

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Desa Durikulon adalah salah satu desa yang terletak pada Kecamatan Laren, Kabupaten Lamongan dengan jumlah kurang lebih 1.600 penduduk. Pemerintah Desa Durikulon bertanggung jawab dalam melayani masyarakat di sana. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik (Indonesia), bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU, 2009). Pelayanan publik yang sering dijumpai di desa Durikulon yaitu pelayanan permintaan/pembuatan surat keterangan.

Jenis pelayanan surat keterangan di Desa Durikulon ada beberapa macam, seperti SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), Surat Keterangan Penduduk, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Kematian, dll. Akan tetapi, pelayanan surat keterangan di desa Durikulon masih dilakukan dengan cara konvensional yaitu masyarakat datang ke balai desa atau ke perangkat desa untuk mengajukan pembuatan surat keterangan. Namun, terkadang pengajuan pembuatan surat tidak dapat langsung dilayani, bergantung pada perangkat desa sedang di lokasi atau tidak (Hunaifi dan Hikmah, 2019). Sehingga masyarakat sering mengajukan pembuatan surat keterangan di luar waktu jam kerja perangkat desa. Terkadang juga masyarakat desa lupa atau bahkan tidak mengetahui persyaratan pengajuan surat keterangan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dll. Persyaratan tersebut nantinya digunakan untuk mengisi surat keterangan yang diminta. Hal tersebut membuat proses pembuatan surat keterangan menjadi tertunda.

Di era digital saat ini pelayanan surat keterangan sudah seharusnya memanfaatkan teknologi. Menurut Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin (2021), dengan penerapan teknologi pada pelayanan publik, pelayanan publik akan menjadi lebih efektif dan efisien. Banyak jenis teknologi yang dapat diterapkan pada

pelayanan publik seperti *web*, *mobile apps*, *chatbot*, dll. *Chatbot* menjadi salah satu tren teknologi saat ini. *Chatbot* merupakan program yang dirancang untuk mensimulasikan percakapan pengguna dengan *Artificial Intelligence* (AI) selayaknya percakapan antar pengguna melalui *platform* pesan (expert.ai, 2022). Selain cepat, upaya yang diperlukan untuk merespon pengguna dapat berkurang dengan *chatbot* (glints, 2021).

Penelitian tentang penerapan teknologi pada pelayanan surat keterangan di desa sudah banyak dilakukan, antara lain: Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan di Pemerintah Desa Legundi (Renndy dkk. 2018), Perancangan Sistem Informasi Permohonan Surat Online “Sipadu” Di Tingkat Kecamatan Berbasis Web (Hunaifi dan Hikmah, 2019), Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan Berbasis Web di Desa Dawungan Kecamatan Masaran Kabupaten Sragen (Fahtoni dan Maryam, 2021). Dari beberapa penelitian tersebut kebanyakan masih menggunakan *web* sebagai *platform* sistem pelayanan yang dibuat. Dibanding *chatbot*, penggunaan *web* sebagai *platform* sistem pelayanan masih kurang interaktif. Dikhawatirkan hal tersebut justru menyulitkan masyarakat desa dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat desa terhadap teknologi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, solusi yang diusulkan yaitu menerapkan *chatbot* pada pelayanan surat keterangan di desa Durikulon. Sistem operasional *chatbot* yang dirancang nantinya berdasarkan *Decision Tree*. Sistem operasional ini merupakan sistem yang sering digunakan pada *bot*. *Bot* ini memberikan pertanyaan dan opsi jawaban di awal percakapan. Selanjutnya pengguna perlu menjawab pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan oleh *bot*. Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut nantinya *bot* akan membuat sebuah kesimpulan/*output* berupa surat keterangan. *Chatbot* ini nantinya akan diterapkan ke dalam aplikasi *chatting* Telegram. Hasil dari penerapan *chatbot* ini diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat desa Durikulon dalam mengurus pembuatan surat keterangan serta meringankan tugas perangkat desa dalam melayani pengajuan pembuatan surat keterangan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Hasil dari latar belakang di atas, dirumuskan kedalam beberapa rumusan masalah. Berikut adalah perumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana cara penerapan *chatbot* untuk pelayanan surat keterangan di desa Durikulon?
2. Bagaimana hasil dari penerapan *chatbot* untuk pelayanan surat keterangan di desa Durikulon?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menerapkan *chatbot* untuk pelayanan surat keterangan di desa Durikulon.
2. Menganalisa hasil penerapan *chatbot* pelayanan surat keterangan di desa Durikulon.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan masyarakat desa untuk membuat surat keterangan yang diperlukan.
2. Meringankan tugas perangkat desa dalam melayani pembuatan surat keterangan oleh masyarakat desa.