

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi pada saat ini berkembang sangat pesat seiring dengan kemajuan zaman yang mengharuskan semua kegiatan berlangsung dengan cepat dan efektif. Dengan teknologi yang ada sekarang memungkinkan kita dapat menyimpan, mengubah, menambah data yang kita miliki. Perkembangan teknologi ditandai dengan mudahnya mengakses data dan kegiatan yang sifatnya manual kini sudah beralih menjadi digital (Haswan 2018). Perubahan kegiatan menjadi digitalisasi digunakan dalam pemerintahan di Indonesia pada bidang pelayanan administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Teknologi yang diterapkan saat ini banyak berbasis web yang memberikan manfaat yang baik dalam pelayanan publik agar lebih efisien. Pelayanan administrasi meliputi pembuatan surat menyurat dan pencatatan kependudukan dengan berbasis website memungkinkan untuk menyimpan data dan mengolah data tanpa hambatan dan batas ruang waktu (I Hasri and Sudarmilah 2021).

Kantor Desa Sidosari beralamatkan di Jl Syafe'I, Desa Sidosari, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan sebagai instansi pemerintahan yang melayani masyarakat dalam hal pembuatan surat menyurat dan juga pencatatan penduduk. Saat ini pada Kantor Desa Sidosari melayani pembuatan surat menyurat di antaranya surat izin keramaian, surat izin jalan, surat keterangan beda identitas, surat pengantar SKCK, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan jual beli, surat kehilangan, surat keterangan KTP dalam proses, surat

keterangan penduduk, surat keterangan pengantar, surat keterangan penghasilan, surat keterangan usaha, dan surat permohonan akte kelahiran.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris kantor desa Sidosari menuturkan bahwa saat ini pelayanan surat menyurat masih dilakukan dengan cara manual dengan menggunakan *Microsoft Word* sebagai alat bantu dalam pembuatan suratnya, dalam pelaksanaan pembuatan surat yang dibutuhkan petugas mengetik surat yang akan dibuat dengan menginputkan data yang telah diperoleh dari persyaratan yang dikumpulkan dan data penduduk yang dimiliki kantor desa Sidosari, dengan menggunakan cara pembuatan surat yang dilakukan saat ini petugas desa menuturkan bahwa cara ini kurang efektif dalam pembuatan surat menyurat. Dan pencatatan penduduk yang dilakukan masih dengan menggunakan formulir untuk mencatat data penduduk di desa Sidosari yang kemudian data yang diperoleh akan diinputkan kedalam *Microsoft Excel* sebagai alat bantu dalam penyimpanan data kependudukan, namun terdapat permasalahan ketika para petugas menginputkan data penduduk ke dalam *Microsoft Excel* yakni sering kali terdapat data ganda penduduk yang dicatat dan para petugas harus mengecek ulang data yang telah diinputkan hingga dapat dipastikan tidak adanya data ganda dari penduduk dan tentunya hal ini menjadikan proses pendataan penduduk menjadi kurang efektif dan pada saat pencarian data penduduk mengalami masalah yaitu sulit mendapatkan data yang diinginkan dengan cepat dikarenakan pada *Microsoft Excel* ketika mencari data maka akan tampil semua data yang mirip dengan data yang diinginkan.

Oleh karena itu penulis mengangkat judul “ **Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat dan Pencatatan Kependudukan.**”.

Dengan adanya sistem ini nantinya dapat membantu petugas di bidang pelayanan surat menyurat untuk mempermudah pembuatan surat yang dibutuhkan dan serta pencatatan kependudukan tidak terdapat data ganda dan menjadikan pelayanan surat menyurat dan pencatatan kependudukan menjadi lebih efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi di kantor desa Sidosari sebagai berikut:

- a. Pembuatan surat menyurat masih diharuskan mengetik surat secara manual sehingga kurang efektif.
- b. Terdapat data ganda pada saat pencatatan kependudukan di desa Sidosari.
- c. Kesulitan dalam pencarian data kependudukan yang dimiliki.

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang diatas maka didapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana membuat sebuah sistem pelayanan surat menyurat dan juga pencatatan kependudukan yang lebih mudah dan efektif serta membantu petugas dalam melakukan pembuatan surat dan pencatatan kependudukan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis menentukan ruang lingkup permasalahan yakni:

- a. Penelitian dilakukan di Desa Sidosari Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

- b. Membahas seputar pelayanan surat menyurat dan pencatatan kependudukan di Desa Sidosari.
- c. Pengujian menggunakan standar ISO 25010 yang dilakukan hanya dengan menguji dua aspek yaitu aspek *Functionality* dan *Usability*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem pelayanan surat menyurat dan pencatatan kependudukan yang dapat digunakan oleh petugas untuk melakukan pelayanan dalam pembuatan surat menyurat dan juga pencatatan data ktp serta kartu keluarga penduduk di desa Sidosari.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dengan membangun sistem pelayanan surat menyurat dan pencatatan kependudukan pada Kantor Desa Sidosari dapat menyelesaikan masalah yang terjadi pada saat petugas melakukan pelayanan masyarakat serta membuat pelayanan lebih mudah dan efisien.