

Peran Digitalisasi Administrasi Dalam Peningkatan Efisiensi Kerja Pegawai Pada Biro Umum dan Perlengkapan Provinsi Banten

Nur Aisyah Kinanti¹, Arif Nugroho²

^{1,2}Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Institut Kemandirian Nusantara

kikikinanti99@gmail.com, ariyul88@gmail.com

Corresponding author: kikikinanti99@gmail.com

Submitted: 27/06/2026; Revised: 22/07/2026; Published: 25/07/2026

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v9i2.576>

Abstract

Digital transformation in the public sector has encouraged government institutions to implement administrative digitalization as part of Bureaucratic Reform and the Electronic-Based Government System (SPBE). This study aims to analyze the implementation of administrative digitalization, its role in improving employee work efficiency, the challenges encountered, and strategies for optimizing its implementation at the General Affairs and Equipment Bureau of the Regional Secretariat of Banten Province. The study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis, and were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that administrative digitalization has improved the management of correspondence, electronic archiving, document disposition, and administrative coordination. It contributes to higher employee work efficiency by accelerating administrative processes, facilitating information access, improving document management accuracy, and strengthening inter-unit coordination. However, the implementation remains constrained by uneven digital competencies among employees, limited integration of information systems, and the continued use of manual administrative procedures in several work processes. Therefore, optimizing administrative digitalization requires continuous capacity building for public employees, stronger system integration, improved administrative governance, and periodic evaluation of digital implementation. This study contributes to the development of local government administration by emphasizing that the success of administrative digitalization depends not only on technological infrastructure but also on organizational readiness and human resource capacity.

Keywords: Administrative digitalization; work efficiency; local government administration; electronic-based government system; digital transformation.

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong organisasi publik untuk mengimplementasikan digitalisasi administrasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi, perannya dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai, kendala yang dihadapi, serta upaya optimalisasi implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi telah

mendukung pengelolaan persuratan, pengarsipan, disposisi, dan koordinasi administrasi secara lebih efektif. Digitalisasi administrasi berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai melalui percepatan proses administrasi, kemudahan akses informasi, peningkatan akurasi pengelolaan dokumen, serta penguatan koordinasi antarunit kerja. Meskipun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa belum meratanya kompetensi digital aparatur, belum optimalnya integrasi sistem informasi, serta masih adanya penggunaan administrasi manual pada beberapa proses kerja. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi digitalisasi administrasi perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan integrasi sistem, penyempurnaan tata kelola administrasi, serta evaluasi implementasi secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi pemerintahan daerah dengan menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan kapasitas sumber daya manusia.

Kata kunci: Digitalisasi administrasi; efisiensi kerja; administrasi pemerintahan daerah; SPBE; transformasi digital.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan yang sangat signifikan dalam tata kelola sektor publik di berbagai negara. Transformasi digital tidak lagi dipandang sekadar sebagai pemanfaatan perangkat teknologi untuk mendukung aktivitas administrasi, tetapi telah berkembang menjadi strategi utama dalam melakukan modernisasi penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2020), digital government merupakan pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian integral dari strategi modernisasi sektor publik untuk menciptakan nilai publik melalui tata kelola yang lebih efektif, transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. (OECD, 2020)

Sejalan dengan pandangan tersebut, United Nations (2024) menjelaskan bahwa transformasi digital telah menjadi salah satu instrumen utama dalam memperkuat kapasitas pemerintahan guna mencapai pembangunan yang berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*). Melalui pemanfaatan teknologi digital, pemerintah di berbagai negara mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hasil United Nations E-Government Survey 2022 juga menunjukkan adanya peningkatan tingkat kematangan pemerintahan digital di berbagai negara yang tercermin dari semakin tingginya nilai *E-Government Development Index* (EGDI). (UN, 2022)

Pandangan yang hampir sama dikemukakan oleh (WorldBank, 2022) melalui konsep GovTech, yang menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan pemerintahan, tetapi juga mencakup reformasi kelembagaan, penguatan tata kelola data, integrasi sistem informasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta kolaborasi antarlembaga untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam melakukan perubahan proses bisnis, budaya organisasi, serta tata kelola administrasi secara menyeluruh.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi digital sektor publik telah menjadi kebutuhan strategis bagi setiap negara dalam menghadapi dinamika perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Digitalisasi administrasi menjadi salah satu elemen penting dalam transformasi tersebut karena mampu mendukung terciptanya proses administrasi yang lebih cepat, akurat, terintegrasi, dan akuntabel. Kondisi ini mendorong berbagai negara, termasuk Indonesia, untuk mengembangkan kebijakan pemerintahan digital sebagai bagian dari agenda reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi publik.

