

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi pemerintahan daerah merupakan elemen vital dalam menjalankan roda pemerintahan secara efektif dan efisien. Sekretariat Daerah sebagai pusat koordinasi memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin kelancaran pengelolaan administrasi dan komunikasi lintas bagian. Di era digital saat ini, kebutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi menjadi semakin penting agar proses kerja menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Transformasi digital dalam sektor pemerintahan bukan lagi menjadi pilihan, melainkan keharusan. Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem administrasi yang sebelumnya bersifat manual, lambat, dan rawan kesalahan. Implementasi teknologi dalam pengelolaan surat, arsip, serta koordinasi antar bagian tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta memudahkan pelacakan jejak kerja (*audit trail*). Di sisi lain, pelayanan publik yang baik dimulai dari manajemen internal yang tertata. Jika proses administrasi internal berjalan dengan lancar, maka layanan yang diberikan kepada masyarakat pun akan lebih responsif dan berkualitas. Sekretariat Daerah sebagai pusat pengendali kegiatan administratif memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa setiap kebijakan dapat diterjemahkan dalam bentuk kegiatan nyata yang tepat waktu dan tepat sasaran.

Aplikasi peningkatan administrasi dan koordinasi adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk membantu proses kerja di instansi pemerintahan, khususnya dalam hal pengelolaan administrasi dan koordinasi antar bagian. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat bantu digital yang memungkinkan pengolahan surat, pengarsipan dokumen, pertukaran informasi, hingga pengaturan akses data dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan

terintegrasi. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kinerja instansi pemerintahan menjadi lebih efektif serta mampu menjawab tantangan birokrasi di era digital.

Menurut Kusnadi & Ma'ruf. (2017) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan transformasi hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya. Penggunaan teknologi ini dapat berupa internet, perangkat mobile, komputer, atau lainnya, yang membentuk distribusi layanan digital oleh pemerintah. Menurut Kristianto & Findawati (2022) Penerapan e-Government bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mengurangi korupsi, meningkatkan kenyamanan, serta meningkatkan pendapatan negara dan/atau mengurangi biaya. E-Government berperan signifikan dalam upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pengembangan sistem digital yang mendukung pelaksanaan pemerintahan di masa depan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Peraturan ini mengatur prinsip tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan mendorong integrasi layanan digital antar instansi pemerintahan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional: Peraturan ini menetapkan percepatan transformasi digital melalui penyelenggaraan aplikasi SPBE prioritas dengan mengutamakan integrasi dan interoperabilitas, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Instruksi ini menegaskan komitmen pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penerapan e-Government, yang mencakup penggunaan teknologi informasi untuk mendukung transformasi hubungan pemerintah dengan masyarakat dan sektor lainnya.

Dari definisi dan peraturan di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi peningkatan administrasi dan koordinasi merupakan implementasi dari e-

Government yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan dalam administrasi pemerintahan.

Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Nias Utara adalah unsur staf yang membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Tugas utamanya meliputi koordinasi perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, serta penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pembinaan Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Nias Utara. Struktur organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara terdiri atas Sekretaris Daerah yang memimpin Sekretariat Daerah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretaris Daerah dibantu oleh beberapa Asisten, seperti Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, serta Asisten Administrasi Umum. Masing-masing asisten membawahi beberapa bagian yang memiliki fungsi spesifik, di antaranya Bagian Hukum, Bagian Pemerintahan, dan Bagian Kesejahteraan Rakyat. Setiap bagian memiliki tugas dan fungsi yang mendukung kelancaran operasional pemerintahan daerah. Sebagai contoh, Bagian Hukum bertanggung jawab dalam penyusunan produk hukum daerah serta memberikan pertimbangan hukum bagi pemerintah daerah. Sementara itu, Bagian Pemerintahan menangani urusan pemerintahan umum, administrasi kewilayahan, dan otonomi daerah. Dasar hukum yang menjadi landasan operasional organisasi ini adalah Peraturan Bupati Nias Utara Nomor 3 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Nias Utara.

