

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi sangat penting dalam membantu pekerjaan bagi berbagai sektor, salah satunya pada sektor pemerintahan. Dalam segala tingkatan pemerintah diharuskan untuk memanfaatkan teknologi terkini guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat [1]. Salah satu hal yang perlu ditingkatkan dengan teknologi ialah layanan administrasi surat. Menyediakan layanan administrasi merupakan salah satu peran penting pemerintah desa, terutama kebutuhan surat menyurat bagi masyarakat. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan kebutuhan dasar setiap warga negara termasuk layanan administrasi surat menyurat [2]. Dalam hal ini layanan surat mencakup berbagai jenis dokumen penting, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan ahli waris dan lain sebagainya.

Desa Gebangkerep salah satu desa yang terletak di wilayah Kecamatan Sragi, Kabupaten Pekalongan. Banyak warga Desa Gebangkerep yang memilih untuk merantau di luar kota, meninggalkan tempat asal mereka sementara waktu dengan tujuan tertentu, seperti mencari pekerjaan maupun melanjutkan pendidikan. Proses pelayanan administrasi surat di Desa Gebangkerep masih menggunakan cara manual, dimana warga yang akan mengurus surat harus datang secara langsung ke kantor balai desa dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan dan menemui perangkat desa yang bertanggung jawab. Proses layanan tersebut masih dikerjakan dengan cara manual karena belum adanya sistem yang digunakan untuk melakukan pelayanan secara *online*. Bagi warga yang berada diluar desa akan mengalami beberapa kesulitan saat mengurus surat, diantaranya adalah jarak yang jauh, keterbatasan waktu, dan lain sebagainya.

Berdasarkan permasalahan diatas, solusi yang ditawarkan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu perancangan *website* pelayanan administrasi surat. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah melahirkan

berbagai inovasi yang sangat membantu kehidupan manusia [3]. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik juga dituntut untuk lebih mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi terkini. Perancangan *website* pelayanan administrasi surat merupakan bentuk adaptasi pemerintah terhadap perkembangan teknologi tersebut. Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat dengan mudah menyelesaikan berbagai kegiatan pelayanan administrasi di bidang pemerintahan terutama surat menyurat [4].

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, “Meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum” [5]. Pemerintah daerah khususnya pegawai pemerintah desa harus selalu memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah desa berperan sebagai penyelenggara layanan publik, di mana kualitas layanan menjadi indikator utama kinerja pemerintah yang paling terlihat oleh masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan administrasi pembuatan surat. [6]. Kemajuan inovasi teknologi, seperti *website* yang dapat diakses secara *online*, akan memudahkan pelayanan administrasi surat-menyurat di pemerintah desa [7].

Perancangan *website* pelayanan administrasi menjadi sebuah solusi untuk mempermudah mengakses layanan administrasi publik bagi masyarakat Desa Gebangkerep, terutama masyarakat yang merantau di luar kota. *Website* ialah kumpulan halaman berisi informasi serta data yang dengan adanya perkembangan teknologi saat ini *website* menjadi sumber informasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui browser menggunakan internet [8]. Dalam perancangan sebuah *website* diperlukan suatu metode pengembangan perangkat lunak. Metode pengembangan merupakan metode alur proses yang digunakan dalam mengembangkan perangkat lunak yang bertujuan agar pengembangan tersebut berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode pengembangan. Scrum merupakan suatu kerangka kerja ringan dengan solusi adaptif terhadap masalah. Oleh karena itu metode ini memiliki keunggulan dalam pengembangan proyek yang kompleks.

Untuk pelayanan publik yang biasanya berlangsung selama beberapa hari dapat diatasi dengan menggunakan teknologi berbasis *website* sebagai wadah pelayanan yang memungkinkan dapat meminimalisir waktu yang dibutuhkan [9]. Teknologi yang diterapkan dalam penyelenggara pelayanan publik dapat mempermudah suatu pekerjaan dan dapat mengurangi keterbatasan yang dimiliki [10]. Teknologi informasi membuat kehidupan sosial masyarakat menjadi dinamis, hal tersebut merupakan faktor yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi terkini dalam aktivitas kesehariannya [11].

Adanya *website* pelayanan administrasi surat menyurat memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan tersebut secara *online* dari mana saja tanpa harus datang secara langsung ke kantor balai desa. Hal ini menjadi solusi yang relevan terutama bagi mereka yang berada diluar daerah. Melalui perancangan *website* pelayanan administrasi surat menyurat diharapkan dapat berkontribusi dan membantu perangkat desa dalam memberikan pelayanan administratif terhadap masyarakat melalui pengembangan teknologi informasi di wilayah Desa Gebangkerep.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat ditarik perumusan masalahnya adalah warga Desa Gebangkerep yang merantau mengalami kesulitan untuk melakukan pengajuan pembuatan surat yang masih menggunakan cara manual. Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan *website* sebagai sistem pelayanan administrasi surat *online*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka diangkat pertanyaan penelitian yaitu bagaimana perancangan sistem pelayanan administrasi surat berbasis *website* menggunakan *framework* Laravel dan metode scrum sebagai alat bantu pelayanan publik di Desa Gebangkerep?

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian difokuskan pada pengembangan *website* layanan administrasi surat Desa Gebangkerep.
2. Sistem hanya ditujukan untuk pengajuan pembuatan surat menyurat secara *online*.
3. Perancangan *website* menggunakan *framework* Laravel dengan menggunakan metode scrum.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membantu serta memfasilitasi proses pelayanan administrasi surat menyurat di Desa Gebangkerep yang masih dilakukan secara manual karena belum adanya sistem dengan implementasi perancangan sistem pelayanan administrasi surat menggunakan *framework* Laravel dengan metode pengembangan scrum untuk memfasilitasi pelayanan secara *online*.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang didapat dari penelitian ini:

1. Bagi penulis
 - a. Sebagai suatu kaidah ilmiah dalam perancangan *website* administrasi desa.
 - b. Meningkatkan skill penulis di bidang pemrograman *website*.
 - c. Membangun jaringan relasi terhadap perangkat pemerintah desa.
2. Bagi pengguna
 - a. Mempermudah proses pelayanan administrasi surat dengan menggunakan sistem.
 - b. Meminimalisasi biaya transport dan keterbatasan waktu saat mengurus pelayanan administrasi surat.