

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pustaka merupakan acuan yang digunakan peneliti untuk memahami dan memperdalam temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi. Dengan merujuk pada karya ilmiah terdahulu, peneliti dapat mengutip pendapat maupun hasil penelitian yang mendukung studi yang sedang dilakukan. Langkah ini penting sebagai landasan teoritis dan metodologis, serta menunjukkan adanya hubungan antara penelitian sekarang dengan studi-studi sebelumnya.

- 1) Penelitian oleh Fatimah, Paryatin, dan Nurhasanah (2022), dirancang sebuah sistem informasi pelayanan administrasi surat desa berbasis web dengan metode *Unified Approach*. Sistem ini dibangun menggunakan PHP dan MySQL untuk mempermudah pembuatan surat keterangan seperti domisili, usaha, dan kelahiran. Penelitian ini menyoroti kemudahan pelayanan masyarakat dan efisiensi administrasi pemerintahan desa melalui digitalisasi sistem surat-menyurat, sehingga relevan dengan konsep sistem informasi pelayanan surat berbasis web (Fatimah *et al.*, 2022).
- 2) Bani, Utami, dan rekan-rekan (2021) mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Surat Menyurat (SIRA) berbasis *website* pada Kelurahan Mendawai. Penelitian ini menggunakan *framework*

CodeIgniter dengan basis data MySQL untuk mengelola berbagai jenis surat dan menyediakan fitur unduhan *template*.

- 3) peningkatan kecepatan dan transparansi pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan acuan teknis untuk implementasi sistem pelayanan surat berbasis web di desa (Bani & Utami, 2021).
- 4) Penelitian oleh Samosir, Priyatna, dan Hananto (2023) membahas pengembangan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web di Kantor Kecamatan Karawang Barat. Sistem dikembangkan dengan PHP dan diuji menggunakan metode *black-box testing*, memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai kebutuhan pengguna. Studi ini relevan karena mengangkat konteks pelayanan surat dan dokumen administrasi publik secara daring, serupa dengan yang dirancang pada sistem pelayanan surat desa (Samosir *et al.*, 2023).
- 5) Rusadi dan Wijaya (2023) meneliti sistem informasi pelayanan surat keterangan di Desa Jalatrang berbasis web. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung di kantor desa untuk menyesuaikan kebutuhan pengguna. Sistem yang dihasilkan terbukti membantu perangkat desa dalam mempercepat proses penerbitan surat serta meminimalkan kesalahan pencatatan manual, mendukung transformasi digital di lingkungan pemerintahan desa (Rusadi & Wijaya, 2023).
- 6) Penelitian di Desa Waru Barat (2024) berjudul Desain dan Implementasi e-Surat Berbasis Web dengan *QR Code* mengintegrasikan teknologi *QR*

Code pada dokumen surat digital guna memverifikasi keaslian dan mempercepat pelayanan masyarakat. Penerapan *QR Code* ini sangat relevan untuk sistem yang Anda rancang karena prinsipnya sama dengan penggunaan *barcode* sebagai identifikasi unik setiap surat yang diterbitkan secara elektronik (“Desain Dan Implementasi E-Surat Berbasis Web Dengan *QR Code* Pada Desa Waru Barat,” 2024).

2.2 Perancangan

Menurut Mulyani (2021:59) “Perancangan merupakan penentuan proses dan data yang diperlukan oleh sistem baru untuk memenuhi kebutuhan pemakai sistem serta untuk memberikan gambaran yang jelas pada rancang bangun suatu sistem”. Berdasarkan pandangan beberapa ahli yang telah disebutkan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa Perancangan adalah proses dari suatu kegiatan yang dilakukan untuk menetapkan tujuan yang akan dicapai serta merumuskan prosedur atau langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

2.3 Sistem informasi

Pengertian informasi adalah hasil dari pemrosesan data yang relevan dan memiliki manfaat bagi penggunanya (Martin Halomoan Lumbangaol, 2020). Informasi merupakan sebuah data yang dikelola menjadi sesuatu yang lebih bernilai tinggi bagi penerima guna untuk membantu membuat sebuah pengambilan keputusan (Tukino, 2020). Dari berbagai pendapat berdasarkan penelitian diatas mengenai pengertian informasi dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan sesuatu yang mengandung makna yang sangat penting dalam kegiatan proses pengambilan keputusan. Karena informasi harus benar – benar bebas dari kesalahan

– kesalahan yang menyesatkan dan informasi itu sendiri itu mengandung nilai penuh yakni keakuratan, tepat waktu, dan relevan.

Pengertian sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok (Jonny Seah, 2020). Sistem informasi merupakan sejumlah komponen yang dimana komponen itu saling berhubungan satu sama lainnya guna untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan (Wahyudi & Ridho, 2020).

