

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kaitannya dengan kebijakan reformasi birokrasi saat ini, capaian akuntabilitas kinerja dari instansi pemerintah menjadi suatu hal yang penting dan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi. Hal ini dikarenakan bahwa pada dasarnya reformasi birokrasi dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Untuk mewujudkan *Good Governance* tersebut, pemerintah harus menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan pemerintahan yang baik, yang salah satunya adalah akuntabilitas, yang diberi pengertian sebagai perwujudan kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggung-jawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Pada akhirnya meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam hal ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu tujuan dari reformasi birokrasi sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 152 Tahun 2015 tentang Reformasi Birokrasi. Point ini “memaksa” setiap pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) untuk dapat se-kreatif dan se-maksimal mungkin dalam upayanya meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas unit kerja yang dipimpinya.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana fungsi penunjang urusan pemerintah bidang kepegawaian, BKD Provinsi DKI Jakarta selaku pengelola kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah bidang kepegawaian dan mempunyai tanggung jawab mulai dari penyusunan kebijakan, pedoman dan standar teknis perencanaan, pengadaan,

pengembangan, penempatan, promosi, penggajian, kesejahteraan, disiplin, serta pemberhentian pegawai yang ditetapkan melalui Peraturan Daerah Provinsi DKI Nomor 5 Tahun 2016 dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 256 Tahun 2016.

BKD Provinsi DKI Jakarta pun tak mau ketinggalan dalam upaya mewujudkan cita-cita reformasi birokrasi khususnya dalam hal pelayanan kepegawaian dan kinerja. Banyak hal yang sudah dicapai dan dilakukan oleh BKD Provinsi DKI Jakarta dalam upayanya melaksanakan amanah reformasi birokrasi serta meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja, dengan sudah adanya beberapa sistem berbasis teknologi informasi untuk menunjang kinerja dari BKD Provinsi DKI Jakarta seperti Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), sistem informasi kinerja, sistem informasi hukuman disiplin, sistem informasi pengajuan CPNS menjadi PNS, sistem informasi peta kompetensi, sistem informasi dokumen pegawai dan dan beberapa sistem lainnya.

Namun, ada satu hal yang belum BKD Provinsi DKI Jakarta sentuh dan sebenarnya bisa dikatakan sebuah kebutuhan yang vital yaitu dalam hal ini adalah pengelolaan surat. Surat merupakan salah satu bagian yang penting dalam suatu organisasi atau instansi, karena organisasi atau instansi tanpa surat tidak dapat berjalan sesuai dengan visi dan misinya.

Persuratan menjadi bagian yang dipastikan tidak dapat terlepas dari kegiatan di instansi pemerintah. Surat menjadi media komunikasi atau perantara tertulis antar instansi pemerintah yang satu dengan lainnya ataupun antar instansi pemerintah dengan masyarakat, sehingga hal ini masih menjadikan surat sebagai rujukan utama setiap aktivitas di instansi pemerintah.

Pengelolaan surat dalam hal ini surat masuk dan surat keluar pada BKD Provinsi DKI Jakarta masih berjalan manual, hal ini tidak seimbang dengan intensitas persuratan yang semakin tinggi dan tuntutan pelayanan dan respon

yang cepat dan tepat. Berdasarkan data subbagian umum BKD Provinsi DKI Jakarta rata-rata surat yang masuk dan diterima oleh TU kurang lebih 83 surat per hari (Data Rekap Surat Masuk Tahun 2017, terlampir). Sistem pengelolaan surat yang masih berjalan secara manual pun berimbas pada manajemen atau tata arsip persuratan di BKD Provinsi DKI Jakarta menjadi tidak efektif dan efisien. Selaras dengan hal di atas, maka sistem persuratan yang masih berjalan manual harus segera dicarikan solusinya. Oleh karena itu, manajemen persuratan dalam hal ini surat masuk dan surat keluar tersebut sedang diupayakan dapat dioperasikan dengan menggunakan perangkat komputer melalui sistem informasi berbasis web di mana penggunaan komputer berfungsi untuk menginput data surat masuk dan surat keluar. Sistem persuratan berbasis web menjadi solusi yang dapat diterapkan pada kondisi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dibangun sebuah sistem berbasis web pengelolaan data surat masuk dan surat keluar yang diwujudkan dalam bentuk judul Tugas Akhir, yaitu **“Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi e-Letter Berbasis Web, Studi Kasus : BKD Provinsi DKI Jakarta”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, identifikasi masalah yang dapat disampaikan adalah :

