

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat dalam era globalisasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Hal ini dikarenakan dengan kemajuan teknologi yang sangat cepat. Suatu sistem informasi dapat diciptakan oleh teknologi informasi, yang dimana instansi, perusahaan, organisasi maupun masyarakat menggunakan pemanfaatan teknologi informasi tersebut (Ishak, 2020). Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini tidak lepas dengan penggunaan internet, yang mana menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi suatu instansi. Pemakaian teknologi ini mendukung suatu kegiatan apapun pada suatu instansi. Sehingga suatu instansi mampu bersaing dan memiliki posisinya dalam dunia persaingan. Pemanfaatan teknologi telah menjalar ke berbagai institusi swasta maupun pemerintahan. Salah satu contoh pemanfaatannya di pemerintahan adalah *Electronic Government (E-Government)*. Dimana pada tahun 2003, Presiden menerbitkan instruksi No.3 yang menuntut pengembangan *E-Government*. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan implementasi sistem informasi berbasis *website*, salah satunya yang memanfaatkan *E-Government* adalah desa (Ria et al., 2019).

Surat merupakan yang sangat penting dan menjadi kebutuhan utama di setiap instansi dan kantor desa. Adapun menurut Setiawan et al. (2022) desa itu sendiri merupakan suatu daerah yang terpencil dari sistem pemerintahan yang administratif pada negara Indonesia. Di sisi lain, desa juga diharapkan untuk mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kemampuan dalam mengelola data administrasi desa, khususnya dalam hal surat-menyurat. Banyak masyarakat yang membutuhkan surat dari kantor desa dalam berbagai keperluan. (Rifai et al., 2018).

Desa Kerta Jaya adalah salah satu desa yang bertempat di Kecamatan Sungai Keruh Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera

Selatan yang mempunyai penduduk yang cukup padat dan berlokasi cukup terpencil. Adapun yang terjadi saat ini, pelayanan surat yang digunakan di Desa Kerta Jaya masih dengan cara manual. Akibatnya, dalam mengelola prosesnya memerlukan waktu yang cukup lama, dan berkas surat kurang terorganisir dengan baik, karena tidak jarang terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam pembuatan surat menyurat. Beberapa kendala muncul ketika suatu sistem dijalankan secara manual. Adapun di antaranya meliputi banyaknya data yang harus diolah, kerumitan dalam pemrosesan data, keterbatasan waktu dalam pengolahan data, dan keragaman jenis data yang ada. Sama halnya di kantor desa Kerta Jaya, pegawai kantor desa masih melakukan pengelolaan surat menyurat secara manual. Maka akan terhalang kendala yang telah disebutkan di atas, sehingga berakibat kurangnya kinerja suatu instansi tersebut (Suryadi, 2020).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka dibutuhkan sebuah Sistem Administrasi Surat pada Kantor Desa Kerta Jaya Kabupaten Musi Banyuasin. Sistem informasi yang dibangun bertujuan untuk mengelola pelayanan surat menyurat, yang diharapkan dapat membantu dari kinerja kantor Desa Kerta Jaya, serta dapat memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik. Serta diharapkan dapat menghindari kesalahan maupun kerusakan dalam pengelolaan informasi ataupun data dari surat menyurat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah pada sistem yang ada pada Desa Kerta Jaya Kabupaten Musi Banyuasin “Bagaimana membuat suatu sistem pelayanan administrasi surat menyurat pada kantor Desa Kerta Jaya yang dapat membantu perangkat desa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi pelayanan administrasi surat menyurat pada kantor desa Kerta Jaya, guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat desa dengan efektif dan efisien.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, guna memberikan pengetahuan yang bermanfaat dalam Perancangan Sistem Administrasi Surat Desa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat untuk berbagai pihak, adapun manfaat tersebut adalah;

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta pengimplementasian ilmu.

2. Bagi Desa

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap sistem ini dapat mempermudah perangkat desa melakukan pelayanan surat menyurat kepada masyarakat dan untuk masyarakat peneliti berharap sistem ini dapat mempermudah untuk pengajuan surat menyurat.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan dan bisa menjadi referensi untuk membuat karya tulis ilmiah.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam pembuatan Pengembangan Sistem Administrasi Surat Pada Kantor Desa Kerta Jaya Kabupaten Musi Banyuasin penulis menetapkan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Hanya Administrator dan Operator sistem sajalah yang dapat melakukan pengolahan data pada sistem ini.
2. Sistem ini hanya dapat digunakan oleh masyarakat Desa Kerta Jaya Kabupaten Musi Banyuasin.
3. Sistem hanya dapat melakukan proses pelayanan surat (surat keterangan belum menikah, surat keterangan KTP sementara/domisili, dan surat keterangan kematian).