

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat sekarang ini menuntut kita untuk mengikuti arus perkembangan teknologi tersebut, begitu juga bagi instansi akan melakukan modernisasi *Administrasi*, seperti pemanfaatan teknologi komputer salah satunya sistem informasi pengarsipan surat masuk dan surat keluar, yang bertujuan agar setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat dengan hasil maksimal dalam hal suratmenyurat di instansi pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintah Indonesia ditunjukan semata mata hanya untuk kesejahteraan rakyat, kebutuhan rakyat dan sebagai organ yang mengorganisir dalam penyelenggaraan publik. Melalui pelayanan publik kebutuhan masyarakat maka akan terpenuhi [1].

Demi menciptakan sebuah sistem pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran, kinerja pelayanan secara Administrasi harus diperhatikan dengan baik. Improvisasi terhadap perkembangan dunia teknologi juga diperlukan guna memanfaatkan fungsi teknologi dengan positif [2]. Surat merupakan alat komunikasi yang berisi pernyataan, tanggapan, laporan, perintah secara tertulis sesuai dengan apa yang ingin disampaikan oleh pembuat surat tersebut. Surat merupakan percakapan tertulis antara suatu instansi ke instansi lainnya, pihak satu dengan pihak lain, atau seseorang dengan seseorang. Surat menjadi sarana untuk saling bertukar informasi antar pihak [3].

Dinas Sosial Kota Lhokseumawe merupakan salah satu perangkat daerah yang berperan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial. Sesuai dengan visi tersebut, Dinas Sosial Kota Lhokseumawe dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terkait masalah sosial di Kota Lhokseumawe dan juga melaksanakan dan mengembangkan sistiem informasi kesejahteraan sosial [4]. Dinas sosial, yang terletak di Kota Lhokseumawe, merupakan salah satu kota yang memiliki volume surat-menyurat yang cukup tinggi. Pengelolaan surat yang dilakukan secara

manual seringkali menimbulkan tantangan, baik dari segi efisiensi waktu maupun akurasi data. Akibatnya, pengolahan data yang masih dilakukan secara manual menimbulkan beberapa kendala dan tantangan antara lain pengolahan data secara Administratif yang memakan waktu lama, mengakibatkan terciptanya informasi yang tidak akurat karena sering terjadi kesalahan, dan cukup rumit[5]. Oleh karena itu, diperlukan suatu solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan surat-menyurat di dinas ini. Karena pengelolaan surat di dinas ini masih bersifat manual, maka untuk mengatasi permasalahan surat-menyurat di kantor dinas kota Lhokseumawe, diperlukan penerapan sistem informasi berbasis digital yang dapat mengelola surat masuk dan surat keluar. Dengan solusi ini, proses administrasi di dinas ini dapat berjalan lebih efektif, mengurangi potensi kesalahan, dan mendukung transformasi menuju dinas sosial yang digital dan berbasis teknologi informasi.

Aplikasi *e-Letter* berbasis *mobile* hadir sebagai salah satu solusi yang relevan untuk menjawab permasalahan tersebut. Sistem ini dirancang untuk memudahkan proses pengelolaan surat, mulai dari pembuatan surat elektronik hingga pengarsipan digital, dengan memanfaatkan metode *Prototype*. *Prototyping* adalah pendekatan pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini. Metode *Prototyping* adalah metode pengembangan sistem dimana hasil Analisa sistem langsung diterapkan kedalam sebuah model tanpa menunggu seluruh sistem selesai menghasilkan *Prototype* dari perangkat lunak yang digunakan sebagai perantara pengembang dengan pengguna untuk berinteraksi[6]. Metode ini dipilih karena memungkinkan adanya interaksi langsung antara pengembang dan pengguna selama tahap pengembangan, sehingga hasil akhir aplikasi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan menerapkan aplikasi *e-Letter*, diharapkan Dinas sosial kota Lhokseumawe dapat mengoptimalkan proses Administrasi surat-menyurat, mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dan menciptakan sistem pengelolaan data yang lebih terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, merancang, dan mengimplementasikan aplikasi *e-Letter* berbasis *mobile* dengan metode *Prototype* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan surat di Dinas sosial kota Lhokseumawe. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk

menghasilkan sebuah aplikasi, tetapi juga untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem informasi berbasis mobile di lingkungan pemerintahan kota. Metode *prototype* ini berbeda dengan beberapa metode pengembangan sistem lainnya seperti *scrum*, *waterfall*, *agile* dan model pengembangan sistem lainnya. Metode scrum adalah pendekatan berbasis kerangka kerja yang tujuan utamanya adalah pemecahan masalah atau penggerjaan proyek. Metode *waterfall* adalah Model yang menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara terurut dimulai dari analisa, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung. Metode *agile* adalah sebuah metodologi dalam pengembangan software yang didasarkan pada proses penggerjaan berulang yang terdiri dari aturan dan solusi yang sudah disepakati. Peneliti memilih metode *prototype* karena memungkinkan adanya interaksi langsung antara pengembang dan pengguna selama tahap pengembangan, sehingga hasil akhir aplikasi lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna .

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi sistem informasi *e-letter* berbasis *mobile* dapat membantu mengatasi kendala dalam pengelolaan surat secara manual?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan aplikasi *e-Letter* berbasis mobile untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana penerapan metode *Prototype* dalam pengembangan aplikasi *e-Letter* dapat memastikan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna?
4. Bagaimana aplikasi *e-Letter* berbasis mobile dapat meningkatkan kualitas pengelolaan surat-menjurat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tetap terfokus dan dapat diselesaikan dengan baik, batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan surat-menjurat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe, dan aplikasi *e-Letter* hanya ditujukan untuk digunakan oleh pegawai di dinas sosial dan Masyarakat kota Lhokseumawe.

2. Aplikasi ini hanya mencakup pengelolaan surat resmi yang sering digunakan di dinas sosial kota Lhokseumawe, Surat selain yang umum digunakan di dinas ini tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Aplikasi hanya dikembangkan untuk perangkat berbasis Android. Pengembangan untuk sistem operasi lain tidak menjadi bagian dari penelitian ini.
4. Penelitian menggunakan metode *Prototype* yang mencakup analisis kebutuhan, perancangan *prototype*, pengujian, dan penyempurnaan aplikasi berdasarkan masukan dari pegawai dinas sosial kota Lhokseumawe dan masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui solusi yang dapat diberikan oleh aplikasi sistem informasi *e-letter* berbasis *mobile* dalam mengatasi kendala pengelolaan surat secara manual di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe.
2. Untuk Mengetahui proses perancangan dan implementasi aplikasi *e-letter* berbasis *mobile* untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe.
3. Untuk Mengetahui bagaimana penerapan metode *Prototype* dalam pengembangan aplikasi *e-letter* dapat memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
4. Untuk Mengetahui dampak penerapan aplikasi *e-letter* berbasis *mobile* terhadap peningkatan kualitas pengelolaan surat-menyurat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sistem informasi *e-letter* berbasis *mobile* ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan solusi praktis dalam pengelolaan surat-menyurat di Dinas Sosial Kota Lhokseumawe melalui aplikasi berbasis *mobile* yang efisien dan mudah digunakan.
2. Mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan pembuatan surat secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

3. Meningkatkan efektivitas dan akurasi pengelolaan surat oleh pegawai melalui sistem yang terorganisir dan terdigitalisasi.