1. Bagaimana mengetahui proses pengelolaan surat yang berjalan di BKD Provinsi DKI Jakarta.
2. Bagaimana sistem yang akan dibangun dapat menyelesaikan permasalahan dalam pengelolaan surat
3. Bagaimana pemanfaatan sistem yang dibangun pada BKD Provinsi DKI Jakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur dan alur surat menyurat pada BKD Provinsi DKI Jakarta.
2. Menghasilkan sistem informasi *e-Letter* berbasis web yang sesuai bagi BKD Provinsi DKI Jakarta untuk menjawab masalah yang ada.
3. Menjadikan sistem informasi *e-Letter* berbasis web sebagai sistem informasi pengelolaan surat yang dapat dipergunakan di BKD Provinsi DKI Jakarta pada khususnya dan SKPD lain pada umumnya.

1.4 Batasan Masalah

Mengingat pembahasan mengenai surat pada BKD Provinsi DKI Jakarta sangatlah luas, maka pada penelitian ini akan dibatasi seputar surat masuk dan surat keluar di BKD Provinsi DKI Jakarta, dengan berfokus pada pengelolaan surat masuk dan disposisi pimpinan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya perancangan dan implementasi sistem informasi *e-Letter* ini bagi BKD Provinsi DKI Jakarta, maka manfaatnya adalah:

1. Dapat menjadi solusi dari permasalahan pengelolaan surat di BKD Provinsi DKI Jakarta.
2. Dapat dikembangkan menjadi sistem informasi yang dapat dipergunakan oleh seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait pengelolaan surat.
3. Pengelolaan surat menjadi lebih efektif dan efisien.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data dan informasi yang dikumpulkan secara langsung. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara,

sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan, laporan, artikel yang telah tersedia di BKD yang dapat mendukung penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

A. Survey

Survey dilakukan untuk mengamati instansi sebagai objek yang dituju untuk mendapatkan sebuah data yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini.

Survey yang dilakukan meliputi :

a. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dalam hal ini di kantor BKD mengenai permasalahan yang ditinjau dalam hal ini pengelolaan surat masuk dan surat keluar.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung dengan narasumber dengan cara tanya jawab langsung. Wawancara dilakukan kepada kasubbagian umum dan staf subbagian umum BKD Provinsi DKI Jakarta, Pusat Data Dan Informasi Kepegawaian, Staf Pelaksana dan Kepegawaian SKPD, dan sekretaris pimpinan.

B. Studi Pustaka

Pengumpulan data dan informasi dilakukan pada tahap ini, dengan mempelajari *literature*, buku dan jurnal artikel yang dapat menunjang pembuatan tugas akhir. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik tertulis, foto gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Seperti

mengunjungi (*browser*) situs-situs internet yang berhubungan dengan tugas akhir.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi judul, latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori - teori dasar yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III Gambaran Umum Organisasi

Bab ini membahas profil organisasi BKD Provinsi DKI Jakarta, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

BAB IV Perancangan dan implementasi Sistem

Bab ini berisi tentang gambaran penelitian, proses yang sedang berjalan dan yang diusulkan, lalu analisa masalah, perencanaan, pengembangan penelitian, laporan dan implementasi yang akan dijalankan pada penelitian ini.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran tentang hasil penelitian yang telah dibuat.