

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Surat merupakan bentuk komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya. Selain sebagai media komunikasi, surat juga memiliki peran penting lainnya, seperti menyampaikan pemberitahuan, permintaan, serta berfungsi sebagai dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti tertulis. Surat juga berperan dalam pengarsipan sebagai pengingat, menjadi bukti sejarah, serta sebagai acuan kerja atau sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Kuswanto dkk, 2022).

Surat merupakan sarana penting bagi setiap instansi, salah satunya bagi kantor desa. Desa atau Wali Nagari adalah unit pemerintahan terkecil yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan perlindungan serta pengakuan hukum atas status pribadi dan status hukum warganya. Banyak masyarakat yang membutuhkan surat dari kantor desa atau kantor wali nagari untuk berbagai keperluan, seperti perubahan nama, alamat, pernikahan, kelahiran, kematian, perceraian, perpindahan tempat tinggal, perubahan status tinggal warga negara asing, hak asuh anak, hingga perubahan status kewarganegaraan. Peristiwa-peristiwa tersebut merupakan hal penting yang wajib dilaporkan agar dapat didata secara resmi karena berdampak pada perubahan data identitas atau dokumen kependudukan (Permatasari dkk, 2022).

Salah satu desa atau nagari di Sumatera Barat adalah Nagari Buluh Kasok yang terletak di kecamatan Lubuk Tarok, Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kantor Wali Nagari Buluh Kasok pada tanggal 29 Oktober 2024, sebagian besar proses pelayanan masyarakatnya masih menggunakan metode konvensional atau manual. Cara ini menuntut petugas untuk mencatat dan mengelola dokumen secara manual, yang tidak hanya memerlukan waktu lebih banyak, tetapi

juga berpotensi menimbulkan kesalahan serta risiko hilangnya data (Ishak dkk, 2020).

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Nomor 25 Tahun 2009), pemerintah wajib terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang mudah dan cepat agar tetap mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat. Suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya harus dibarengi dengan penggunaan teknologi secara maksimal. Seiring dengan era globalisasi, banyak instansi pemerintah yang beralih dari proses kerja manual ke sistem digital atau *online* (Latifah dkk, 2023).

Kondisi pelayanan surat menyurat secara manual yang masih terjadi di Nagari Buluh Kasok menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik di lapangan dengan kondisi ideal yang diharapkan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam kondisi ideal, pelayanan administrasi publik, khususnya di tingkat desa atau nagari, seharusnya telah berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas. Sistem informasi pelayanan surat berbasis digital memungkinkan proses yang lebih tepat, pencatatan data yang lebih rapi dan mudah ditelusuri, serta meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Implementasi sistem digital yang mendukung prinsip keterbukaan informasi publik dan pelayanan prima yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009. Seperti yang di jelaskan oleh agung dkk (2020) dalam jurnal pengembangan sistem informasi pelayanan desa berbasis web dengan metode *prototyping* pada Desa Leran, penerapan sistem informasi pelayanan administrasi surat didesa terbukti dapat mempercepat proses penerbitan surat, memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, serta membantu pemerintah desa atau nagari dalam mengelola data penduduk secara sistematis dan terintegrasi (Kurniawan dkk., 2020). Berdasarkan latar belakang dan hasil observasi di atas, penulis menyusun skripsi mengenai Informasi Persuratan di Kantor Wali Nagari Buluh Kasok yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik

dengan memanfaatkan teknologi informasi. Diharapkan dengan adanya sistem ini, permasalahan surat menyurat saat ini di Kantor Wali Nagari Buluh Kasok dapat teratasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari sistem informasi surat menyurat ini yaitu, bagaimana merancang dan membangun sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan surat di kantor wali nagari.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil analisis terhadap rumusan masalah, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek berikut.

1. Sistem informasi surat menyurat ini berbasis *website*.
2. Sistem informasi dikembangkan di Kantor Wali Nagari Buluh Kasok mulai dari tahap *requirements* hingga tahap *testing*. Namun, tahap implementasi langsung di lingkungan kantor wali nagari beserta kegiatan operasional dan pemeliharaan sistem tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi yang efisien dalam pengelolaan surat menyurat di kantor wali nagari.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian yaitu:

1. Manfaat bagi penulis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi penulis sarana untuk memperluas wawasan dan meningkatkan kemampuan berpikir terkait penerapan teori yang telah dipelajari dalam mata kuliah ke dalam konteks penelitian nyata.

- b. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengevaluasi kemampuan dalam menyusun dan melaksanakan proses penelitian secara sistematis dan terarah.
- c. Penelitian ini menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis mengenai sistem pengelolaan surat menyurat berbasis digital, khususnya dalam ruang lingkup pelayanan publik di tingkat desa.
- d. Penelitian ini menghasilkan laporan ilmiah yang dapat dijadikan referensi atau acuan bagi penelitian sejenis ini dimasa mendatang.

2. Manfaat bagi bidang keilmuan

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembang keilmuan sistem informasi, khususnya tentang sistem informasi surat menyurat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah pengetahuan mengenai sistem pengelolaan surat bagi instansi.

3. Manfaat bagi kantor wali nagari

- a. Sistem ini diharapkan mampu mendukung proses yang lebih cepat, lengkap, akurat, aman, dan dapat diandalkan, sehingga permasalahan terkait waktu, kelengkapan, keakuratan, serta keamanan data dan informasi dapat ditangani dengan lebih efektif di lingkungan kantor wali nagari.
- b. Mempermudah pencarian dan pengelolaan arsip surat sehingga lebih tertata.