

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintah. Dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah:

kegiatan atau rangkaian 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.

Saat ini, kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan lagi. Sebab, esensi utama dari pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang baik. Maka dari itu, pemerintah wajib terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang mudah dan cepat, tentunya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Sebab, masyarakat dapat menilai langsung kualitas pelayanan publik yang diberikan. Suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus dibarengi dengan penggunaan teknologi secara maksimal. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan di tingkat desa sampai saat ini masih banyak yang belum memanfaatkan keberadaan teknologi. Salah satunya untuk pemanfaatan teknologi dalam pembuatan surat yang diperlukan masyarakat di tingkat desa.

Hal ini juga terjadi di pemerintah daerah khususnya Desa Liu Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo. Aparat Desa Liu sebagai pelayan masyarakat harus dapat meningkatkan layanan sehingga dapat memenuhi hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik. seperti hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas..

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa:

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kualitas layanan dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi. Namun layanan yang masih buruk, karena sering kali warga harus menunggu antrian yang cukup panjang, selain itu masih ribetnya persyaratan administrasi dalam proses pembuatan surat keterangan. Hal itu disebabkan oleh beberapa persoalan dalam pelaksanaannya, diantaranya keterbatasan kesediaan perangkat serta masih lemahnya keahlian Sumber Daya Manusia (SDM), berikut struktur organisasi Desa Liu;

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi Desa Liu**



Sumber : Sekertaris Desa, 2023

Persoalan ini tidak akan efektif jika tidak ada peningkatan layanan memanfaatkan perkembangan teknologi yang lebih modern berbasis aplikasi. Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat sampai desa saat ini dapat dilihat dari mayoritas warga sudah menggunakan teknologi terutama kaum muda. Perkembangan teknologi yang dewasa saat ini seharusnya bisa dimanfaatkan kantor, perusahaan, organisasi, maupun instansi untuk bisa beradaptasi dan menyesuaikan kemajuan teknologi yang ada, agar pemberian pelayanan terhadap masyarakat dapat maksimal. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini yang serba modern dapat dimanfaatkan dalam penyelesaian kebutuhan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan di Desa Liu.

Adanya digitalisasi saat ini dapat mempermudah pemberian layanan yang dibutuhkan sehingga layanan yang nantinya diberikan dapat lebih berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Teknologi yang sampai saat ini masih berkembang pesat adalah internet. Sehingga, keberadaan internet menjadi sarana untuk memberikan layanan yang lebih cepat.

Dengan demikian penggunaan internet dalam penyelenggaraan pemerintah dapat mempermudah pertukaran informasi dan juga menyediakan data antara aparat desa dengan masyarakat.

Banyaknya penggunaan teknologi internet dalam pemberian pelayanan dengan pemanfaatan teknologi salah satunya dengan penggunaan teknologi aplikasi, dimana layanan tersebut dapat diakses masyarakat luas tanpa adanya batasan waktu dan ruang. Digitalisasi berbasis aplikasi merupakan salah satu sistem yang sudah mulai digunakan oleh pengelola sistem di instansi pemerintah. Dengan adanya layanan yang menggunakan digitalisasi berbasis aplikasi, maka instansi dapat memberikan layanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi berbasis aplikasi sangat layak diterapkan dalam layanan persuratan online. Dimana, setiap masyarakat diberikan kemudahan untuk melakukan permohonan pembuatan surat yang dibutuhkan dimana saja dan kapan saja melalui gawai masing-masing, yang perlu dilakukan hanya memilih jenis surat dan *input* Nomor Induk Kependudukan dan beberapa keterangan data yang diperlukan dalam pembuatan surat yang akan dibuat. Selain memberikan kemudahan kepada masyarakat juga tentunya aparat desa juga diberikan kemudahan karena cukup melakukan validasi, mencetak surat yang telah diisi oleh masyarakat dan melakukan disposisi kepada kepala desa untuk di tanda tangani.

