikan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an pada penggalan Surat Al-Ma'idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (QS. Al-Ma’idah (5):2).

Ayat di atas menegaskan tolong-menolong yang dianjurkan dalam ajaran Agama Islam adalah tolong menolong dalam mengerjakan hal-hal kebaikan. Menurut (Zabidi, 2020) “karena sejatinya ajaran Agama Islam yang dibawa Rasulullah SAW mengajarkan setiap umatnya untuk selalu saling tolong-menolong dalam berbuat kebaikan bukan keburukan”. Begitu juga dengan Website Pelayanan Kelurahan Ciseeng yang memiliki tujuan untuk menolong dan membantu warga serta pegawai di Kelurahan Ciseeng dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para warga Ciseeng.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan diatas, penulis bermaksud untuk mengusulkan sebuah pelayanan digital berupa aplikasi pelayanan kelurahan untuk daerah Ciseeng, Bogor agar dapat membantu melayani warga yang ingin mengajukan berbagai surat dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena dapat dilakukan secara daring (*online*). Penelitian ini akan membantu pegawai kelurahan dapat bekerja dengan lebih efektif lagi untuk kedepannya. Warga tetap datang ke kelurahan untuk melakukan konfirmasi pengajuan surat. Perubahan pelayanan yang dahulunya manual menjadi digital ini berguna bagi warga yang memiliki waktu luang sedikit, karena sistem dapat diakses melalui perangkat laptop maupun *smartphone*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana digitalisasi sistem pelayanan kelurahan untuk Desa Ciseeng sesuai dengan permintaan kepala daerah Desa Ciseeng dapat diimplementasikan? Dan bagaimana tinjauannya dalam Agama Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah digitalisasi sistem pelayanan kelurahan untuk Desa Ciseeng berbasis *website*, serta mengetahui tinjauannya berdasarkan Agama Islam

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Membantu dan mempermudah masyarakat di Desa Ciseeng, Bogor dalam melakukan pengajuan pembuatan surat-surat yang diperlukan.
2. Membantu dan mempermudah pegawai di Kelurahan Ciseeng, Bogor dalam melakukan konfirmasi pelayanan, pencarian serta pendokumentasian data warga secara digital.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah:

1. Aplikasi ini hanya dapat dipergunakan untuk warga Kelurahan Ciseeng, Bogor, Jawa Barat.
2. Total target pelayanan adalah 14 macam pelayanan, tetapi hanya dibatasi 7 macam pelayanan surat, sebagai berikut:
 - Surat Keterangan Tidak Mampu
 - Surat Keterangan Usaha
 - Surat Pengantar SKCK
 - Surat Keterangan Kelahiran
 - Surat Ressi KTP
 - Surat Keterangan Domisili
 - Surat Keterangan Keluarga Miskin