

BAB 1 . PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa adalah unit wilayah yang lebih kecil dari kota yang bertanggung jawab dalam mengelola dan menyelenggarakan sistem pemerintahan pada tingkat lebih kecil. Desa melaksanakan kegiatan secara bertahap guna mencapai hasil yang diharapkan dari kegiatan yang dilakukan. Kegiatan desa mencakup berbagai aspek, contohnya adalah pengelolaan administrasi dan informasi (Setyawan, 2021). Administrasi yang dimaksud meliputi pembuatan surat keterangan untuk berbagai keperluan, seperti usaha, lamaran kerja, dan laporan kehilangan. Warga juga membutuhkan akses informasi, misalnya berita terkini yang sedang ramai diperbincangkan di suatu daerah.

Kegiatan Administrasi saat ini, di beberapa daerah bahkan di desa-desa telah muncul sejumlah inovasi yang menarik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, yaitu melalui digitalisasi pembuatan aplikasi untuk administrasi publik (Imaduddin dkk., 2023). Digitalisasi merupakan transformasi dari format analog ke format digital. Pada era digital saat ini, proses ini telah membawa dampak besar di berbagai bidang, seperti pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan berbagai sektor lainnya (Permana dkk., 2024). Hal ini memberikan peluang bagi pemerintah desa dalam melayani masyarakat dengan baik dan sesuai standar dapat ditinjau dari kejelasan serta ketepatan prosedur pelayanan, kelengkapan persyaratan, dan ketepatan waktu penyelesaian. Pemerintah berupaya memanfaatkan teknologi dengan menerapkan permohonan dan pengurusan pembuatan surat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menghasilkan pelayanan (Prasetyo & Dhaniawaty, 2020). Dampak dari digitalisasi ini antara lain mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi kesalahan manusia, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

Penggunaan teknologi komputer dan informasi semakin meluas di berbagai bidang layanan karena permintaan masyarakat yang tinggi akan teknologi yang praktis dan efisien. Perkembangan ini dipicu oleh kebutuhan akan akses cepat dan mudah terhadap informasi dalam berbagai format, yang dapat diakses dari manapun

di dunia melalui teknologi berbasis internet (Styawati dkk., 2022). Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang, memudahkan pekerjaan manusia sehingga dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan efisien (Edwin Kiky Aprianto, 2021). Teknologi dibutuhkan agar dapat mempermudah pelayanan, seperti contoh sistem informasi desa berbasis *website* dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga informasi dapat diakses dengan lebih mudah (Hermansyah dkk., 2022). Selain berbasis *website*, layanan juga dapat dikembangkan dalam bentuk aplikasi Android untuk meningkatkan pelayanan dan membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan desa (Mozin & Isa, 2023).

Administrasi bagi masyarakat adalah hal yang penting untuk mendukung tiap kegiatan guna suatu kepentingan (Jayadi, 2022). Kepentingan tersebut seperti pembuatan surat Surat keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Pengurusan, Surat Kematian dan sebagainya. Sistem administrasi Desa Bendungan yang berada di Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang masyarakat masih menggunakan cara manual dalam pemrosesan surat dan belum terdapat sistem seperti pengajuan surat *online*. Alur pemrosesan Surat tergolong memakan waktu dengan proses pembuatan tidak tercatat dan terorganisir dengan baik (Pirman Saputra dkk., 2024). Pemrosesan surat dengan manual akan memakan waktu karena seluruh tahapan dilakukan secara konvensional, mulai dari pencatatan permohonan yang masih ditulis tangan, pencarian data yang tidak terorganisir dengan sistem, hingga pengesahan surat yang harus menunggu pejabat terkait hadir secara fisik secara keseluruhan, proses pengurusan memerlukan waktu sekitar 3–4 jam kerja. Hal ini seringkali menyebabkan antrean panjang, keterlambatan penyelesaian surat, serta meningkatkan risiko kehilangan atau kesalahan data. Alur Pemrosesan surat bisa dikatakan baik dan efektif jika memenuhi standar pelayanan seperti kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu pembuatan surat (Indrawati, 2020).