Desa Liu merupakan instansi pemerintah desa di Kecamatan Majauleng, Kabupaten wajo yang masih kurang efektif dan efisien dalam

pelayanan persuratan karena pelayanan yang diberikan masih secara manual dan belum tersistem, disebabkan oleh belum adanya digitalisasi yang berbasis web maupun aplikasi yang tersedia. Layanan pembuatan surat keterangan masih menyusahakan masyarakat karena harus memfotocopy terlebih dulu dokumen yang dibutuhkan untuk permohonan surat kepada desa .

Penduduk Desa Liu yang berpotensi menerima layanan surat keterangan di Desa Liu ada sebanyak 1.768 orang, diantaranya;

**Tabel 1**  
**Data Penduduk Desa Liu**  
*Jumlah Penduduk Desa Liu*

<i>Jumlah Penduduk Desa Liu</i>	
<i>Laki-Laki</i>	<i>Perempuan</i>
745	1.024
1768	

Sumber : Sekertaris Desa, 2023

Pada layanan pembuatan surat keterangan di kantor desa Liu terdapat 14 jenis layanan yang dapat diterima masyarakat , diantaranya;

1. Surat keterangan Tidak Mampu
2. Surat Keterangan Pindah
3. Surat Keterangan Usaha
4. Surat Keterangan Penduduk Sementara
5. Surat Keterangan Ahli Waris
6. Surat Keterangan Beda Nama
7. Surat Keterangan Belum Bekerja
8. Surat Keterangan Belum Menikah

9. Surat Keterangan Domisili
10. Surat Keterangan Hilang
11. Surat Keterangan Kematian
12. Surat Keterangan Lahir
13. Surat Keterangan Talak Cerai
14. Surat Keterangan Usaha Tani

Permasalahan yang menjadi persoalan menyentuh langsung pada layanan pembuatan surat keterangan yaitu proses administrasi pembuatan surat, Masyarakat yang akan membuat surat keterangan harus *fotocopy* terlebih dulu persyaratan administrasi seperti kartu keluarga, KTP dan sebagainya. Oleh karena itu, persyaratan tersebut memperumit masyarakat dalam pembuatan surat keterangan, diakibatkan karena sarana untuk *fotocopy* persyaratan agak jauh dari desa Liu maka akan mempengaruhi keefektifan dan keefisienan pada pelayanan ini sehingga masyarakat yang menjadi korbannya. Dan permasalahan itu adalah keluhan masyarakat akibat layanan pembuatan surat keterangan yang sedikit lama karena belum adanya sistem yang menyediakan database masyarakat desa Liu. Selain berdampak pada kehidupan masyarakat, layanan pembuatan surat keterangan belum mengoptimalkan penggunaan sistem manajemen dalam bentuk digital tentunya akan berdampak pada prinsip-prinsip kualitas pelayanan di Desa Liu

Berdasarkan hasil observasi awal di tahap pra penelitian pada hari selasa, 19 Maret 2023 peneliti melakukan studi kasus di kantor desa Liu, layanan pembuatan surat keterangan selama ini masih menggunakan

metode manual dengan cara masyarakat mengumpul persyaratan administrasi yang diperlukan kemudian mencatat data diri di buku yang telah disediakan. Serta dalam menginput data yang lambat sehingga memerlukan waktu yang lama proses pembuatan surat keterangan. Hal ini dianggap belum maksimal karena selain keterlambatan dalam pelayanan pembuatan surat keterangan juga dapat berakibat terjadinya kesalahan dalam melakukan penginputan data, serta aparat menjadi sulit dalam penginputan data secara manual yang begitu banyak. Ini terjadi karena pada layanan pembuatan surat keterangan masih menggunakan layanan secara manual sehingga data masyarakat yang diperlukan di surat keterangan harus dilakukan penginputan data secara manual dengan cara ini maka tentunya akan membutuhkan waktu yang lama dalam proses pembuatan surat keterangan yang lambat dan rumit.

