

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi informasi sudah menjadi bagian penting dalam proses administrasi di berbagai sektor, termasuk dalam bidang pemerintahan. Pegawai Aparatur Sipil Negara memegang peran penting dalam mengelola sistem ketatanegaraan, terutama dalam mengkomunikasikan dan mencatat berbagai data administratif. Namun, sering kali masih terdapat kendala dalam pengelolaan data yang terlaksanakan secara konvesional kurang efisien, sehingga menyebabkan terganggunya layanan publik, munculnya kesalahan dalam pencatatan, serta kurangnya integrasi data antar unit kerja. Kemampuan dalam merespons secara cepat dan tepat merupakan aspek penting dalam pengelolaan administrasi yang teliti dan terstruktur.

Dokumen administrasi yang diterima dan dikirim, dokumen resmi, serta berbagai perangkat daerah membutuhkan pengelolaan yang tepat dan akses yang mudah untuk memastikan semua proses berjalan lancar. Jika pengelolaan persuratan tidak dilakukan dengan baik, bisa menyebabkan berbagai masalah seperti hilangnya dokumen penting, penundaan dalam proses pengambilan arsip, serta penurunan kinerja dan pelayanan kepada pegawai. Guna mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan sistem informasi yang mampu memfasilitasi

proses pengumpulan data secara menyeluruh, efisien, dan terkoordinasi dengan baik. Hal ini hanya dapat dicapai jika sistem dirancang agar mudah digunakan oleh pengguna, yaitu melalui pendekatan desain yang berorientasi langsung pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna, yang dikenal dengan metode User Centered Design (UCD).

Metode UCD menekankan partisipasi aktif pengguna di setiap tahap pembuatan sistem dapat mendapatkan sesuai dengan kekurangan pengguna dan mudah digunakan. Metode ini fokus pada pengalaman pengguna, serta menempatkan kebutuhan, preferensi, dan fitur yang diinginkan pengguna sebagai prioritas utama. Dalam penerapan UCD, pengembangan sistem informasi administrasi menjadi sangat penting karena pengguna memiliki tingkat pengetahuan teknis yang beragam, mulai dari staf administrasi hingga personel struktural. Sistem informasi respon yang dikembangkan dengan pendekatan UCD dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan, serta memudahkan akses terhadap data respon melalui keterlibatan langsung pengguna dalam proses merancang sistem..

Desain layanan untuk mencatat data administrasi berbasis UCD (User Centered Design) yang dioptimalkan ini bertujuan mengatasi tantangan dalam pengelolaan data berbasis web, meningkatkan produktivitas pegawai, dan memungkinkan Keputusan yang diambil dilakukan secara cepat namun berdasarkan data yang tidak memadai. Selain itu, sesuai dengan tujuan reformasi birokrasi di Indonesia, sistem ini juga dapat meningkatkan

transparansi pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan pemikiran tersebut, penelitian ini menjelaskan bagaimana teknik desain yang berfokus pada pengguna dapat diterapkan dalam pengembangan sistem informasi untuk mencatat data komunikasi pegawai, serta membahas bagaimana penerapan perangkat meningkatkan kinerja pegawai dalam dampaknya terhadap efisiensi hasil.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dirumuskan permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menerapkan sistem untuk meningkatkan pengelolaan administrasi kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan secara optimal?
2. Sejauh mana sistem pengelolaan administrasi yang diterapkan di lingkungan kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan efektif dalam mendukung operasional yang ada?

C. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisa berbagai kendala yang di hadapi lingkungan kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Untuk merancang dan memudahkan dalam pengelolaan data persuratan pegawai ASN.

D. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Sistem yang akan dibangun hanya digunakan untuk menyajikan tata kelola administrasi di kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Sistem dirancang berbentuk website secara khusus untuk memperhatikan penginputan data surat pegawai, dan pengolahan data surat dalam bidang penilian kinerja aparatur dan penghargaan.
3. Aplikasi yang dikembangkan difokuskan khusus untuk pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar, dengan cakupan terbatas pada kegiatan administrasi persuratan saja.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa Implementasi Metode User Centered Design (UCD) Optimalisasi Tata Kelola Administrasi Persuratan Melalui website ini, Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan akan membawa dampak yang baik bagi semua pihak yang terlibat, dengan berbagai manfaat yang diberikan :

1. Peneliti

Melatih penulis untuk menciptakan sebuah karya ilmiah dan mengaplikasikan disiplin sehingga pengetahuan yang diperoleh selama studi dapat bermanfaat dimasa yang akan datang.

2. Kantor

Sebagai Solusi bagi BKD (Badan Kepegawaian Daerah) Provinsi Sulawesi Selatan dalam menghadapi tantangan system yang ada saat ini, sehingga bisa mengurangi kesalahan data yang dimasukkan dan menjadi landasan untuk merancang sistem dimasa depan.

3. Universitas

Sebagai sumbangan ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan penelitian untuk angkatan selanjutnya.