Sekretariat Daerah memiliki peran sentral dalam menjalankan fungsi koordinasi, pelayanan administratif, serta mendukung kelancaran tugas-tugas kepala daerah. Efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan administrasi merupakan faktor penting yang menentukan kualitas layanan publik serta pengambilan keputusan strategis di tingkat pemerintahan daerah. Namun, dalam implementasinya di Kabupaten Nias Utara, proses administrasi dan koordinasi di lingkup Sekretariat Daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu

permasalahan utama adalah sistem pengelolaan surat yang masih dilakukan secara manual. Pencatatan, distribusi, dan pelacakan surat masuk dan keluar tidak terintegrasi dengan sistem digital yang memadai, sehingga rentan terhadap kehilangan data, keterlambatan distribusi, serta kesulitan dalam menelusuri status atau histori surat. Selain itu, koordinasi antar bagian atau instansi pemerintahan juga belum berjalan secara optimal. Kurangnya sinkronisasi komunikasi berdampak pada keterlambatan pengambilan keputusan dan kurang efisiennya alur administrasi pemerintahan. Permasalahan lainnya yang signifikan adalah kesulitan dalam proses pengarsipan dan akses informasi. Penyimpanan dokumen penting dalam bentuk fisik meningkatkan risiko kerusakan atau kehilangan data, serta menyulitkan pencarian kembali dokumen saat dibutuhkan. Sistem administrasi lama juga tidak memiliki pengaturan hak akses yang jelas, sehingga menimbulkan potensi penyalahgunaan data dan inkonsistensi dalam manajemen informasi. Di sisi lain, absennya mekanisme pencadangan (backup) data yang rutin dan terstruktur memperbesar risiko kehilangan data akibat kerusakan perangkat atau kendala teknis lainnya.

Melihat berbagai permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah solusi berbasis teknologi informasi yang mampu meningkatkan efisiensi administrasi serta memperkuat koordinasi antar bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara. Pengembangan aplikasi digital yang terpadu menjadi langkah strategis untuk menjawab tantangan ini, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang transparan, efektif, dan modern.

Tabel 1.1
Identifikasi Masalah

No.	Permasalahan	Dampak
1	Sistem pengelolaan surat masih dilakukan secara manual	- Risiko kehilangan data - Keterlambatan distribusi surat - Sulitnya pelacakan histori surat
2	Koordinasi antar bagian belum	- Keterlambatan pengambilan

	optimal	keputusan - Proses administrasi tidak efisien
3	Pengarsipan dan akses informasi masih berbasis fisik	- Risiko kerusakan/kehilangan dokumen - Sulit mencari kembali dokumen penting
4	Tidak ada pengaturan hak akses dan audit trail	- Potensi penyalahgunaan data - Ketidakkonsistenan dalam manajemen informasi
5	Tidak adanya sistem pencadangan (backup) data yang rutin	- Risiko kehilangan data akibat kerusakan perangkat atau gangguan teknis
6	Belum ada aplikasi digital terintegrasi	- Kinerja administrasi tidak efisien - Koordinasi tidak maksimal - Tidak sesuai dengan prinsip e-Government dan SPBE

Sumber olahan peneliti 2025

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti bahwa, pada Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara, pengelolaan surat masih dilakukan secara manual. Proses pencatatan, distribusi, hingga pelacakan surat masuk dan keluar belum terintegrasi dalam sistem digital, sehingga sangat rentan terhadap kehilangan data, keterlambatan distribusi, dan kesulitan dalam melacak status atau histori surat. Koordinasi antar bagian di lingkungan Sekretariat Daerah juga belum berjalan secara optimal. Kurangnya sinkronisasi komunikasi antar unit kerja menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan menurunkan efisiensi proses administrasi pemerintahan. Selain itu, sistem pengarsipan dan akses informasi masih berbasis fisik. Dokumen penting disimpan dalam bentuk kertas yang rawan rusak, hilang, atau sulit ditemukan kembali saat dibutuhkan. Ketergantungan pada arsip fisik ini menyulitkan pencarian dokumen dan memperlambat kinerja administratif. Permasalahan lain yang dihadapi adalah

