

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara penyajian informasi. Perkembangan tersebut juga mempermudah cara mengakses informasi. Layanan publik berbasis TIK merupakan salah satu implementasi konsep smart city yang merupakan konsep pengelolaan kota dan kabupaten dengan menekankan pada pemanfaatan TIK. Penyediaan informasi berbasis TIK dapat bersifat terintegrasi dan memudahkan bagi pengguna informasi sehingga pelayanan publik dapat lebih efektif dan efisien serta tepat sasaran (Rachmawati et al., 2018).

Pemerintah Daerah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat atau pelayanan publik, tentunya harus mengacu pada ketentuan Kepmen PAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jadi untuk menyesuaikan dengan Kepmen tersebut maka semua komponen sumber daya manusia (pegawai) pada dilingkungan pemerintah, baik dari tingkat pusat sampai pada pemerintah tingkat daerah harus dapat melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik, bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya dapat memenuhi harapan masyarakat pada umumnya sehingga dapat pula menunjang terwujudnya suatu pemerintah yang baik (*good governance*) salah satunya dalam melakukan pelayanan publik (Kadir & Rajindra, 2018).

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur

yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dalam merapkan Smart Desa (Desa Cerdas) (Ibrahim & Maita, 2017)

Smart desa atau bisa di sebut juga dengan istilah Desa Pintar merupakan sebuah desa pintar memiliki investasi yang dilakukan pada manusia dan sosial selain modal fisik, fokus utama sebagai pendorong pertumbuhan adalah peran ICT infrastruktur, modal manusia atau pendidikan, sosial dan modal relasional dan faktor lingkungan. Kinerja desa tergantung pada infrastruktur fisik, dan ketersediaan kualitas pengetahuan, komunikasi & sosial infrastruktur (Akbar & Sensuse, 2018)

Kantor Desa Campur Asri, Baradatu merupakan salah satu Desa yang terdapat di Kabupaten Waykanan, dan sebuah Desa yang mayoritas warganya adalah berkebun cengkih dan kopi. Namun, di Desa Campur Asri belum adanya wadah yang dapat menyalurkan hasil panen yang akan dijual, sehingga mengakibatkan masih jarang nya hasil panen mereka diketahui oleh masyarakat secara luas, dengan demikian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengembangkan dan memperluas sektor pemasaran panen yang didapat. Serta kurangnya ekonomi Desa dikarenakan belum ada penyebaran informasi atau pencarian lokasi mengenai tempat wisata di Desaa Campur Asri yang merupakan aset dari Desa Campur Asri yang dapat menambah ekonomi Desa. Begitupun dalam pelayanan administrasi surat menyurat yang prosesnya cukup sulit dan memakan waktu yang cukup lama sehingga sering kali dikeluhkan oleh masyarakat khususnya di Desa Campur Asri.

Solusi dari masalah diatas, dalam menerapkan pelayanan kepada masyarakat maka akan dibuatkan sistem desa pintar. maka dapat diatasi dengan membuat aplikasi desa pintar untuk meningkatkan pelayanan masyarakat secara digital atau *online* untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan informasi seputar Desa Campur Asri. Diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat dengan konsep yang disebut desa pintar ini adalah konsep yang menengahkan sebuah tatanan desa cerdas yang bisa berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Selain itu, konsep desa pintar ini juga memang dihadirkan sebagai wadah untuk meningkatkan laba dari hasil panen dan pendapatan tempat wisata, serta dapat meningkatkan pelayanan seputar administrasi surat menyurat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai Desa Campur Asri?
2. Bagaimana merancang aplikasi desa pintar untuk pelayanan masyarakat pada Desa Campur Asri?

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Mengelola data pengembangan desa yaitu pengelolaan hasil pertanian, dan pembangan pariwisata.
2. Melakukan pelayanan administrasi seperti pelayanan surat menyurat masyarakat di Desa Campur Asri, dan penadataan penduduk.

3. Jenis surat yang dibuat adalah surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat domisili, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar PKB, surat penghantar izin usaha.

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Untuk memeberikan informasi pelayanan untuk masyarakat di Desa Campur Asri.
2. Untuk merancang aplikasi desa pintar dalam pelayanan masyrakat pada Desa Campur Asri.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Dapat menyampaikan informasi seputar Desa Campur Asri dengan cepat.
2. Dapat melayani kegiatan administrasi masyarakat dengan cepat dan tepat.
3. Dapat melakukan pembuatan surat menyurat tanpa harus datang ke Kantor Desa Campur Asri.