Transformasi digital yang berkembang secara global telah mendorong Pemerintah Indonesia untuk melakukan modernisasi tata kelola pemerintahan melalui agenda Reformasi Birokrasi dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Reformasi birokrasi diarahkan untuk membangun birokrasi yang profesional, adaptif, berintegritas, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam kerangka tersebut, pemanfaatan teknologi digital dipandang sebagai salah satu instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat proses administrasi, memperkuat akuntabilitas, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan, Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE secara terpadu. Penerapan SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui integrasi proses bisnis, data dan informasi, aplikasi, infrastruktur, serta sistem keamanan digital di seluruh instansi pemerintah.

Komitmen pemerintah terhadap penguatan transformasi digital selanjutnya diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, yang menekankan pentingnya integrasi layanan digital antarkementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Regulasi ini menegaskan bahwa penyelenggaraan SPBE tidak lagi berorientasi pada pengembangan aplikasi secara sektoral (*silo system*), melainkan diarahkan pada pembangunan ekosistem pemerintahan digital yang terintegrasi melalui keselarasan arsitektur bisnis, data, aplikasi, infrastruktur, dan keamanan informasi. Dengan demikian, setiap instansi pemerintah dituntut untuk mengembangkan sistem administrasi yang saling terhubung sehingga mampu meningkatkan efektivitas koordinasi, efisiensi penggunaan sumber daya, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Indonesia, 2010).

Sejalan dengan kebijakan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB, 2024) menegaskan bahwa transformasi digital pemerintahan tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan publik, tetapi juga mencakup transformasi administrasi internal pemerintahan melalui penyederhanaan proses bisnis, integrasi layanan administrasi, penguatan interoperabilitas sistem informasi, serta peningkatan kompetensi digital aparatur sipil negara. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SPBE tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan, membangun budaya kerja digital, dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. (PANRB_RI, 2024)

Berdasarkan berbagai kebijakan tersebut, dapat dipahami bahwa transformasi digital di Indonesia telah berkembang menjadi agenda nasional yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga diarahkan untuk memperbaiki tata kelola administrasi pemerintahan secara menyeluruh. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SPBE pada setiap organisasi pemerintah sangat bergantung

pada kemampuan instansi dalam mengintegrasikan sistem administrasi, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas aparatur. Kondisi tersebut menjadi landasan penting untuk memahami bagaimana digitalisasi administrasi diterapkan dalam perspektif administrasi pemerintahan daerah.

Administrasi pemerintahan daerah merupakan salah satu unsur fundamental dalam penyelenggaraan otonomi daerah karena berfungsi mengoordinasikan seluruh aktivitas organisasi pemerintahan agar tujuan penyelenggaraan pemerintahan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam perspektif administrasi publik, administrasi pemerintahan daerah tidak hanya berkaitan dengan penyusunan kebijakan, tetapi juga mencakup pengelolaan surat-menyurat, arsip, dokumen, data dan informasi, pelayanan administrasi, koordinasi antarunit kerja, serta pengelolaan sumber daya organisasi yang mendukung pelaksanaan fungsi pemerintahan. Menurut (Wasistiono, 2019), administrasi pemerintahan daerah merupakan keseluruhan proses penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah yang dilaksanakan melalui pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan pembangunan daerah secara efektif, efisien, dan akuntabel.