tidak adanya sistem pengaturan hak akses pengguna dan audit trail. Setiap pengguna dapat mengakses data tanpa batasan yang jelas, yang berpotensi menyebabkan penyalahgunaan informasi serta tidak adanya jejak digital yang menunjukkan siapa mengakses atau mengubah suatu data. Sekretariat Daerah juga belum memiliki sistem pencadangan (*backup*) data yang rutin dan terstruktur. Akibatnya, jika terjadi gangguan teknis atau kerusakan perangkat, data penting dapat hilang tanpa bisa dipulihkan. Yang tak kalah penting, belum tersedia aplikasi digital terintegrasi yang dirancang khusus untuk mendukung proses administrasi dan koordinasi. Ketiadaan sistem ini membuat kinerja instansi menjadi tidak efisien dan belum sesuai dengan prinsip-prinsip e-Government maupun SPBE yang mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Gambar 1.1

Bagan Presentase Masalah Berdasarkan Observasi Awal Peneliti

Presentase Masalah Berdasarkan Hasil Observasi
Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara



Sumber Olahan Peneliti 2025

Bagan grafik presentase di atas adalah masalah berdasarkan hasil observasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara. Grafik ini menggambarkan proporsi

masing-masing permasalahan terhadap keseluruhan isu yang teridentifikasi, dan dapat digunakan sebagai dasar penentuan prioritas solusi.

Untuk mengatasi masalah tersebut di atas, maka hadir solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah pengembangan dan penerapan aplikasi digital terintegrasi untuk mendukung peningkatan administrasi dan koordinasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara. Aplikasi ini akan:

1. Mengelola surat masuk dan keluar secara digital, termasuk pencatatan, distribusi, pelacakan, dan histori dokumen.
2. Menyediakan sistem pengarsipan digital yang aman, sistematis, dan mudah diakses.
3. Meningkatkan koordinasi antar bagian dengan fitur komunikasi dan kolaborasi internal.
4. Menyediakan pengaturan hak akses pengguna, audit trail, serta fitur pencadangan data otomatis.
5. Mendukung prinsip e-Government dan SPBE melalui sistem yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Penelitian ini mendesak dan penting karena permasalahan administratif yang kronis dan sistemik di Sekretariat Daerah, seperti sistem manual yang tidak efisien, pengarsipan fisik yang rawan hilang, dan koordinasi antar bagian yang lemah, menghambat kinerja organisasi.

1. Tidak adanya sistem pencadangan dan pengamanan data menyebabkan tingginya risiko kehilangan informasi penting.
2. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan nasional (SPBE, e-Government) yang menuntut transformasi digital sebagai kewajiban, bukan pilihan.
3. Sekretariat Daerah sebagai organ strategis membutuhkan sistem pendukung berbasis teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik secara menyeluruh.
4. Tantangan birokrasi di era digital hanya dapat diatasi melalui pendekatan berbasis sistem informasi yang terstruktur dan responsif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti mengangkat judul “Aplikasi Peningkatan Administrasi dan Koordinasi Berbasis Digital pada Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi awal dan uraian latar belakang, permasalahan yang teridentifikasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan surat masuk dan keluar masih dilakukan secara manual, sehingga berisiko kehilangan data, keterlambatan distribusi, serta kesulitan pelacakan histori surat.
2. Koordinasi antar bagian belum terintegrasi secara sistemik, yang menyebabkan keterlambatan pengambilan keputusan dan tidak efisiennya proses kerja lintas bagian.
3. Proses pengarsipan masih menggunakan dokumen fisik, yang rentan rusak, hilang, dan sulit dicari ulang saat dibutuhkan.
4. Tidak tersedia sistem pengaturan hak akses dan audit trail yang memadai, sehingga ada potensi penyalahgunaan dan ketidakteraturan dalam manajemen informasi.
5. Belum tersedia mekanisme pencadangan data (backup) yang rutin dan terstruktur, meningkatkan risiko kehilangan data permanen akibat kerusakan perangkat atau gangguan teknis.
6. Belum adanya aplikasi digital terintegrasi yang mampu mengakomodasi kebutuhan administrasi dan koordinasi secara menyeluruh dan sesuai prinsip e-Government dan SPBE.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan dapat diselesaikan secara efektif, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada ruang lingkup internal Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara, tidak mencakup instansi pemerintahan lainnya.

