

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan (melayani) atau memberikan pelayanan kepada orang-orang yang berkepentingan pada suatu instansi dengan mengacu pada aturan dan tata cara yang telah ditentukan (Rahayu dkk., 2021).

Pengertian pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan atau kegiatan yang terjadi dalam suatu kegiatan interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau melalui media fisik, dalam rangka memberikan kepuasan kepada penerima layanan atau pelanggan. (Ahmadi dkk., 2019).

*QR Code* adalah suatu matriks dua dimensi yang didalamnya mampu menyimpan informasi hingga ribuan karakter *alfanumerik*. Untuk *QR Code* sendiri sangat cocok untuk proses pembuatan surat. Sedangkan secara penggunaannya sebenarnya sangat mudah, karena proses pembuatannya yang tidak lama, maka seluruh informasi pun bisa terekam semua. Setiap penggunaanya bisa terhubung secara langsung ke konten digital dari aplikasi. *QR Code* sendiri dinilai lebih praktis daripada dahulunya, yaitu *barcode*, karena *QR Code* mampu menyimpan data yang lebih banyak dari pada *barcode*.

Pelayanan administrasi dalam suatu pemerintahan dimulai dari kelurahan/desa sebagai ujung tombak pendataan kependudukan. Selanjutnya pencatatan dan pengolahan penduduk dilanjutkan di pemerintah kabupaten atau kota. Pelayanan pemerintah desa seperti pembuatan surat keterangan, surat pengantar, dan surat lainnya yang memerlukan pengakuan dari kelurahan atau desa harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Ada beberapa jenis pelayanan yang biasa dilakukan oleh aparat desa, antara lain pembuatan surat keterangan tidak mampu, akta kelahiran, akta usaha, dan masih banyak jenis surat lainnya. (Fatimah, dkk, 2021). Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari dengan kepala desa menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat masih dilakukan secara manual, masyarakat datang ke kantor desa dengan membawa surat pengantar dari RT dan diketahui bahwa RW dan bawalah berkas-berkas yang dibutuhkan untuk membuat surat, lalu orang-orang menunggu giliran dilayani

oleh perangkat desa. Hal ini perlu diurai karena alur birokrasi yang terjadi memang seperti itu lamanya waktu akan menyebabkan orang merasa pusing dan dapat membuang banyak waktu dalam proses pelayanannya, dalam hal pelayanan administrasi publik yang biasanya memakan waktu. Oleh karena itu, suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang dapat menunjang kebutuhan kelurahan/desa dalam menyelesaikan tugasnya yaitu dengan aplikasi surat berbasis *mobile*.

Rahayu dkk, (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Rancang bangun sistem informasi pelayanan administrasi publik terpadu berbasis *web* menggunakan metode *unified approach*”. Hasil penelitian didapatkan *output* sistem informasi pelayanan administrasi publik desa terpadu berbasis web yang mampu menjembatani antara penduduk dengan perangkat desa dalam melakukan pengajuan surat kependudukan secara *online* sehingga mempersingkat proses *birokrasi*. Selain itu dengan sistem yang dibangun dapat mengorganisir arsip lebih tertata dari sebelumnya.

Ahmadi, dkk (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Rancang bangun sistem informasi digital layanan administrasi publik desa berbasis *web responsive* menggunakan metode *system development life cycle (SDLC)*”. Hasil yang didapatkan adalah sistem informasi digital pelayanan administrasi publik di Desa berbasis web responsive. Sistem atau aplikasi yang dihasilkan dapat membantu memudahkan masyarakat desa dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang ingin melakukan pelayanan proses pembuatan surat pengantar secara digital.

Berdasarkan permasalahan diatas diperlukan suatu sistem pelayanan administrasi melalui aplikasi, karna pada saat ini pelayanan desa masih menggunakan perangkat lunak perkantoran untuk kebutuhan umum yang masih manual, pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat desa tidak perlu lagi mengantri di Kantor Desa untuk melakukan pelayan publik sehingga tidak membuang banyak waktu untuk proses pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Administrasi Desa Berbasis *Mobile QR Code*. Sistem ini dibangun berbasis *mobile* dengan

menggunakan metode *Extreme Programing*, dengan adanya aplikasi ini memberikan kemudahan pelayanan masyarakat berupa sistem pelayanan administrasi yang dapat dioperasikan secara *online* oleh masyarakat desa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas terdapat beberapa permasalahan yang dapat identifikasi adalah bagaimana merancang aplikasi pelayanan administrasi berbasis *mobile* dengan menggunakan metode *Extreme Programing*.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan masalah Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Administrasi Desa Berbasis *Mobile QR Code* ini menjadi terarah serta permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka batasan masalah yang akan dibahas adalah :

- a. Masyarakat dapat membuat surat seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat kematian, surat penghasilan orang tua
- b. Sistem yang digunakan dengan menerapkan berbasis *mobile* menggunakan metode *Extreme Programming* dalam melakukan Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Administrasi Desa Berbasis *Mobile QR Code* di Desa Sumber Jaya.

## **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Rancang bangun aplikasi pelayanan administrasi desa berbasis *mobile* dengan menggunakan metode *Extreme Programing* studi kasus pada kantor Desa Sumber Jaya.

## **1.5 Manfaat**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Sebagai solusi kepada masyarakat desa dalam melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan untuk pembuatan surat.
2. Dapat membantu mempermudah pekerjaan seorang petugas dari sebelumnya manual sehingga menjadi terkomputerisasi.