Dalam pelaksanaannya, administrasi pemerintahan memerlukan sistem pengelolaan yang terencana agar setiap aktivitas administrasi dapat berlangsung secara tertib dan terkoordinasi. (Gie, 2019) menjelaskan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang melalui kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, (Siagian, 2019) menyatakan bahwa administrasi dan manajemen merupakan dua konsep yang saling berkaitan, di mana administrasi berorientasi pada penetapan tujuan organisasi, sedangkan manajemen berfungsi menggerakkan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Dengan demikian, keberhasilan penyelenggaraan administrasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola proses administrasi secara sistematis, terintegrasi, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan terhadap praktik administrasi pemerintahan melalui penerapan digitalisasi administrasi. Digitalisasi administrasi dipahami sebagai proses transformasi dari sistem administrasi konvensional

menuju sistem administrasi berbasis teknologi digital yang memungkinkan pengelolaan surat, arsip, dokumen, data, dan informasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, terintegrasi, serta mudah diakses. Menurut Laudon dan Laudon (Laudon, 2022), sistem informasi modern berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung koordinasi, pengendalian, analisis, serta pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, pemanfaatan teknologi digital pada aktivitas administrasi tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kualitas tata kelola pemerintahan melalui integrasi informasi, percepatan pelayanan administrasi, serta peningkatan akuntabilitas organisasi.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, (OECD, 2020) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik harus mampu menghasilkan pemerintahan yang berbasis data (*data-driven government*), terintegrasi (*government integration*), dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-driven public services*). Dengan demikian, digitalisasi administrasi dalam organisasi pemerintahan daerah tidak lagi dipandang sebagai sekadar penggunaan perangkat teknologi, tetapi merupakan bagian dari strategi modernisasi administrasi yang mendukung peningkatan efektivitas tata kelola pemerintahan, kualitas pelayanan, serta efisiensi pelaksanaan tugas aparatur pemerintah daerah. Berdasarkan pemikiran tersebut, digitalisasi administrasi menjadi salah satu faktor strategis yang diperkirakan memiliki hubungan erat dengan peningkatan efisiensi kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan daerah.

Digitalisasi administrasi pada hakikatnya diarahkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi sehingga setiap proses kerja dapat dilaksanakan secara lebih cepat, akurat, terintegrasi, dan mudah dikendalikan. Dalam organisasi pemerintahan, aktivitas administrasi seperti pengelolaan surat-menyurat, disposisi, pengarsipan dokumen, pengolahan data, penyusunan laporan, hingga koordinasi antarunit kerja merupakan proses yang berlangsung secara berkesinambungan dan memerlukan ketepatan waktu serta ketelitian yang tinggi. Oleh karena itu, penerapan sistem administrasi berbasis digital diharapkan mampu menyederhanakan prosedur kerja, mengurangi pekerjaan yang bersifat repetitif,

meminimalkan kesalahan administratif (*human error*), mempercepat aliran informasi, serta meningkatkan kualitas koordinasi organisasi. (Laudon, 2022)

Secara konseptual, efisiensi kerja merupakan kemampuan organisasi atau individu untuk mencapai hasil kerja yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya, waktu, tenaga, dan biaya secara tepat tanpa mengurangi kualitas hasil pekerjaan. Bernardin dan Russell (Bernardin, 2015) menjelaskan bahwa pencapaian kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh sistem kerja yang mampu mendukung pelaksanaan tugas secara produktif, efektif, dan efisien. Dengan kata lain, semakin baik sistem yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan, semakin besar peluang organisasi untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan kualitas hasil kerja.

Hubungan antara digitalisasi administrasi dan efisiensi kerja juga dapat dijelaskan melalui perspektif perilaku organisasi. Robbins dan Judge (Robbins, 2019) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam organisasi mampu meningkatkan produktivitas pegawai melalui percepatan proses kerja, peningkatan akurasi informasi, penyederhanaan alur komunikasi, serta kemudahan koordinasi antarkaryawan. Sementara itu, Laudon dan Laudon (Laudon, 2022) menegaskan bahwa sistem informasi modern tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan efisiensi proses bisnis organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintahan, pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas administrasi menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas tata kelola sekaligus mempercepat penyelesaian pekerjaan administratif.

