

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di tingkat lokal seperti di desa. Seiring dengan arus globalisasi dan digitalisasi, penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Di Indonesia, khususnya di daerah pedesaan, proses administrasi di kantor desa seringkali masih mengandalkan metode manual yang rentan terhadap kesalahan dan lambat dalam penyelesaiannya. Pelayanan administrasi surat menyurat, yang merupakan salah satu layanan publik utama yang disediakan oleh kantor desa, seringkali mengalami kendala dalam hal kecepatan, akurasi, dan keterjangkauan bagi masyarakat.

Kantor Desa Riding Panjang, yang terletak di Kecamatan Belinyu, merupakan salah satu contoh dari kantor desa yang dihadapkan pada tantangan tersebut. Antrian panjang dan waktu tunggu yang lama, proses pelayanan surat menyurat yang masih bersifat konvensional dan manual menyebabkan terjadinya antrian panjang di kantor Desa Riding Panjang. Hal ini menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang memerlukan layanan tersebut, mengakibatkan ketidaknyamanan dan penundaan dalam penyelesaian administrasi mereka. Potensi kesalahan administrasi karena proses manual, terdapat potensi kesalahan administrasi yang dapat terjadi. Kesalahan ini dapat berasal dari berbagai faktor, seperti kesalahan penulisan data, kelalaian dalam pengelolaan dokumen, atau ketidaksesuaian informasi yang diberikan oleh petugas. Hambatan pembuatan surat bagi masyarakat di luar daerah, masyarakat di luar daerah seringkali perlu pulang untuk mengurus administrasi dalam hal surat menyurat di kantor Desa Riding

Panjang. Hal ini menciptakan hambatan dalam aksesibilitas layanan publik bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor desa tersebut. Kurangnya informasi tentang persyaratan kepada masyarakat tentang persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk pembuatan surat menyurat juga menjadi kendala. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dan kebingungan bagi masyarakat dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan. Pelayanan yang kurang efektif, baik dari segi kecepatan maupun akurasi, menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Ketidakpastian ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Kesulitan bagi masyarakat usia lanjut sering mengalami kesulitan untuk pergi ke kantor desa karena keterbatasan mobilitas atau jarak yang jauh. Hal ini menghambat akses mereka terhadap layanan administrasi, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penundaan atau ketidaklengkapannya dalam urusan resmi mereka.

Dalam konteks ini, pengembangan sebuah aplikasi administrasi surat menyurat berbasis Android di Kantor Desa Riding Panjang menjadi suatu alternatif yang menjanjikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan potensi teknologi informasi, kantor desa dapat mengoptimalkan proses administrasi surat menyurat, mengurangi birokrasi yang tidak perlu, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terjangkau bagi masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menginvestigasi penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik, termasuk di tingkat desa. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Dava Febrian Wabula, Diva Febrian Wabula, Muhammad Ilham Mustaqim pada tahun 2022 yang berjudul Perancangan Pelayanan Surat Berbasis Android menunjukkan bahwa pelayanan surat berbasis android dapat mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mempermudah pengirim dan penerima [1]. Penelitian lain oleh Feti Alsepianingsih, Shinta Esabella, 2023 yang berjudul Aplikasi Surat Menyurat Berbasis Android juga menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi memberikan kemudahan kepada user (masyarakat) dalam melakukan layanan surat menyurat secara mandiri pada Kantor Desa Berang Rea [2]. Hasil penelitian yang dilakukan

oleh Kadek Oky Sanjaya , I Gede Bendesa Subawa, I Kadek Andy Asmarajaya, 2020 yang berjudul Perancangan Sistem Informasi Surat Menyurat Terintegrasi (SUMATRI) Berbasis Website dan Android menyimpulkan bahwa Perancangan SUMATRI mampu membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih baik terutama dalam hal administrasi surat-menyurat kepada masyarakat [3]. Studi yang dilakukan oleh Baso Ali, dan Alferi, 2023 menunjukkan bahwa aplikasi manajemen surat pada laboratorium Kesehatan daerah kota palopo berbasis android, sehingga dapat berguna dalam membantu karyawan saat mengolah surat yang masuk dan keluar [4]. Penelitian terkini oleh Selma Karomi Shafira, NurmaYuwita, dan Nurul Izzah, 2023. Menemukan bahwa Aplikasi Pelayanan Desa (SIMPEDA) berbasis android di Desa Lemahbang dapat memudahkan perangkat desa dalam hal proses pembuatan, pendataan, serta pembuatan laporan surat menyurat, aplikasi ini juga dapat memudahkan warga Desa Lemahbang dalam permohonan surat dan dengan adanya aplikasi ini proses pelayanan surat-menyurat menjadi lebih cepat dan efektif [5].

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur dengan menginvestigasi potensi penerapan “APLIKASI PERMOHONAN PEMBUATAN SURAT PADA KANTOR DESA RIDING PANJANG KECAMATAN BELINYU BERBASIS ANDROID”. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif dalam memperbaiki proses pelayanan administrasi surat menyurat, sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan pemerintah desa.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana tingkat efisiensi dan efektivitas proses pelayanan administrasi surat menyurat di Kantor Desa Riding Panjang saat ini?
- 2 Bagaimana meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan administrasi surat menyurat untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat serta efisiensi dan efektivitas proses di Kantor Desa Riding Panjang?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Aplikasi ini terbatas hanya untuk kantor desa Riding Panjang.
- 2 Aplikasi terbatas untuk masyarakat yang tinggal di daerah Riding Panjang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Memudahkan Masyarakat dalam melakukan proses pembuatan surat menyurat.
- 2 Memudahkan pegawai kantor desa dalam mengurus proses pembuatan surat menyurat karena file yang diperlukan tinggal di *upload* oleh masyarakat dengan aplikasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Proses pembuatan surat menyurat lebih cepat dan mudah.
- 2 Masyarakat tidak perlu menunggu lama karena antrian.
- 3 Masyarakat tidak perlu pergi ke kantor desa untuk urusan surat menyurat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara singkat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Ini mencakup pengantar penelitian, termasuk latar belakang, perumusan masalah, batasan penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian. Selain itu, juga dijelaskan bagaimana penulisan akan disusun.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini membahas secara rinci teori-teori yang relevan dengan pengembangan aplikasi yang akan dibangun.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan serta alat dan bahan yang digunakan dalam pembangunan perangkat lunak.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Di sini dijelaskan tentang hasil penelitian yang meliputi deskripsi, analisis sistem, desain, implementasi, pembahasan, tampilan program, dan hasil pengujian sistem.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian beserta saran-saran yang diperoleh, yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