2.4 Pelayanan

Pelayanan atau jasa merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa untuk melayani kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen dapat terpuaskan. Sedangkan pelayanan yang diberikan harus dapat memperhatikan kepentingan para penduduk, karena penerimaan para penduduk akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan tersebut. Baik pada saat proses berlangsung maupun sesudah proses pemberian jasa berlangsung. Menurut Indrasari (2019) “kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan penduduk tersebut, dikatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan penduduk serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan penduduk.

2.5 Surat

Surat Menurut Putri, Hernawati dan Ananda (2019) Surat merupakan catatan tertulis yang digunakan sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan informasi

dari satu pihak ke pihak lain. Surat memiliki fungsi penting dalam dokumentasi, pengingat, dan bukti historis dalam berbagai kegiatan organisasi. Surat masuk adalah surat atau komunikasi tertulis yang diterima oleh sebuah organisasi atau individu dari pihak eksternal, seperti pengirim yang tidak terkait secara langsung dengan organisasi tersebut. Sedangkan Surat keluar adalah surat atau komunikasi tertulis yang dikirimkan oleh sebuah organisasi atau individu kepada pihak eksternal, seperti tujuan yang tidak terkait secara langsung dengan organisasi tersebut. Pengelolaan surat masuk dan keluar adalah suatu proses pengaturan dan pengelolaan surat yang masuk dan keluar pada sebuah organisasi atau perusahaan. Pengelolaan surat masuk dan keluar bertujuan untuk mengatur surat agar terorganisir serta memudahkan dalam pengelolaan surat yang kerap terjadi kesalahan. Penggunaan surat berbasis web dalam pengelolaannya membawa sejumlah keuntungan, termasuk aksesibilitas yang lebih baik, efisiensi operasional, dan kemampuan untuk melakukan kolaborasi secara online. Surat dapat dibagi dalam beberapa jenis berdasarkan tujuan, sifat, wujud, dan kriteria lainnya, yaitu:

1. Jenis surat berdasarkan tujuannya, seperti surat pemberitahuan, surat perintah, surat permintaan, surat peringatan, surat panggilan, surat susulan, surat keputusan, surat laporan, dan surat penawaran.
2. Jenis surat berdasarkan wujudnya, contohnya kartu pos, warkat pos, surat bersampul, memorandum dan nota, telegram.
3. Jenis surat menurut sifat isi dan asalnya, seperti surat dinas, surat niaga atau bisnis, surat pribadi.

4. Jenis surat menurut jumlah penerima, seperti surat biasa, surat edaran, surat pengumuman
5. Jenis surat menurut kerahasiaannya, contohnya adalah surat biasa, surat rahasia, surat sangat rahasia.
6. Jenis surat berdasarkan jangkauannya, contohnya adalah surat internal dan surat eksternal.

2.6 Barcode

Barcode merupakan salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan yang ada . *Barcode* merupakan representasi dalam bentuk garis-garis vertikal dengan ketebalan yang berbeda-beda yang hanya dapat dibaca oleh mesin atau alat pemindai (*scanner*). Teknologi ini memiliki keunggulan dalam kecepatan, ketepatan dan kemudahan dalam penerapannya dibandingkan dengan pencatatan manual oleh karyawan. Penggunaan *barcode* memberikan kode unik yang menyebabkan proses pencatatan, pengecekan stok, serta pelacakan pergerakan barang yang lebih terstruktur dan meminimalisir kesalahan (Purnomo, 2023)

2.7 Website

Website adalah sebuah media yang terdiri dari berbagai halaman yang saling terhubung melalui *hyperlink*. Kehadiran *website* bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada pengunjung dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar statistik, gambar bergerak, audio, video, atau kombinasi dari semuanya. Sebagai kumpulan informasi digital, website dapat diakses dari berbagai lokasi di seluruh dunia menggunakan perangkat apa pun yang memiliki koneksi internet aktif.(Fadillah & Sutopo, 2023).

2.8 Framework Penelitian

Tabel 2. 1 Framework Penelitian

FASE	Uraian Kegiatan	Input	Output
1.	Analisis Kebutuhan	Data kebutuhan pengguna, observasi, dokumen proses pelayanan surat di desa	Dokumen analisis kebutuhan sistem dan fungsional
2.	Desain Sistem	Merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX).	Desain sistem lengkap (diagram alur, struktur database, rancangan antarmuka).
3.	Implementasi	Desain sistem dan database.	Aplikasi web sistem informasi pelayanan surat dengan fitur <i>barcode</i> .
4.	Pengujian	Aplikasi web yang telah dikembangkan.	Laporan hasil pengujian dan perbaikan (<i>bug fixing</i>) jika ditemukan kesalahan.
5.	Pemeliharaan	Melakukan perbaikan jika ada bug serta pembaruan versi jika diperlukan.	Aplikasi lebih stabil dan siap dikembangkan lebih lanjut.