Pandangan tersebut diperkuat oleh (OECD, 2020) yang menyatakan bahwa transformasi digital sektor publik harus mampu menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui integrasi data, proses bisnis, serta layanan pemerintahan. Dengan demikian, digitalisasi administrasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi kerja aparatur melalui penyederhanaan proses administrasi, peningkatan kualitas informasi, penguatan koordinasi antarunit kerja, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya organisasi. Berdasarkan argumentasi tersebut, dapat dipahami bahwa semakin baik implementasi digitalisasi administrasi dalam organisasi pemerintahan, semakin besar peluang

terciptanya efisiensi kerja pegawai dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan akuntabel.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang berada di bawah Sekretariat Daerah Provinsi Banten, Biro Umum dan Perlengkapan memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan melalui penyediaan layanan administrasi umum, tata usaha pimpinan, pengelolaan persuratan, kearsipan, rumah tangga, serta pengelolaan barang milik daerah. Karakteristik tugas tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas organisasi bertumpu pada pengelolaan administrasi yang melibatkan arus dokumen, data, informasi, dan koordinasi antarbagian secara berkesinambungan. Oleh karena itu, efektivitas penyelenggaraan administrasi menjadi salah satu faktor yang menentukan kelancaran pelaksanaan fungsi pemerintahan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. (Parafrasa dari Peraturan Gubernur Banten tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Banten).

Sejalan dengan kebijakan nasional mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Biro Umum dan Perlengkapan Provinsi Banten telah mulai memanfaatkan berbagai teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi tersebut diwujudkan melalui penggunaan aplikasi administrasi, pengelolaan dokumen secara elektronik, digitalisasi persuratan, serta pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi. Upaya tersebut merupakan bagian dari komitmen Pemerintah Provinsi Banten dalam mendukung transformasi digital birokrasi sebagaimana diarahkan dalam kebijakan SPBE dan Reformasi Birokrasi. (Pemprov_Banten, 2022).

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti selama pelaksanaan penelitian, implementasi digitalisasi administrasi di lingkungan Biro Umum dan Perlengkapan masih menunjukkan dinamika yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Aktivitas administrasi yang memiliki volume pekerjaan tinggi menuntut adanya sistem administrasi yang mampu mengintegrasikan pengelolaan dokumen, penyampaian informasi, koordinasi antarunit kerja, serta penyelesaian pekerjaan secara cepat dan akurat. Kondisi tersebut menjadikan Biro Umum dan Perlengkapan sebagai salah satu unit organisasi yang relevan untuk mengkaji bagaimana digitalisasi administrasi

diimplementasikan serta sejauh mana penerapannya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai. Oleh karena itu, biro ini dipandang sebagai lokasi penelitian yang representatif untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi dalam konteks administrasi pemerintahan daerah.

Meskipun berbagai kebijakan transformasi digital telah diterapkan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan terus berkembang, implementasi digitalisasi administrasi pada organisasi perangkat daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal penelitian di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten, masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa proses administrasi masih dilaksanakan melalui mekanisme ganda (*dual system*), yaitu penggunaan sistem digital yang berjalan bersamaan dengan dokumen fisik. Selain itu, pemanfaatan aplikasi administrasi belum berlangsung secara seragam pada seluruh unit kerja sehingga koordinasi dan pertukaran informasi pada kondisi tertentu masih memerlukan prosedur manual.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi digitalisasi administrasi belum sepenuhnya mampu mendukung peningkatan efisiensi kerja pegawai sebagaimana yang diharapkan dalam kebijakan SPBE. Padahal, secara konseptual digitalisasi administrasi diharapkan mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi pengelolaan informasi, mengurangi duplikasi pekerjaan, serta mengoptimalkan koordinasi antarunit organisasi (Laudon & Laudon, 2022; OECD, 2020). Adanya kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan dengan kondisi empiris di lapangan menunjukkan perlunya dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi digitalisasi administrasi dan perannya terhadap efisiensi kerja pegawai di lingkungan Biro Umum dan Perlengkapan Provinsi Banten.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi transformasi digital dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas organisasi, serta tata kelola pemerintahan. Sebagian besar penelitian tersebut menitikberatkan pada aspek implementasi kebijakan SPBE, pengembangan e-government, digitalisasi pelayanan publik, maupun tingkat kematangan transformasi digital pada instansi pemerintah. Hasil penelitian secara umum

menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses birokrasi, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih transparan serta akuntabel.

Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji peran digitalisasi administrasi internal organisasi terhadap efisiensi kerja pegawai, terutama pada unit kerja yang memiliki fungsi administratif sebagai pendukung penyelenggaraan pemerintahan daerah, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih berorientasi pada layanan publik (*front office*), sedangkan kajian mengenai proses administrasi internal (*back office*) yang meliputi pengelolaan surat-menyurat, arsip, dokumen, koordinasi administrasi, dan pengelolaan informasi organisasi belum banyak memperoleh perhatian. Padahal, efektivitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kualitas administrasi internal yang mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat ruang penelitian (*research gap*) untuk mengkaji bagaimana implementasi digitalisasi administrasi berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai pada organisasi perangkat daerah, khususnya di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kajian-kajian sebelumnya dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai digitalisasi administrasi sebagai bagian dari modernisasi administrasi pemerintahan daerah.

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan perspektif yang berbeda dengan menempatkan digitalisasi administrasi sebagai fokus utama dalam menganalisis peningkatan efisiensi kerja pegawai pada organisasi perangkat daerah. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak mengkaji implementasi SPBE dari perspektif pelayanan publik atau tata kelola pemerintahan secara umum, penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana digitalisasi administrasi internal organisasi memengaruhi pelaksanaan pekerjaan administrasi, koordinasi antarunit kerja, pengelolaan dokumen dan arsip, serta efisiensi kerja aparatur pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan kajian administrasi pemerintahan daerah sekaligus kontribusi praktis bagi optimalisasi implementasi digitalisasi administrasi di lingkungan pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten, menganalisis perannya dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan digitalisasi administrasi dalam mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi serta perannya dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam konteks nyata organisasi pemerintahan, khususnya berkaitan dengan proses implementasi digitalisasi administrasi, pengalaman para pelaksana, serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya. Creswell dan Poth (Creswell, 2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan dalam konteks alamiah. Adapun metode studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu organisasi sebagai unit analisis sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi digitalisasi administrasi dalam lingkungan organisasi tersebut.

Penelitian dilaksanakan di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa biro tersebut merupakan unit kerja yang memiliki fungsi utama dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, meliputi pengelolaan persuratan, kearsipan, administrasi umum, rumah tangga, serta pengelolaan barang milik daerah. Karakteristik tersebut menjadikan Biro Umum dan Perlengkapan sebagai unit organisasi yang relevan untuk mengkaji implementasi digitalisasi administrasi dalam mendukung efisiensi kerja aparatur pemerintah.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi. Informan terdiri atas pejabat struktural, pejabat fungsional, serta pegawai yang terlibat dalam pengelolaan administrasi dan pemanfaatan sistem digital di lingkungan Biro Umum dan Perlengkapan. Penentuan informan dilakukan berdasarkan prinsip kecukupan informasi (*information richness*), sehingga proses pengumpulan data dilakukan hingga informasi yang diperoleh dianggap memadai untuk menjawab fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan administrasi, penggunaan sistem digital, serta interaksi antarpegawai dalam menjalankan tugas administrasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi mengenai implementasi digitalisasi administrasi, manfaat yang dirasakan, kendala yang dihadapi, serta berbagai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efisiensi kerja. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen pendukung, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen organisasi, laporan pelaksanaan SPBE, standar operasional prosedur, serta arsip administrasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti (*human instrument*), sedangkan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan lembar dokumentasi digunakan sebagai instrumen pendukung untuk menjaga konsistensi proses pengumpulan data. Menurut Creswell dan Poth (Creswell, 2018), dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung mengumpulkan, menafsirkan, dan menganalisis data berdasarkan interaksi dengan partisipan serta konteks penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (Miles, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.), 2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Proses analisis dilakukan sejak awal pengumpulan data dan berlangsung secara terus-menerus hingga penelitian selesai sehingga memungkinkan peneliti

melakukan pendalaman terhadap informasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking* kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa hasil interpretasi data sesuai dengan informasi yang mereka sampaikan. Penerapan teknik tersebut diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas, konsistensi, dan keabsahan temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian mengenai implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten serta pembahasannya berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi yang dilakukan terhadap informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan administrasi berbasis digital di lingkungan organisasi. Analisis data dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana implementasi digitalisasi administrasi berlangsung, perannya dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai, berbagai kendala yang dihadapi selama proses implementasi, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan digitalisasi administrasi.

