

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan kehadiran akses internet yang semakin cepat membuat hampir semua lini kehidupan untuk memanfaatkan dan memaksimalkan teknologi. Menurut (Diana, Sunarya, & Harta, 2024), untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pemanfaatan teknologi informasi di dalam kegiatan pemerintahan tidak dapat dihindarkan. Tidak hanya dari pemerintah tingkat atas tetapi pemerintahan tingkat bawah harus mulai meningkatkan pelayanan publik dengan baik, salah satunya melalui pengembangan *e-Government (e-Gov)*.

Kantor Camat Tungal Jaya sebagai salahsatu pendukung pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan memiliki fasilitas kantor dan layanan yang disediakan bertujuan untuk mendukung administrasi pemerintahan lokal, pelayanan publik, serta pengembangan dan pembangunan daerah. SOP (Standar Operasional Prosedur) surat disposisi pada Kantor Camat Tungal Jaya saat ini yang diterapkan dengan cara, surat disposisi diberi oleh sub bagian kepegawaian dan bagian umum lalu dilaporkan ke camat , kemudian didistribusikan kebagian terkait dengan cara manual. Implementasi secara manual tersebut membuat dampak yang kurang maksimal contohnya dalam hal monitoring dan penyampain surat disposisi pada sub bagian perencanaan, keuangan, dan pada semua sub bagian divisi lainnya yang ada pada Kantor Camat Tungal Jaya Kabupaten Musi Banyuasin. Kurangnya monitoring surat disposisi tersebut juga memicu lambannya penyampaian informasi kebagian terkait. Pengaplikasian surat disposisi tersebut tidaklah sejalan dengan visi misi Kecamatan Tungal Jaya yang mencanangkan Tungal Jaya Gemilang dengan pemberdayaan kemajuan teknologi IT.

Realita yang terjadi dalam proses surat menyurat adalah petugas administrasi mengalami kesulitan pada proses disposisi surat (Rahmawati, Kumaladewi, & Sugiarti, 2018). Contohnya surat disposisi dari pimpinan seringkali memiliki kendala apabila pimpinan sedang tidak berada di kantor, sehingga surat disposisi membutuhkan lebih banyak waktu untuk melaksanakan proses surat menyurat. Berbagai kendala yang serupa mengakibatkan lamanya waktu proses dikeranakan harus menunggu tanggapan dari pihak yang terkait dalam isi surat disposisi. Belum lagi seringkali terdapat kasus surat disposisi yang hilang dikarenakan masalah kelalaian yang mengakibatkan petugas administrasi mengulang seluruh proses surat menyurat, (Hatta, Anwar, Diana, & M, 2019).

## 1.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana membangun aplikasi sistem informasi e-disposisi surat berbasis website pada Kantor Camat Tungal Jaya?
- b. Bagaimana membuat aplikasi berbasis website yang dapat memudahkan pegawai, admin, sekretaris dan pimpinan untuk mengelola surat masuk juga surat keluar?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu membuat sebuah aplikasi sistem informasi e-disposisi surat, meningkatkan efisiensi pengelolaan surat, mempermudah akses dan pelacakan surat, sehingga bisa meningkatkan kualitas layanan administrasi publik.

## 1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini akan dibatasi, diantaranya:

- a. Penelitian ini dibatasi hanya pada Kantor Camat Tungal Jaya dan terdiri dari empat aktor yaitu pegawai, admin, sekretaris, pimpinan.

- b. Batasan masalah mencakup pengelolaan surat, dan pelacakan surat.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan bisa didapat dari penelitian ini diantaranya adalah:

#### 1) Bagi Kantor Camat Tungal Jaya

##### a. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Sistem e-disposisi surat berbasis web akan mengotomatisasi banyak proses manual, mengurangi beban kerja pegawai, dan mempercepat alur kerja disposisi surat. Hal ini akan menghasilkan operasi kantor yang lebih efisien dan produktif.

##### b. Mengurangi Kesalahan Manual

Dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual, sistem ini akan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam penanganan surat, seperti kehilangan surat atau kesalahan dalam mencatat disposisi.

##### c. Mempercepat Pengambilan Keputusan

Informasi yang terpusat dan mudah diakses memungkinkan pimpinan dan pegawai untuk membuat keputusan lebih cepat dan tepat waktu, berdasarkan data yang akurat dan real-time.

##### d. Meningkatkan Layanan Publik

Waktu respon terhadap surat-surat dari masyarakat dan instansi lain dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Tungal Jaya.

##### e. Penghematan Biaya

Dengan mengurangi penggunaan kertas dan kebutuhan penyimpanan fisik, serta mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengelola surat, sistem ini dapat mengurangi biaya operasional secara keseluruhan.

#### 2) Bagi Peneliti

Kegiatan ini tentu merupakan pengalaman yang sangat berharga karena bisa membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada objek penelitian sehingga bisa bermanfaat untuk orang banyak.

