

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Masalah**

#### 1.1.1 Latar Belakang Masalah

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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1]. Sementara itu, digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak menjadi dokumen elektronik [2]. Sehingga digitalisasi pelayanan publik adalah proses pengelolaan pelayanan untuk masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif dalam bentuk elektronik. Masalah digitalisasi pelayanan publik sudah diinstruksikan oleh pemerintah [3] dan [4].

Mengacu pada peraturan di atas, seluruh kegiatan pemerintahan termasuk juga pelayanan publik, akan dilakukan transformasi digital. Saat ini sudah banyak desa yang menggunakan OpenSID. Pengertian dari OpenSID sendiri adalah Sistem Informasi Desa (SID) yang sengaja dirancang supaya terbuka dan dapat dikembangkan bersama – sama oleh komunitas peduli SID [5]. OpenSID ini sudah memiliki fitur dan data yang lengkap tetapi masih belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dengan menggunakan data kependudukan yang sudah lengkap dari OpenSID, ini sejalan dengan Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia [6] dan dapat mempermudah dalam melakukan pengintegrasian data.

Kondisi pelayanan publik di Desa Sukapura saat ini masih konvensional dan belum sepenuhnya digital. Sehingga, para masyarakat harus ke kantor desa bila ingin mendapatkan pelayanan dan sebelum itu, mereka harus meminta surat pengantar dari RT, RW, dan seterusnya. Terkadang hal tersebut tidak bisa dilakukan dalam satu hari, dikarenakan banyak faktor dan salah satunya tidak adanya perangkat yang berkepentingan di kantor. Hal tersebut terlihat permasalahan yang tidak terlalu besar, tetapi itu sangat menyulitkan masyarakat saat membutuhkan pelayanan di waktu yang mendesak.

Dengan adanya digitalisasi, dapat menyelesaikan permasalahan utama di atas yaitu pelayanan desa yang masih konvensional. Pelayanan desa yang konvensional dapat diselesaikan dengan melakukan digitalisasi pelayanan desa. Pelayanan desa yang sudah terdigitalisasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan dan perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik. Nantinya, masyarakat tidak perlu ke RT, RW, hingga kantor

desa untuk mengajukan pelayanan dan dapat mengajukan dimana saja dan kapan saja tanpa memikirkan ada atau tidaknya perangkat desa di kantor. Selain itu, perangkat desa tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 1.1.2 Informasi Pendukung Masalah

Berikut informasi pendukung menurut Kepala Seksi Pelayanan di Desa Sukapura, Pak Andri Firmansyah pada tanggal 17 November 2022 tentang pelayanan publik yang terdigitalisasi sangat membantu [7]. Hal ini bisa beliau katakan karena dulu sempat terdapat aplikasi untuk mengurus pelayanan publik, tetapi sekarang sudah dihapus dan kembali ke konvensional. Salah satu contohnya, dahulu ada sistem pelayanan desa pembuatan KTP dan KK online dan itu sangat memudahkan, tetapi sekarang kembali ke *offline* dan itu tidak bisa langsung ke Disdukcapil.

### 1.1.3 Analisis Umum

#### 1.1.3.1 Aspek Keberlanjutan

Pemerintah melalui Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah menetapkan peraturan mengenai *e-government* dalam Permendesa Nomor 1 Tahun 2016 [3]. Dalam peraturan tersebut, pemerintah menginginkan terbentuknya *e-government* di Kementrian Desa. Dengan terbentuk *e-government* tersebut, nantinya setiap desa juga akan melakukan digitalisasi desa yang telah diatur dalam Permendesa Nomor 21 Tahun 2020 [8]. Dari peraturan-peraturan yang telah disebutkan, seluruh desa termasuk Desa Sukapura diwajibkan menerapkan SPBE dan mengimplementasikannya seperti digitalisasi pelayanan publik.

#### 1.1.3.2 Aspek Penggunaan

Dalam melakukan digitalisasi pelayanan publik di Desa Sukapura dapat mempermudah dari kedua belah pihak baik dari segi masyarakat maupun perangkat desa. Dari pihak masyarakat, mereka dapat melakukan pengajuan surat lebih mudah dan efektif, sedangkan dari pihak pemerintah, mereka dapat memberikan pelayanan lebih maksimal. Hal ini sangat berpengaruh dalam penggunaan pelayanan desa digital. Pelayanan yang mudah dan efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sukapura.

#### 1.1.4 Kebutuhan yang Harus Dipenuhi

Berdasarkan masalah, latar belakang, dan analisis yang telah dipaparkan, maka kebutuhan yang harus dipenuhi dari solusi yang akan diajukan antara lain:

- Sistem pelayanan publik yang telah terdigitalisasi.
- *Mobile app* yang dapat mengakses pelayanan publik dengan lebih efektif dan efisien.

#### 1.1.5 Tujuan

Berdasarkan kebutuhan yang harus dipenuhi, maka tujuan dari *Capstone Project* ini adalah mengimplementasikan pelayanan publik yang sekarang berjalan secara konvensional menjadi terdigitalisasi dengan menggunakan *mobile app*.

## 1.2 Solusi

### 1.2.1 Karakteristik Produk

Hasil akhir dari *capstone project* yang kami buat adalah sebuah sistem pelayanan publik di desa yang sudah terdigitalisasi dengan *mobile apps*. Dengan adanya sistem yang akan kami buat, proses pelayanan masyarakat di desa dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

#### a. Fitur Utama:

1. Pengkinian dan integrasi data.
2. Digitalisasi pelayanan desa.

#### b. Sifat solusi yang diharapkan:

1. Dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan desa dan juga perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan desa.
2. Sistem dapat terintegrasi dengan pemerintah pusat sehingga dapat digunakan secara berkelanjutan.