Pembahasan disusun secara sistematis sesuai dengan fokus penelitian sehingga setiap temuan empiris tidak hanya dideskripsikan, tetapi juga dianalisis melalui perspektif Administrasi Pemerintahan Daerah, konsep digitalisasi administrasi, dan teori efisiensi kerja. Selain itu, hasil penelitian dibandingkan dengan temuan penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta kontribusi penelitian terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam konteks transformasi digital pada organisasi perangkat daerah. Dengan pendekatan tersebut, pembahasan diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi digitalisasi

administrasi sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan efisiensi kerja aparatur pemerintah daerah.

1. Implementasi Digitalisasi Administrasi

Implementasi digitalisasi administrasi merupakan salah satu langkah strategis dalam mendukung transformasi birokrasi menuju penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks administrasi pemerintahan daerah, digitalisasi administrasi tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pekerjaan administratif, tetapi juga sebagai proses perubahan tata kelola administrasi yang mencakup penyederhanaan prosedur kerja, integrasi informasi, percepatan pelayanan administrasi, serta peningkatan kualitas koordinasi antarunit organisasi. Oleh karena itu, implementasi digitalisasi administrasi menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada organisasi perangkat daerah.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten telah dilaksanakan melalui pemanfaatan berbagai aplikasi dan sistem informasi yang mendukung aktivitas administrasi perkantoran. Digitalisasi tersebut diterapkan pada pengelolaan persuratan, pengarsipan dokumen, disposisi surat, administrasi perkantoran, serta proses koordinasi antarbagian. Pemanfaatan teknologi digital telah memberikan perubahan terhadap mekanisme kerja yang sebelumnya didominasi oleh administrasi manual menjadi administrasi berbasis elektronik sehingga proses penyampaian informasi dan pengelolaan dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan sistematis.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, terutama dalam proses pencarian dokumen, distribusi surat, koordinasi administrasi, serta pengelolaan arsip. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi administrasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa aktivitas administrasi masih dilaksanakan melalui mekanisme manual sebagai bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan administrasi tertentu maupun sebagai bagian dari proses

verifikasi dokumen. Selain itu, tingkat pemanfaatan sistem digital masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, pemahaman pegawai terhadap penggunaan aplikasi, serta tingkat integrasi antar sistem administrasi yang digunakan di lingkungan organisasi.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan telah mengarah pada perubahan proses bisnis administrasi yang lebih modern, namun proses transformasi tersebut masih berlangsung secara bertahap. Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya berkaitan dengan penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan organisasi dalam membangun budaya kerja digital, meningkatkan kompetensi aparatur, serta mengintegrasikan seluruh proses administrasi agar mampu mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat (Laudon, 2022) yang menyatakan bahwa sistem informasi organisasi berfungsi mengintegrasikan data, proses, dan informasi sehingga mampu mendukung koordinasi, pengendalian, serta pengambilan keputusan secara lebih efektif. Dalam perspektif administrasi pemerintahan daerah, (Wasistiono, 2019) menjelaskan bahwa administrasi pemerintahan merupakan keseluruhan proses penyelenggaraan urusan pemerintahan yang memerlukan pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif, efisien, dan akuntabel. Dengan demikian, digitalisasi administrasi menjadi instrumen penting dalam mendukung modernisasi administrasi pemerintahan karena mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan informasi, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja.

