

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dizaman modern ini, Dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, internet menjadi semakin populer, terutama di kalangan masyarakat. Kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah, organisasi, atau bisnis. Perkembangan teknologi informasi di zaman modern ini dapat dilihat dari aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara konvensional, sekarang beralih ke digital. Perubahan dari aktivitas konvensional menjadi digitalisasi juga diterapkan pada pemerintahan Indonesia pada bidang sistem pelayanan administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih baik dan memberikan efisiensi waktu dalam pekerjaan (Setyowati & Radiah, 2019).

Saat ini, teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem berbasis website yang memberikan kemudahan dan dampak yang baik terhadap pelayanan publik agar lebih efisien. Pelayanan administrasi yang meliputi pengajuan dan pembuatan surat menyurat dengan berbasis website dapat memberikan kemudahan yang dapat dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu (Al Hasri & Sudarmilah, 2021).

Pekon Penyandingan merupakan salah satu Pekon yang ada di Kecamatan Bangkunt Kabupaten Pesisir Barat. Berkaitan dengan hal ini, Balai Pekon Penyandingan sebagai Instansi Pemerintahan yang melayani dalam pembuatan surat menyurat, antara lain: Surat Keterangan Domisili, Surat Kematian, Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha, Surat Izin Keramaian, dan Surat Kehilangan.

Dari hasil wawancara dengan Operator Balai Pekon Penyandingan menyatakan bahwa saat ini dalam hal pelayanan pengajuan surat menyurat masih dilakukan secara konvensional dengan datang langsung ke kantor kelurahan membawa kelengkapan dokumen pendukung, sehingga untuk mendapatkan administrasi yang dibutuhkan dengan cara tersebut kurang efektif dan efisien di era modern saat ini. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih dengan masih menggunakan cara pengajuan surat yang dilakukan saat ini petugas menyatakan bahwa sistem pelayanan ini dianggap kurang efektif dan efisien. Hal ini ditandai dengan terbatasnya waktu pelayanan pada jam kerja, tidak adanya informasi mengenai berkas yang perlu dipersiapkan untuk pembuatan surat. Sehingga masyarakat harus menuju Kantor Desa berulang kali, hal ini menghabiskan banyak waktu dan belum termasuk waktu tunggu ketika antri pembuatan surat keterangan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Riansyah et al., 2021). Yang berjudul “sistem informasi pelayanan surat-menyurat berbasis web di desa palang kecamatan palang kabupaten tuban” terdapat sistem informasi pelayanan surat menyurat yang dibangun, namun belum sepenuhnya dapat memaksimalkan kinerja petugas Balai desa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, karena warga tidak dapat dilayani secara 24 jam. Hal ini dikarenakan untuk mengakses sistem tersebut harus datang langsung ke kantor Kepala Desa. Selain itu kekurangannya dari sistem tersebut setiap masyarakat melakukan pengajuan tidak adanya pemberitahuan mengenai pengajuan apakah disetujui atau tidak

Perbedaan yang mendasar dengan penelitian sebelumnya, sistem yang dihasilkan sekarang terdapat pengembangan fitur baru dalam sistem dan hak akses dalam melakukan pengajuan surat keterangan dari Balai Pekon Penyandingan. Mulai penambahan mengenai akses pengajuan surat dapat secara langsung dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan dengan mengunjungi website dan melakukan registrasi dan pengisian form pengajuan yang tersedia, selain itu terdapat penambahan fitur tentang pemberitahuan berupa notifikasi surat yang dapat langsung masuk ke email atau ke akun pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah disampaikan, penulis mencoba untuk merancang sebuah sistem pelayanan berbasis web pada Pekon/Desa Penyandingan dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan surat Desa Berbasis Web dengan Menggunakan Framework Laravel”, Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu memberi kemudahan kepada petugas dan masyarakat mengenai proses administrasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana mengimplementasikan sistem pelayanan surat berbasis website di Desa Penyandingan?.”

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup batasan masalah dari Sistem Pelayanan Surat Desa Berbasis Web adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan di Desa Penyandingan Kecamatan Bangkunt Kabupaten Pesisir Barat

- b. Penggunaan Sistem Pelayanan surat Desa dikelola salah satu admin/operator yang ditunjuk oleh pemeritahan desa yang bertugas untuk mengolah data, memodifikasi data dan mengunduh surat

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengimplementasikan suatu sistem pelayanan surat menyurat berbasis website di Balai Desa Penyandingan yang dapat digunakan oleh petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan desa.
- b. Mempermudah dan mempercepat waktu masyarakat dalam pengajuan surat menyurat.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Memberikan kemudahan layanan dalam pengajuan surat menyurat kepada masyarakat di Desa Penyandingan.
- b. Memaksimalkan pemerintah Desa Penyandingan dalam melayani masyarakat dalam hal pengajuan surat-menyurat.