2. Fokus pengembangan aplikasi terbatas pada fitur utama yang mendukung pengelolaan administrasi (pengelolaan surat dan arsip digital) serta koordinasi antar bagian, tanpa melibatkan sistem keuangan, kepegawaian, atau pelayanan publik eksternal.
3. Penggunaan teknologi informasi hanya dibatasi pada perangkat lunak berbasis web yang dapat diakses oleh bagian-bagian di lingkungan Sekretariat Daerah.
4. Penelitian ini tidak mencakup pengujian performa jangka panjang aplikasi di lapangan, tetapi sebatas pada rancang bangun sistem dan simulasi penggunaan.
5. Analisis dilakukan berdasarkan data observasi dan wawancara awal tanpa menyertakan seluruh aspek keamanan siber tingkat lanjut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang aplikasi berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara?
2. Bagaimana aplikasi dapat membantu memperkuat koordinasi antar bagian di lingkungan Sekretariat Daerah?
3. Bagaimana sistem digital ini mampu mengatasi kendala yang selama ini dihadapi, seperti pengelolaan surat manual, pengarsipan fisik, dan tidak adanya sistem audit trail serta pencadangan data?
4. Sejauh mana aplikasi yang dikembangkan selaras dengan prinsip e-Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?

1.5 Tujuan Proyek

Adapun tujuan proyek yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah berdasarkan rumusan masalah di atas sebagai berikut:

1. Untuk merancang aplikasi berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara
2. Untuk mengetahui aplikasi dapat membantu memperkuat koordinasi antar bagian di lingkungan Sekretariat Daerah
3. Untuk mengetahui sistem digital ini mampu mengatasi kendala yang selama ini dihadapi, seperti pengelolaan surat manual, pengarsipan fisik, dan tidak adanya sistem audit trail serta pencadangan data
4. Untuk mengetahui aplikasi yang dikembangkan selaras dengan prinsip e-Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

1.6 Manfaat Proyek

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dalam bidang sistem informasi pemerintahan, khususnya terkait implementasi e-Government di lingkungan instansi pemerintah daerah.
2. Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam mengkaji pengaruh digitalisasi administrasi terhadap efisiensi kerja organisasi sektor publik.
3. Memperkuat pemahaman teoritis tentang hubungan antara transformasi digital dan peningkatan kualitas koordinasi serta pelayanan administrasi di sektor pemerintahan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah Daerah
 - a. Mempercepat proses administrasi dan pengambilan keputusan.
 - b. Meningkatkan efisiensi kerja lintas bagian dan transparansi kebijakan.
 - c. Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan modern sesuai dengan kebijakan SPBE nasional.
2. Bagi ASN (Aparatur Sipil Negara)

- a. Mempermudah pekerjaan administratif sehari-hari dengan sistem digital yang user-friendly.
 - b. Mengurangi beban kerja manual dan redundansi dalam pelaporan serta dokumentasi.
 - c. Menyediakan sistem pelacakan kerja (audit trail) untuk evaluasi dan akuntabilitas kinerja individu.
3. Bagi Masyarakat
- a. Secara tidak langsung mendapatkan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas karena tata kelola internal yang lebih baik.
 - b. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah melalui transparansi dan responsivitas layanan.
4. Bagi Pengembang Sistem Informasi
- a. Memberikan studi kasus nyata dalam pengembangan solusi berbasis kebutuhan sektor publik.
 - b. Menjadi referensi teknis dan non-teknis dalam membangun aplikasi e-Government untuk instansi serupa.
 - c. Mendorong inovasi dalam perancangan aplikasi pemerintahan yang berorientasi pada kebutuhan lokal.
5. Bagi Universitas Nias
- a. Menjadi bahan ajar dan referensi akademik dalam bidang sistem informasi, pemerintahan digital, dan e-Government.
 - b. Meningkatkan kontribusi universitas dalam pengabdian kepada masyarakat dan pemerintah daerah.
 - c. Menjadi dasar kemitraan riset dan pengembangan antara universitas dan Pemerintah Kabupaten Nias Utara.