### 1.2.2 Skenario Penggunaan

#### 1.2.2.1 Solusi 1

Dalam mengatasi permasalahan di atas, solusi 1 berupa sistem digitalisasi desa yang akan diimplementasikan merupakan sistem aplikasi berbasis *mobile*. Dengan aplikasi *mobile*, masyarakat dan perangkat desa akan mengakses satu aplikasi yang sudah terintegrasi, sehingga pelayanan dapat terfokus di satu aplikasi saja.

*Stakeholder* yang terlibat:

- Perangkat Desa Sukapura sebagai pengelola layanan desa.

- Masyarakat Desa Sukapura sebagai pengguna layanan desa.
- Prodi Teknik Komputer, Fakultas Teknik Elektro, Universitas Telkom yang sangat membantu keberlangsungan proyek ini.
- Kelompok Tugas Akhir Capstone sebagai pelaksana proyek, dengan pembagian pekerjaan sebagai berikut:
  1. Muhammad Rizky Wibowo akan bertugas untuk membuat aplikasi *mobile*.
  2. Mushlih Nur Islam akan bertugas untuk membuat aplikasi *backend*.
  3. Savira Denisa Syazwani akan bertugas untuk membuat desain UI/UX.

#### 1.2.2.2 Solusi 2

Dalam mengatasi permasalahan di atas, solusi 2 berupa sistem digitalisasi desa yang akan diimplementasi merupakan sistem pelayanan yang menggunakan media sosial seperti WhatsApp. Dengan aplikasi WhatsApp, masyarakat dapat mengakses pelayanan melalui *chat* ke pelayanan desa dan perangkat desa akan melayani melalui *chat* tersebut juga.

*Stakeholder* yang terlibat:

- Perangkat Desa Sukapura admin akun WhatsApp.
- Masyarakat Desa Sukapura sebagai pengguna layanan.
- Kelompok Tugas Akhir Capstone sebagai pelaksana proyek.

#### 1.2.2.3 Solusi 3

Dalam mengatasi permasalahan di atas, solusi 3 berupa sistem digitalisasi desa pelayanan keliling yang menggunakan mobil pelayanan pajak daerah. Sistem ini nantinya perangkat desa akan berkeliling desa. Sehingga masyarakat hanya menunggu mobil tersebut datang ke wilayah desa tersebut.

*Stakeholder* yang terlibat:

- Perangkat Desa Sukapura sebagai pengelola pelayanan yang *standby* di mobil pelayanan.
- Masyarakat Desa Sukapura sebagai pengguna pelayanan keliling.
- Kelompok Tugas Akhir Capstone sebagai pelaksana proyek.

#### 1.2.3 Solusi yang Dipilih

Berdasarkan latar belakang dan *constrain* yang ada, dilakukan proses eliminasi dengan menggunakan *pros/cons*. Proses pemilihan dilakukan dengan mempertimbangkan keuntungan dan kekurangan dari solusi yang diusulkan. Berikut merupakan *pros/cons* dari masing-masing solusi.

**Tabel 1.1 Skenario solusi 1**

<b>Solusi 1</b>
-----------------

Keuntungan	Kekurangan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya membangun sistem aplikasi <i>mobile</i></li> <li>• Dapat diakses dimanapun</li> <li>• Biaya yang dibutuhkan tidak terlalu banyak</li> <li>• Perawatan sistem mudah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk mengaksesnya butuh jaringan internet dan <i>smartphone</i></li> </ul>

Tabel 1.2 Skenario solusi 2

Solusi 2	
Keuntungan	Kekurangan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak perlu ke kantor desa untuk mengurus surat</li> <li>• Dapat diakses dimanapun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih perlu mengupload data secara manual karena data dari setiap warga desa belum tersimpan dalam <i>database</i></li> <li>• Respon dari perangkat desa tidak <i>realtime</i></li> </ul>

Tabel 1.3 Skenario solusi 3

Solusi 3	
Keuntungan	Kekurangan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat cukup menunggu mobil keliling</li> <li>• Sudah tersedia mobil keliling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya yang dibutuhkan sangat mahal</li> <li>• Perlu menunggu mobil keliling</li> </ul>

Berdasarkan hasil *pros/cons* di atas, akan menggunakan solusi 1 yaitu sistem digitalisasi yang menggunakan aplikasi *mobile* yang akan digunakan oleh perangkat desa dan masyarakat di Desa Sukapura.

### 1.3 Kesimpulan dan Ringkasan CD-1

Digitalisasi desa merupakan salah satu program pemerintah yaitu *e-Government* yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi tentang *E-Government* di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2016. *Capstone project* ini hadir untuk membantu mewujudkan *e-Government*. Penawaran pengembangan aplikasi *smartphone* yang dapat digunakan oleh

masyarakat di desa untuk mendapatkan pelayanan publik yang dapat di akses dimana saja. Dalam perencanaan proyek yang diusulkan ini, sudah menganalisis beberapa aspek antara lain aspek penggunaan yaitu dapat mempermudah masyarakat yang akan melakukan pengajuan surat, sedangkan dari pihak pemerintah yang dapat memberikan layanan masyarakat lebih efektif dan efisien.