Solusi untuk permasalahan yang dikemukakan, peneliti akan membuat sebuah layanan pembuatan surat berbasis digital. Teknologi digital adalah sebuah teknologi informasi yang lebih mengutamakan kegiatan dilakukan secara komputer/digital dibandingkan menggunakan tenaga manusia, dimana teknologi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dengan sistem komputerisasi. Dengan memanfaatkan teknologi digital maka masyarakat di Desa Liu tidak perlu lagi untuk memfotocopy kartu keluarga terlebih dahulu untuk keperluan data dalam pembuatan surat keterangan, melainkan hanya menginput data yang diperlukan. Dengan adanya sistem yang lebih akurat dapat mempermudah

aparatus desa Liu dalam menginput data sehingga dapat mengefisienkan waktu dalam pemberian layanan pembuatan surat keterangan.

Penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian ini yaitu oleh Huda & Susanti, (2021) membahas tentang sistem informasi layanan surat keterangan pada Kantor Desa Honggosoco menjelaskan bahwa kendala yang sering terjadi pada layanan pembuatan surat keterangan berkisar pada proses penginputan datanya yang semi manual, sehingga sering sekali terjadi kesalahan dalam penginputan data. Kesalahan penginputan data ini menyulitkan bagi aparatus desa, karena harus dilakukan penginputan ulang dari awal sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam pembuatan surat. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan digitalisasi sistem yang dapat mempermudah pengelolaan data yang diperlukan untuk pembuatan surat keterangan. Kemudian salah satu penelitian terdahulu yang juga membahas tentang peningkatan layanan berbasis digital. Alfianti dkk, (2020) membahas tentang sistem pengarsipan surat masuk surat keluar digital berbasis aplikasi menjelaskan bahwa dalam sebuah organisasi, penggunaan teknologi informasi diantaranya sistem pengarsipan surat masuk surat keluar sangat penting untuk menunjang perkembangan organisasi dari sisi kegiatan operasional. Hal ini dikarenakan dengan adanya suatu sistem pengarsipan pada suatu organisasi, maka dapat mempercepat suatu proses kerja dan dapat memudahkan dalam mengelola surat serta menjadikan surat menjadi lebih teratur dan rapi. Penyimpanan arsip secara fisik menimbulkan kendala dalam proses pencarian dan memerlukan ruangan pengolah dan



penyimpanan yang sangat besar. Penelitian ini akan membuat sistem pengelolaan arsip surat masuk surat keluar yang dapat menyimpan surat secara digital dan memudahkan setiap divisi untuk mencari surat serta membantu staf dalam mengelola surat. Petugas administrasi dapat mengakses aplikasi kearsipan ini dengan memasukkan login user yang benar, dapat melakukan menambah, mengedit, menghapus dan menyimpan surat masuk dan keluar, dapat melakukan pencarian berdasarkan nomor surat, perihal, pengirim, tujuan dan tanggal, serta mengunduh surat digital berdasarkan hasil pencarian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis memberikan solusi atau inovasi dalam bentuk digital yang dapat membantu aparat pemerintah desa dalam layanan persuratan sebagai sarana untuk membantu layanan yang lebih terorganisir. Sehingga dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang umum terjadi dalam proses penginputan data dengan tujuan untuk mempengaruhi peningkatan pelayanan di kantor desa Liu.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, dapat diidentifikasi masalah layanan persuratan di kantor desa Liu. Maka, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Pada Kantor Desa Liu Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo".

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah: Bagaimana cara perancangan digitalisasi surat keterangan di Desa Liu.

**C. Tujuan Penelitian**

Bertolak dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu : untuk meningkatkan dan mempermudah masyarakat dalam membuat surat keterangan di desa Liu,

**D. Manfaat Penelitian**

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan di kampus Politeknik STIA LAN Makassar mengenai proses desain UI (*User Interface*).
- b. Penelitian ini sebagai tambahan informasi serta pengetahuan guna dijadikan bahan acuan untuk para peneliti berikutnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.
- c. Penelitian ini sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi para pembaca, termasuk instansi terkait dan diharapkan ini dapat berguna untuk pedoman penelitian dimasa mendatang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk mempermudah persyaratan administrasi untuk pembuatan surat keterangan.
- b. Untuk mempermudah pelayanan pembuatan surat keterangan ke masyarakat di Desa Liu.