

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang dihadapi perusahaan

Dalam kegiatan pelayanan administrasi, terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi efektivitas kerja staf serta kelancaran pelayanan masyarakat. Melalui hasil wawancara dan observasi, permasalahan tersebut dapat diidentifikasi untuk menjadi dasar dalam perumusan solusi yang lebih tepat sasaran.

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf pelayanan serta observasi yang telah dilakukan, terdapat dua permasalahan utama pada bagian administrasi. Pertama, ketidaktersediaan pusat penyimpanan template surat yang menyebabkan hambatan dalam pelayanan ketika staf yang memiliki template tidak hadir. Kedua, ketidaklengkapan dokumen persyaratan dari masyarakat yang kerap menimbulkan keterlambatan karena harus kembali untuk melengkapi berkas. Kondisi tersebut berimplikasi pada kurang optimalnya efektivitas pelayanan administrasi dan berpotensi menurunkan kualitas layanan kepada masyarakat.

3.1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan hasil analisa permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa masalah pokok yang terdapat pada bagian pelayanan administrasi, yaitu:

1. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam pembuatan surat ketika template tidak terpusat pada satu komputer, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan meskipun staf tertentu tidak hadir?
2. Bagaimana upaya untuk meminimalisasi keterlambatan pelayanan akibat ketidaklengkapan dokumen persyaratan dari masyarakat pada saat pengajuan surat?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengatasi permasalahan yang muncul pada bagian pelayanan administrasi, dilakukan pengembangan sebuah sistem berbasis web yang dirancang khusus untuk mendukung kegiatan administrasi. Kerangka pemecahan masalah tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Pemusatan Template Surat dalam Sistem Web

Sistem yang dikembangkan menyediakan seluruh template surat secara terintegrasi di dalam satu platform. Dengan demikian, staf pelayanan tidak lagi bergantung pada komputer tertentu atau individu yang menyimpan template, sehingga proses pembuatan surat dapat berjalan lebih cepat dan efisien (Al Hasri and Sudarmilah 2021).

2. Pengelolaan Data Penduduk secara Terstruktur

Sistem ini memuat data penduduk secara lengkap dan terorganisir. Hal ini memudahkan staf dalam melakukan pencarian maupun verifikasi data ketika masyarakat mengajukan permohonan surat, sekaligus meminimalisasi kesalahan input data.

3. Penyampaian Informasi Persyaratan kepada Masyarakat

Melalui sistem web, masyarakat dapat mengetahui secara jelas persyaratan yang harus dipenuhi untuk setiap jenis surat. Informasi yang transparan ini diharapkan dapat mengurangi terjadinya kasus masyarakat datang dengan dokumen yang tidak lengkap, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.

3.2 Landasan Teori

Landasan teori digunakan sebagai dasar acuan penelitian, yang dalam hal ini meliputi pengertian administrasi, website, serta administrasi berbasis website.

3.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan pengelolaan pekerjaan secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi mencakup kegiatan pencatatan, penyusunan, pengelolaan, hingga pengarsipan dokumen sehingga mempermudah proses pelayanan maupun pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, administrasi berfungsi sebagai sarana utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pengaturan data dan dokumen yang tertib (Bulo, Paembonan, and Abduh 2025).

3.2.2 Pengertian Website

Website adalah sekumpulan halaman yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan menggunakan alamat tertentu (Uniform Resource Locator/URL). Website dapat berisi informasi teks, gambar, audio, video, maupun aplikasi interaktif, dan dapat diakses menggunakan perangkat seperti komputer maupun smartphone. Website berfungsi sebagai media informasi, komunikasi, hingga layanan publik, karena dapat diakses secara cepat, fleksibel, dan tanpa batasan waktu maupun lokasi (Masykur, Makruf, and Atmaja 2015).

3.2.3 Administrasi Berbasis Website

Administrasi berbasis website merupakan pengelolaan data dan dokumen administrasi yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi website sebagai media utama. Sistem ini memungkinkan data tersimpan secara terpusat, dapat diakses oleh banyak pengguna, dan meminimalisasi hambatan dalam pelayanan. Dengan adanya administrasi berbasis website, proses pencatatan, pembuatan surat, maupun penyediaan informasi dapat dilakukan lebih efektif, transparan, dan efisien (Hidayatulloh and Mulyadi 2015).

