

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi, teknologi informasi dan komunikasi memegang peranan yang sangat penting, dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjamin efisiensi, kecepatan, keterjangkauan dan transparansi penyampaian informasi, termasuk pemerintah tingkat desa. Apalagi di era otonomi daerah saat ini, teknologi informasi dan komunikasi perlu dimanfaatkan untuk mewujudkan good governance. Memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pengguna TIK merupakan terobosan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat desa terhadap kinerja pemerintah desa dan mengoptimalkan bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Desa Kutapohaci merupakan salah satu lembaga setingkat desa yang terletak di Kecamatan Ciampel, Kabupaten Karawang. Pelayanan publik yang diberikan Desa Kutapohaci kepada penduduk antara lain pembuatan surat keterangan, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan domisili, dan lain-lain. Saat ini pelayanan publik Kantor Desa Kutapohaci masih menggunakan sistem manual untuk menyelesaikan pekerjaan. Salah satunya adalah penggunaan Microsoft Word/Microsoft Excel untuk mengolah data-data yang digunakan untuk membuat surat-surat yang dibutuhkan oleh penduduk Desa Kutapohaci, sehingga mengakibatkan lambatnya pengerjaan pada suatu layanan, dan dapat menyita banyak waktu penduduk Desa Kutapohaci untuk melakukan berbagai pelayanan, jika kepala desa ataupun apatur/pegawai desa tidak berada di kantor desa apalagi ditengah kondisi penyebaran virus COVID-19 yang mengharuskan untuk menerapkan protokol kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Desa Kutapohaci tidak optimal. Adapun disisi lain, dari pengarsipan data register surat pun masih dilakukan pencatatan kedalam buku besar. Hal ini dapat mengakibatkan kekeliruan dalam pengarsipan dampak kehilangan data, jika data register yang ada di buku besar hilang atau rusak. Oleh sebab itu, maka perlu adanya suatu sistem yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik desa kepada penduduk Desa Kutapohaci.

Dengan tujuan agar saat ini tidak menjadi penghalang bagi penyelenggara/pelaksana pelayanan khusus dalam memberikan layanan kepada penduduk Desa Kutapohaci.

Atas dasar pertimbangan masalah yang terjadi dalam pelayanan publik di Desa Kutapohaci maka penyelesaian masalah tersebut yaitu membuat suatu “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Dalam Pengajuan dan Pengarsipan Surat Berbasis Web”. Dengan harapan sistem tersebut dapat mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan pemerintah Desa Kutapohaci dalam melakukan pelayanan publik.

Mencermati permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik di Desa Kutapohaci, maka jawaban atas permasalahan tersebut adalah dengan membuat suatu “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Dalam Pengajuan dan Pengarsipan Surat Berbasis Web”. Dengan harapan sistem tersebut dapat mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi oleh penduduk dan pemerintah Desa Kutapohaci dalam menyelesaikan administrasi publik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, bisa disimpulkan bahwa peranan komputer sangat penting guna memudahkan dalam mengakses data. Guna memperjelas permasalahan yang akan diteliti, maka penulis akan merumuskan permasalahan berikut:

1. Bagaimana sistem yang sedang berjalan dalam proses pelayanan surat di Desa Kutapohaci dengan syarat dan ketentuan mulai dari proses permohonan sampai selesai ?
2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan publik dalam pengajuan dan pengarsipan surat berbasis web di Desa Kutapohaci ?

## **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam perancangan dan membangun sistem informasi pelayanan surat yang ditemui yaitu sistem dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan di kantor Desa Kutapohaci, sistem hanya dapat membahas terkait surat keterangan dan sistem hanya dapat diakses oleh kasi pelayanan, kepala desa dan penduduk yang bersangkutan.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sistem yang sedang berjalan dalam proses pelayanan surat di Desa Kutapohaci dengan syarat dan ketentuan mulai dari proses permohonan sampai selesai.
2. Merancang sebuah sistem informasi yang dapat mempermudah dalam melakukan proses pelayanan surat kepada masyarakat di Desa Kutapohaci.

#### **1.5. Manfaat**

Proposal penelitian ini memiliki manfaat bagi pihak Instansi/Desa tempat mahasiswa melakukan penelitian dan masyarakat Desa Kutapohaci. Adapun manfaat dari kegiatan tersebut yaitu sebagai berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Bagi Desa**

1. Dapat mengaplikasikan suatu sistem informasi pelayanan publik Desa Kutapohaci berbasis web untuk digunakan oleh penduduk yang akan melakukan pelayanan.
2. Terciptanya Pelayanan publik di Desa Kutapohaci yang lebih efektif dan efisien.

##### **1.4.2. Manfaat Bagi Penduduk**

1. Memberikan kemudahan kepada penduduk Desa Kutapohaci dalam melakukan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan Desa Kutapohaci.
2. Memberikan layanan yang lebih berkualitas