

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi merupakan pilar utama yang menggerakkan roda organisasi, baik dalam konteks bisnis, pemerintah, pendidikan atau bahkan kehidupan sehari-hari. Administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini dapat diterapkan di berbagai konteks, termasuk di dalam organisasi bisnis. Setiap konteks memiliki karakteristik dan tujuan administrasi yang berbeda, tetapi konsep dasar tetap sama, yaitu mengelola sumber daya dengan baik untuk mencapai tujuan.

Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat sehingga sangat dibutuhkannya penyesuaian teknologi demi menunjang kegiatan sehari-hari, pemerintah sebagai pemberi layanan dalam masyarakat juga harus mampu memanfaatkan teknologi demi menunjang kegiatan pelayanan. Digitalisasi masuk ke kehidupan memberikan banyak manfaat dan keuntungan saat ini dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan. Di era digital dan globalisasi saat ini, tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat mengharapkan proses administratif yang lebih cepat, transparan, akurat, dan mudah diakses. Untuk itu, inovasi dalam sistem administrasi sangat diperlukan, terutama dalam pengelolaan data dan informasi yang menjadi bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan yang efektif.

Dalam era digital yang semakin pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan public yang cepat, mudah, dan transparansi semakin meningkat. Pemerintah daerah, termasuk pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu sector sangat penting dalam upaya peningkatan pelayanan public adalah Pengelolaan Administrasi Informasi. Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat memiliki peran yang sangat strategis dalam mengelola dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Administrasi Informasi yang baik akan mendukung pengambilan keputusan yang tepat, pelayanan yang optimal, serta terciptanya tata kelola pemerintah yang lebih transparansi.

Layanan informasi salah satu cara berinteraksi pemerintah dan masyarakat. Masih terdapat beberapa tantangan dalam melakukan penyelenggaraan layanan informasi. Salah satu permasalahan yang umum ditemui adalah tumpang tindih kebijakan dan kurangnya koordinasi antara instansi pemerintah, yang sering sekali mengakibatkan pemborosan sumber daya dan kebingungan di kalangan masyarakat. Selain itu, kurangnya kompetensi pejabat public dan resistensi terhadap inovasi sering menghambat perubahan yang diperlukan dalam layanan informasi (Barsei, 2022).

Masalah yang dihadapi oleh bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya sumber daya manusia yang terampil dibidang teknologi informasi, seperti proses administrasi yang masih bergantung pada sistem manual yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi dalam pelayanan administrasi yang dapat memanfaatkan

perkembangan teknologi informasi untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas layanan administrasi pada Pengelolaan Administrasi Informasi Kantor Gubernur Sumatera Barat.

Inovasi bisa berupa penerapan sistem manajemen informasi yang lebih efisien, digitalisasi dokumen dan arsip, penggunaan aplikasi berbasis web atau mobile untuk mempermudah akses data, serta penerapan teknologi informasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi, dengan inovasi tersebut bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat dapat bertransformasi menjadi modern dan mampu memberikan pelayanan lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis inovasi yang dapat diterapkan dalam layanan administrasi di Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat, guna menciptakan sistem administrasi lebih efisien dan efektif.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi informasi pada Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi pada Kantor Gubernur Sumatera Barat
2. Apa saja masalah yang dihadapi oleh Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat dalam memberikan layanan administrasi yang efektif dan efisien?
3. Bagaimana pengaruh dari inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan karyawan dan efektivitas pelayanan di Kantor Gubernur Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Magang

Magang merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam kuliah kerja praktek atau magang ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi informasi pada Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi pada Kantor Gubernur Sumatera Barat
2. Untuk mengetahui apa saja masalah yang dihadapi oleh Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi di Kantor Gubernur Sumatera Barat dalam memberikan layanan administrasi yang efektif dan efisien
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari inovasi layanan administrasi terhadap kepuasan karyawan dan efektivitas pelayanan di Kantor Gubernur Sumatera Barat

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengalaman tentang kondisi dunia kerja di kantor Gubernur Sumatera Barat.
2. Mengimplementasikan ilmu yang telah penulis dapatkan selama perkuliahan kedalam dunia kerja.
3. Menambah pengetahuan penulis Layanan Administrasi Informasi di Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi Aplikasi Srikandi di Kantor Gubernur Sumatera Barat.

1.4.2 Bagi Perusahaan

1. Dapat membina kerja sama antara Perusahaan dan Universitas Andalas.
2. Dapat mempermudah serta membantu aktivitas pada perusahaan.
3. Dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap mahasiswa magang sebagai bentuk partisipasi nyata yang diberikan perusahaan.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi untuk mengetahui Inovasi Layanan Administrasi di Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi Aplikasi Srikandi di Kantor Gubernur Sumatera Barat.

1.4.3 Bagi Universitas Andalas

1. Untuk menjalin kerja sama dan hubungan yang baik antara Universitas Andalas dan Kantor Gubernur Sumatera Barat.
2. Untuk meningkatkan kualitas lulusan Universitas Andalas melalui pengalaman magang.

3. Mempromosikan Diploma III Administrasi Perkantoran yang berkualitas serta siap bersaing dengan masyarakat umum lainnya.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam mendapatkan data ini adalah:

1. Studi Literatur

Melakukan tinjauan pustaka mengenai inovasi layanan administrasi pada pengelolaan administrasi informasi, penggunaan teknologi yang relevan, efektif dan praktik.

2. Wawancara

Menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi lebih lanjut melalui sesi Tanya jawab antara pihak pewawancara dengan narasumber, tentang layanan inovasi administrasi pada kantor Gubernur Sumatera Barat.

3. Observasi

Observasi yaitu peninjauan langsung atau mensurvei secara langsung ke tempat dengan mengamati proses yang terjadi sehingga dapat menyimpulkan informasi yang ditemukan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam hal ini peneliti melakukan kegiatan magang yang bertempat di Kantor Gubernur Sumatera Barat Jl. Jend. Sudirman No.51, Padang Pasir, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat. Dimana waktu kegiatan magang dilaksanakan selama 40 (empat puluh) hari masa kerja.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan menyajikan ini dalam lima bab. Penjelasan masing – masing bab dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat & waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini ditemukan teori – teori yang relevan mulai dari pengertian inovasi, pengelolaan, administrasi, informasi dan aplikasi srikandi.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bagian ini menguraikan gambaran instansi tempat magang terdiri dari profil perusahaan, sejarah singkat perusahaan, perkembangan perusahaan, motto perusahaan, lokasi perusahaan, uraian dari tugas masing – masing struktur organisasi yang dimiliki perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Merupakan hasil dari kegiatan magang yang menjelaskan tentang uraian dan pembahasan Inovasi Layanan Administrasi di Bagian Pengelolaan Administrasi Informasi Aplikasi Srikandi di Kantor Gubernur Sumatera Barat.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bab penutup dari tugas akhir yang berisikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari analisis serta pembahasan masalah dan saran yang dianggap perlu sebagai bahan pertimbangan guna untuk perbaikan dan perubahan untuk masa yang akan datang.