3.3 Metode yang digunakan

Untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data. Metode tersebut dipilih agar penulis dapat

memahami secara menyeluruh kondisi pelayanan administrasi di Kantor Desa Sriwijaya Mataram, baik dari segi proses, kendala, maupun kebutuhan yang ada. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan wawancara.

3.3.1 Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Sriwijaya Mataram. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur pelayanan yang berlangsung, pola kerja staf dalam melayani masyarakat, serta kendala yang sering muncul dalam proses administrasi. Melalui metode ini, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan secara lebih objektif, sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih relevan dengan kondisi sebenarnya.

3.3.2 Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung melalui proses tanya jawab dengan narasumber. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Bapak Iswanto selaku Sekretaris Desa Sriwijaya Mataram. Wawancara tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait proses pelayanan administrasi, kendala yang sering dihadapi, serta kebutuhan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di kantor desa.

3.4 Rancangan program yang dibuat

Rancangan sistem yang dikembangkan adalah sebuah aplikasi berbasis web yang berfungsi untuk membantu proses administrasi surat-menyurat di Kantor Desa Sriwijaya Mataram. Sistem ini dirancang agar dapat memudahkan staf pelayanan dalam mengelola data penduduk, menyimpan template surat, serta memproses permintaan surat dari masyarakat secara lebih cepat, terstruktur, dan efisien. Selain

itu, masyarakat juga dapat mengajukan permohonan pembuatan surat secara langsung melalui sistem tanpa harus selalu datang ke kantor desa.

Adapun rancangan sistem meliputi beberapa aspek utama:

1. Struktur Sistem

a. Data Penduduk

Berisi informasi lengkap mengenai identitas dan data kependudukan masyarakat desa. Data ini menjadi acuan utama dalam pembuatan dokumen administrasi.

b. Template Surat

Menyediakan berbagai jenis template surat resmi desa (misalnya surat keterangan domisili, usaha, kelahiran, kematian, dan lain-lain). Template tersimpan secara terpusat sehingga dapat diakses oleh seluruh staf pelayanan tanpa bergantung pada komputer tertentu.

c. Permintaan Surat

Fitur yang memungkinkan masyarakat mengajukan pembuatan surat secara online. Sistem mencatat permohonan yang masuk, menunggu verifikasi, hingga surat selesai diproses.

d. Laporan Administrasi

Menyediakan ringkasan data, seperti jumlah penduduk, permintaan surat yang masuk, surat yang sedang diproses, dan surat yang telah selesai. Laporan ini membantu aparat desa dalam monitoring dan evaluasi pelayanan administrasi.

2. Fitur Utama

a. Input Data Penduduk

Fitur untuk menambahkan, memperbarui, dan menyimpan data penduduk secara lengkap. Data ini menjadi basis utama dalam setiap pengajuan dan pembuatan surat, sehingga memudahkan staf dalam pencarian maupun pengolahan informasi.

b. Permintaan Surat

Fitur untuk mencatat permohonan surat dari masyarakat, seperti Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, dan lain-lain. Semua permintaan akan tersimpan dalam sistem dan bisa dipantau statusnya.

c. Pengolahan Data Surat

Fitur untuk memverifikasi data penduduk yang sudah ada dengan permintaan surat yang diajukan. Hal ini membantu staf memastikan keakuratan dan mengurangi kesalahan administrasi.

d. Pembuatan Surat

Fitur untuk menghasilkan surat berdasarkan template yang telah tersedia di sistem. Surat dapat dicetak secara langsung atau disimpan dalam bentuk digital untuk kebutuhan arsip.

e. Laporan

Fitur untuk menampilkan data rekapitulasi, seperti jumlah penduduk, jumlah permintaan surat, hingga rekap surat yang sudah diterbitkan. Informasi ditampilkan dalam bentuk laporan maupun dashboard sederhana agar mudah dipahami.