Hasil penelitian ini juga memperkuat berbagai penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi organisasi melalui penyederhanaan prosedur kerja, peningkatan akses terhadap informasi, serta percepatan proses pelayanan administrasi. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi pada organisasi perangkat daerah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh

kesiapan sumber daya manusia, komitmen organisasi, integrasi sistem informasi, dan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan birokrasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital administrasi merupakan proses yang bersifat berkelanjutan (*continuous improvement*), sehingga memerlukan dukungan kebijakan, peningkatan kapasitas aparatur, dan evaluasi secara berkala agar manfaat digitalisasi administrasi dapat dirasakan secara optimal dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

2. Peran Digitalisasi Administrasi terhadap Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi pada organisasi pemerintahan. Penerapan teknologi digital dalam aktivitas administrasi tidak hanya bertujuan mengubah proses kerja dari sistem manual menjadi elektronik, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan produktivitas aparatur melalui penyederhanaan prosedur kerja, percepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan akurasi informasi, serta optimalisasi koordinasi antarunit organisasi. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital mempermudah proses pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, disposisi surat, pencarian data, serta distribusi informasi antarbagian. Dibandingkan dengan mekanisme administrasi konvensional, proses kerja menjadi lebih cepat karena dokumen dapat diakses dan didistribusikan secara elektronik tanpa harus melalui tahapan administratif yang panjang. Selain itu, digitalisasi administrasi juga membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik, meminimalkan risiko kehilangan arsip, serta meningkatkan ketepatan penyampaian informasi kepada unit kerja yang membutuhkan.

Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem administrasi digital telah mendukung pelaksanaan tugas pegawai secara lebih efektif. Pegawai dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam waktu

yang relatif lebih singkat, melakukan koordinasi antarbagian secara lebih mudah, serta menyelesaikan pekerjaan administrasi dengan tingkat ketelitian yang lebih baik. Digitalisasi administrasi juga memberikan kemudahan dalam proses penelusuran dokumen dan arsip sehingga waktu yang sebelumnya digunakan untuk mencari dokumen secara manual dapat dialihkan pada penyelesaian pekerjaan lain yang lebih produktif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya meningkatkan kecepatan proses administrasi, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

Secara teoritis, temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat (Bernardin, 2015) yang menyatakan bahwa efisiensi kerja tercermin dari kemampuan organisasi maupun individu dalam menghasilkan kinerja yang optimal melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat. Sistem kerja yang baik akan mendorong peningkatan produktivitas pegawai karena mampu menyederhanakan proses kerja dan mengurangi pemborosan waktu maupun sumber daya. Pendapat tersebut diperkuat oleh (Robbins, 2019) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam organisasi dapat meningkatkan produktivitas pegawai melalui percepatan proses kerja, peningkatan akurasi informasi, penyederhanaan komunikasi, dan penguatan koordinasi antarkaryawan. Sementara itu, (Laudon, 2022) menegaskan bahwa sistem informasi modern berfungsi mendukung pengambilan keputusan, koordinasi organisasi, dan pengendalian proses bisnis sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi kerja belum sepenuhnya optimal. Pada beberapa aktivitas administrasi masih ditemukan proses yang berjalan secara paralel antara sistem digital dan administrasi manual sehingga manfaat digitalisasi belum dapat dirasakan secara maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi kerja tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengintegrasikan proses bisnis, meningkatkan kompetensi digital pegawai, membangun budaya kerja berbasis teknologi, serta memastikan seluruh sistem administrasi dapat berjalan secara terpadu.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efisiensi organisasi melalui percepatan proses administrasi, peningkatan kualitas pengelolaan informasi, serta penguatan koordinasi internal. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik bahwa pada organisasi perangkat daerah, peningkatan efisiensi kerja sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara pemanfaatan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan tata kelola administrasi. Dengan demikian, digitalisasi administrasi tidak dapat dipandang semata-mata sebagai inovasi teknologi, melainkan sebagai bagian dari transformasi organisasi yang memerlukan perubahan proses kerja, peningkatan kapasitas aparatur, serta komitmen kelembagaan agar tujuan peningkatan efisiensi kerja dapat tercapai secara berkelanjutan.

3. Kendala Implementasi

Meskipun implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten telah memberikan berbagai manfaat dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Kendala tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, tata kelola organisasi, serta proses adaptasi terhadap perubahan sistem kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau perangkat teknologi, melainkan juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu kendala yang masih dihadapi adalah perbedaan tingkat kompetensi digital pegawai dalam memanfaatkan aplikasi administrasi. Tidak seluruh pegawai memiliki kemampuan dan pengalaman yang sama dalam mengoperasikan sistem berbasis digital sehingga proses adaptasi berlangsung dengan tingkat kecepatan yang berbeda. Pada kondisi tertentu, pegawai masih memerlukan pendampingan maupun bimbingan teknis agar mampu memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal. Perbedaan kemampuan tersebut

berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan sistem administrasi digital serta kelancaran koordinasi antarunit kerja.

