

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan perubahan dalam pelayanan publik. Perubahan dalam pelayanan publik sekarang ini sedang menjadi salah satu fokus pemerintah baik pada tingkat pusat hingga ke lini paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi, sehingga segala sesuatu kegiatan manusia selalu dihubungkan dengan hal yang berbau teknologi. Adapaun pengaruh dari perkembangan teknologi bisa dirasakan oleh berbagai pihak diantaranya pihak akademis maupun non akademis. Ada juga manfaat yang didapat dari perkembangan teknologi yaitu mudah serta cepat mendapat informasi serta mengolah data yang dibutuhkan. Dengan teknologi informasi semua proses pengolahan mengenai data bisa dikelola dengan akurat, tepat serta cepat diberbagai tempat yang berbeda, sehingga hasil yang akan didapat akan lebih efektif dan efisien.

Dengan berbekal kemampuan mengapresiasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, Diskominfo Kep. Meranti bertekad memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari sistem dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kep. Meranti dibuat aplikasi berbasis web *e-Office*. Dalam penyelenggaraan *e-Office* Diskominfo telah membangun infrastruktur jaringan komunikasi di seluruh OPD di Kepulauan Meranti

Aplikasi *e-Office* adalah aplikasi administrasi perkantoran berbasis web. Dengan aplikasi ini proses manajemen persuratan yang biasanya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara otomatis, sehingga memudahkan dalam proses pencarian dan pengarsipan. *E-Office* dapat mendukung transparansi dan akuntabilitas

dalam pelayanan publik. Dengan sistem tata naskah dinas elektronik, setiap tahapan dalam pengelolaan surat dapat di pantau secara real-time.

Surat menyurat merupakan hal yang sangat penting pada bagian administrasi bagi instansi pemerintahan dan perusahaan. Dengan demikian maka pada bidang persuratan harus mendapatkan perhatian yang ekstra, karena isi surat dari instansi maupun perusahaan akan menjadi sebuah tujuan dari sebuah instansi maupun perusahaan. Dalam organisasi ataupun perusahaan prosedur pengurusan surat dapat dibedakan menjadi dua yakni surat masuk dan juga surat keluar.

Di Diskominfo Kep. Meranti permasalahan dalam mengelola data surat masuk serta keluar dan yang ada saat ini hanyalah pendataan secara manual atau dicatat dalam buku ekspedisi, sehingga belum terkelola dengan baik terutama dalam pencarian surat yang sudah pernah diterbitkan atau diterima.

Dalam penelitian yang berjudul “Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna *E-Office* Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus: Bappeda Kab. Mojokerto)” oleh (A. Faroqi, EM. Safitri, 2023). Penelitian ini menggunakan beberapa metode utama untuk mengembangkan model manajemen risiko lingkungan berbasis sektor. Metode servqual diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui lima dimensi utama: *tangible* (wujud), *empathy* (kepedulian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan). Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan metode observasi dengan pengamatan langsung di lokasi penelitian, serta wawancara untuk memperoleh data langsung dari responden. Data juga dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner yang diberikan kepada pengguna *E-Office*, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menemukan pola-pola dalam data dengan fokus pada nilai rata-rata.

Pada penelitian (MA Wicaksono, dkk. 2021) yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Arsip Surat Dengan Menggunakan Metode *Prototype*”. Penelitian ini menguraikan proses pembangunan sistem informasi arsip surat di UPTD SPNF SKB Salatiga menggunakan metode *prototype*. Metode ini memungkinkan pengembang dan pengguna akhir untuk berkolaborasi secara iteratif, dimana pengguna dapat memberikan masukan selama pengembangan sistem berlangsung. Penggunaan metode

*prototype* dalam pengembangan sistem informasi ini membantu dalam menciptakan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem yang dihasilkan mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan arsip surat, mengurangi risiko kehilangan dokumen, dan memudahkan pencarian dokumen yang tersimpan.

Penelitian oleh (Umami, P dan Frinaldi A, 2020) yang berjudul “Efektivitas *E-Office* di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Pasaman Barat Dalam Era Governensi Digital” yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi *E-Office* melalui aplikasi SiMPLE di lingkungan Kominfo Pasaman Barat, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi surat-menyerut dan pengelolaan data, sesuai dengan tuntunan governansi digital.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Layanan *E-Office* Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik di Diskominfo Kep. Meranti

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang melatarbelakangi tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana cara pengelolaan data surat masuk dan keluar berbasis web?
2. Bagaimana perancangan *database* untuk pengelolaan tata naskah dinas elektronik di Diskominfo Kepulauan Meranti?
3. Bagaimana pengujian aplikasi ini dapat dilakukan menggunakan pengujian *blackbox*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar tidak meluasnya pembahasan dalam proposal ini, maka dibuat batasan masalah dari permasalahan ini yaitu :

1. Studi kasus ini adalah Diskominfo Kep. Meranti
2. Aplikasi ini membahas tentang tata naskah dinas elektronik di Diskominfo Kepulauan Meranti dengan melakukan pengujian *blackbox*.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menghasilkan aplikasi *e-office* tentang tata naskah dinas elektronik di Diskominfo Kep. Meranti untuk pengelolaan data surat masuk dan surat keluar.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Aplikasi ini dapat membantu admin dalam melakukan pengolahan data surat masuk dan surat keluar.
2. *User* dapat *mendownload* file surat masuk dan file surat keluar sesuai dengan bidangnya masing-masing