Teknologi Pelayanan Desa dapat membantu masyarakat yang mana proses mudah dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan otomatis dan sistematis (Fitriasari dkk., 2023). Sistem informasi menjadi solusi untuk memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan desa dengan berbasis *mobile* yang nantinya digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan surat. Sistem informasi yang akan dibuat

masyarakat dapat mengajukan keluhan dan aspirasi terhadap desa yang diharapkan nantinya pemerintah desa dapat memperhatikan keluhan masyarakat yang dialami dan segera dapat menangani.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang administrasi desa memiliki peran penting dalam timbulnya dampak positif dan signifikan. Masyarakat dapat mengurus surat dan menyampaikan keluhan secara *online*, serta mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan kunjungan langsung ke kantor desa dengan adanya sistem informasi berbasis *mobile*. Berita, Keluhan dan Aspirasi menjadi fitur informasi yang memudahkan masyarakat mengetahui seputar kabar dan media komunikasi. Masyarakat bisa mengajukan keluhan dan aspirasi yang berdampak pada apa hal urgensi yang harus diperhatikan oleh pemerintah desa agar dapat segera tertangani. Aplikasi yang akan dibuat juga dapat melihat status surat yang sedang diajukan agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana pemrosesan surat yang diajukan. Fitur tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas desa karena adanya transparansi dalam proses administrasi. Penerapan sistem dengan berbagai fitur teknologi merupakan langkah relevan dan penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi desa. Kemudahan akses juga merupakan salah satu manfaat sistem ini. Warga desa dapat mengakses layanan administrasi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *smartphone*.

Pengurusan surat melalui sistem dapat dilakukan kapan saja saat pengguna ingin mengajukan permohonan, serta memungkinkan mereka memantau status penyelesaian surat secara langsung. Proses ini jelas lebih praktis, efisien, dan fleksibel dibandingkan dengan cara manual. Secara keseluruhan, aplikasi administrasi desa ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga memberikan kemudahan yang signifikan bagi warga desa dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun, beberapa permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi administrasi dan pelayanan desa untuk masyarakat dengan aplikasi berbasis *mobile* dengan Metode *Waterfall*?
2. Bagaimana cara memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi desa dengan aplikasi berbasis *mobile* yang dapat menghemat waktu serta mendapatkan layanan yang baik, cepat, dan mudah digunakan?

1.3 Tujuan

Terdapat tujuan dari dibangunnya Pengembangan dan Implementasi Aplikasi Berbasis *Mobile* E-Desa Bendungan dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi dan Informasi Masyarakat seperti berikut:

1. Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa mengenai cara merancang sebuah sistem dengan menggunakan metode pengembangan, serta membekali mereka dengan pemahaman mendalam tentang tahapan-tahapan dalam proses pengembangan sistem, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, hingga pengujian dan pemeliharaan, sehingga mereka dapat menghasilkan solusi teknologi yang efektif dan efisien.
2. Memudahkan masyarakat dalam administrasi dan pelayanan desa dengan cepat dan efisien, serta memudahkan petugas desa dalam memperhatikan, menangani, dan menampung keluhan serta aspirasi masyarakat.

1.4 Manfaat

Hasil dari pembuatan Pengembangan dan Implementasi Aplikasi Berbasis *Mobile* E-Desa Bendungan dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi dan Informasi Masyarakat diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat:

1. Membuat aplikasi sistem administrasi dan pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat yang baik, cepat dan efisien.

2. Membantu petugas desa dalam memberikan layanan dengan cepat dan efisien kepada masyarakat dengan memanfaatkan aplikasi *mobile* dengan *framework flutter*.
3. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa dengan teknologi saat ini, pengurusan surat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa perlu mendatangi kantor balai desa, sehingga menghemat banyak waktu.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah untuk Pengembangan dan Implementasi Aplikasi Berbasis *Mobile* E-Desa Bendungan dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi dan Informasi Masyarakat sesuai dengan yang dirumuskan adalah:

1. Sistem dibangun untuk memudahkan masyarakat dalam administrasi dan pelayanan desa seperti pengurusan surat pada Kantor Balai Desa Bendungan Kecamatan Kudu Kabupaten Jombang Jawa Timur.
2. Sistem dapat membuat layanan pengurusan surat seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat ijin usaha, Surat keterangan kematian, Surat izin pembelian solar, Surat keterangan Kehilangan juga terdapat layanan pengajuan keluhan, aspirasi agar dapat diperhatikan oleh petugas desa.
3. Sistem yang dibangun berbasis *mobile*.
4. Sistem hanya terdiri dari *role* masyarakat untuk pengajuan surat.
5. Sistem pengguna dapat mengunduh surat yang telah diajukan dan disetujui oleh petugas desa, sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan.