

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi virus corona (*Covid-19*) telah menjadi tantangan bagi tata kelola pemerintah Indonesia. Tata kelola pemerintah yang baik menjadi syarat utama untuk menangani pandemi *Covid-19* saat ini, hal ini merubah cara-cara baru dalam berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan bernegara, termasuk bagi pemerintah daerah dalam mengelola seluruh proses pelayanan masyarakat untuk memastikan seluruh kegiatan di berbagai bidang berjalan secara normal dengan penyesuaian terhadap kondisi pandemi *Covid-19*. Penerapan *new normal* di suatu daerah memerlukan dukungan kota yang cerdas untuk memastikan seluruh regulasi dapat diterapkan secara efektif dan tetap memperhatikan protokol-protokol kesehatan, sehingga kehidupan di berbagai bidang kehidupan dapat berjalan normal dan adaptif[1].

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian pelayanan umum di kecamatan pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat[2].

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial di negara modern. Kebutuhan pelayanan publik akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik dan individu warga negara sebagai penerima pelayanan publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukannya usaha pengembangan berbasis teknologi dan informasi. Maka dari itu dibuatlah sebuah rancangan aplikasi *smartphone* yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam segala aspek pelayanan maupun ketersediaan informasi yang dapat diakses oleh seluruh elemen masyarakat kapan saja dan dimana saja[3].

Pada sisi lain tata kelola pemerintahan serta pelayanan kecamatan yang baik akan memberikan efek positif terhadap tumbuhnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tegaknya supremasi hukum, transparansi dalam penyelenggaraan kelola pemerintahan, efektif dan efisien. Namun sayangnya, kecamatan di Bangka Selatan khususnya air gegas masih menggunakan cara manual dalam melayani masyarakat dimana masyarakat harus datang terlebih dahulu dan mengisi formulir surat permohonan sehingga kurang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan membuat sistem yang dapat membantu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan surat permohonan[4].

Prosedur pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Warudoyong kurang efektif dikarenakan masih terjadi hal-hal seperti pelayanan yang kurang jelas. Pencatatan data masih dilakukan secara konvensional, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi pelayanan publik menggunakan metode waterfall. Hasil dari penelitian berupa sistem pelayanan publik online yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengajuan layanan tanpa harus datang ke Kecamatan. Masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur pengajuan layanan yang ada di Kecamatan Warudoyong. Masyarakat juga bisa mengupload semua persyaratan pelayanan publik di aplikasi tersebut

dengan mudah. Pengajuan masyarakat yang sudah diajukan melalui website dapat dengan mudah dicek kapan saja oleh masyarakat. [5].

Perkembangan teknologi yang semakin cepat diiringi pemanfaatan yang semakin luas membuat berbagai aspek kehidupan tak lepas dari penggunaan teknologi. Dengan semakin berkembang teknologi informasi banyak instansi maju yang menggunakan teknologi untuk memperoleh atau menyampaikan informasi.

Salah satu wujud berkembangnya teknologi adalah dengan adanya teknologi internet, termasuk didalamnya adalah perkembangan *Android*. *Android* merupakan sebuah media yang dapat diakses dari *mobile phone* berbasis *Android* yang terhubung dengan jaringan internet. Dimana *mobile phone* bisa dibawa kemana saja dan kapan saja, petugas desa tidak perlu memberi informasi secara manual lagi. Dengan adanya teknologi ini kendala ruang dan waktu dapat diminimalisasi artinya informasi dapat diakses kapanpun dan dimanapun dalam hitungan detik.

Di kantor Desa kapuk mempunyai banyak informasi publik terkait kegiatan Desa, seperti bantuan sosial atau hanya sekedar memberikan informasi terkait pandemi yang saat ini terjadi kepada masyarakat desa kapuk. Salah satu dari pelayanan publik tersebut adalah memberikan informasi terkait bantuan sosial apa saja yang diprogramkan pemerintah saat ini. Namun informasi seperti ini masih dilakukan secara *offline* dan manual dari mulut ke mulut, sehingga informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut tidak akurat, dan terpercaya.

Dari uraian permasalahan diatas, maka dibutuhkan suatu aplikasi pada Desa Kapuk, dengan adanya aplikasi ini mempermudah petugas desa dalam menyampaikan informasi dan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Hal ini yang mendorong penulis untuk membuat laporan skripsi yang berjudul **“Aplikasi Bantuan Desa Selama Pandemi Covid-19 Pada Desa Kapuk Kabupaten Bangka Berbasis *Android*”**.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Asri B pada tahun

2020 yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era *Covid-19* Di kota Cimahi Provinsi Jawa Barat[1]. Penelitian yang dilakukan Yayat Rukayat pada tahun 2017 yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu[2]. Penelitian yang dilakukan Yusuf Ma'ain Rohmatulloh dan Nugroho Dwi S pada tahun 2020 yang berjudul Aplikasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Di Polda Jawa Tengah[3]. Penelitian yang dilakukan Laurentinus pada tahun 2020 yang berjudul Desain Sistem Layanan Publik Kecamatan Dengan Metode Location Based Service Berbasis Android[4]. Penelitian yang dilakukan Yusti Farlina dan Denny Pribadi pada tahun 2020 yang berjudul Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website[5].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang bantuan?
2. Bagaimana merancang aplikasi bantuan desa selama pandemi *covid-19* pada desa kapuk kabupaten bangka berbasis android?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dapat penulis ambil dari permasalahan ini sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dibuat hanya untuk Desa Kapuk.
2. Aplikasi ini hanya bisa mendaftar BPUM dan melihat informasi terkait bantuan desa.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Aplikasi ini diharapkan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Diharapkan agar staff dan masyarakat Desa lebih mengerti akan teknologi informasi.
2. Menghemat waktu dan tenaga dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi dari pihak terkait.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengoptimalkan kinerja staff Desa.
2. Mempermudah staff Desa dalam mengelola data dan memberikan informasi terkait bantuan *Covid-19*.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti membaginya dalam beberapa bab agar lebih sistematis dan terarah. Dimana uraian singkat isi setiap bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori perangkat lunak yang mendukung untuk pembuatan Aplikasi ini. Selain itu pada bab ini disampaikan juga penelitian dahulu terkait dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai model pengembangan perangkat lunak yang digunakan, metode penelitian dan *tools* atau alat bantu merancang aplikasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang organisasi, struktur organisasi, jabatan tugas dan wewenang, analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi aplikasi dan pengujian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan aplikasi yang telah dibuat dan untuk peneliti selanjutnya.