Selain faktor sumber daya manusia, penelitian juga menunjukkan bahwa integrasi antar sistem administrasi belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa proses administrasi masih dilakukan melalui mekanisme ganda (dual system), yaitu penggunaan aplikasi digital yang tetap disertai dengan dokumen fisik sebagai bagian dari kebutuhan administrasi maupun proses verifikasi. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian manfaat digitalisasi, seperti penyederhanaan prosedur kerja dan pengurangan penggunaan dokumen kertas, belum dapat diwujudkan secara maksimal. Di samping itu, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi, stabilitas jaringan, serta pemeliharaan sistem informasi masih menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran pelaksanaan administrasi berbasis digital.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi digitalisasi administrasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan perubahan budaya organisasi. Transformasi dari sistem administrasi konvensional menuju sistem digital memerlukan perubahan pola kerja, peningkatan kemampuan aparatur, serta komitmen seluruh unsur organisasi untuk membangun budaya kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Proses perubahan tersebut membutuhkan waktu karena setiap pegawai memiliki tingkat kesiapan yang berbeda dalam menerima dan memanfaatkan inovasi digital sebagai bagian dari pelaksanaan tugas sehari-hari.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat (OECD, 2020) yang menyatakan bahwa transformasi digital sektor publik tidak hanya menuntut pemanfaatan teknologi, tetapi juga memerlukan penguatan kapasitas organisasi, kepemimpinan, tata kelola, serta kompetensi aparatur agar perubahan dapat berjalan secara berkelanjutan. Hal yang sama dikemukakan oleh (Laudon, 2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh keterpaduan antara teknologi, manusia, dan organisasi (people, organization, and technology). Dengan demikian, implementasi digitalisasi administrasi akan memberikan hasil

yang optimal apabila ketiga unsur tersebut berkembang secara seimbang dan saling mendukung.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kendala implementasi digitalisasi administrasi di lingkungan pemerintah daerah memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta. Pada organisasi pemerintahan, proses administrasi harus tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, mekanisme pengawasan, serta prinsip akuntabilitas publik sehingga perubahan menuju sistem digital sering kali dilakukan secara bertahap. Oleh karena itu, berbagai kendala yang ditemukan dalam penelitian ini perlu dipandang sebagai bagian dari proses transformasi organisasi yang harus dikelola melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan sistem administrasi, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta evaluasi berkelanjutan terhadap implementasi digitalisasi administrasi.

4. Upaya Optimalisasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten telah memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan. Namun demikian, berbagai kendala yang masih ditemukan menunjukkan bahwa proses transformasi digital memerlukan upaya optimalisasi secara berkelanjutan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara lebih maksimal. Optimalisasi tersebut tidak hanya berorientasi pada pengembangan teknologi, tetapi juga mencakup penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan tata kelola administrasi, serta pengembangan budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan digital.

Salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah peningkatan kompetensi digital aparatur melalui program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam memanfaatkan aplikasi administrasi masih beragam sehingga diperlukan kegiatan capacity building, bimbingan teknis, dan pendampingan yang berkesinambungan. Penguatan kompetensi tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem digital, tetapi juga membangun pemahaman

mengenai pentingnya digitalisasi administrasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan.

Upaya optimalisasi berikutnya adalah memperkuat integrasi sistem administrasi sehingga seluruh proses pengelolaan persuratan, kearsipan, disposisi, dokumentasi, serta penyampaian informasi dapat dilaksanakan melalui sistem yang saling terhubung. Integrasi sistem akan mengurangi duplikasi pekerjaan, meminimalkan penggunaan dokumen fisik, mempercepat alur koordinasi, serta meningkatkan akurasi dan konsistensi data. Di samping itu, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan stabilitas jaringan, serta pemeliharaan sistem secara berkala juga menjadi aspek penting untuk menjamin keberlangsungan implementasi digitalisasi administrasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi memerlukan dukungan kepemimpinan organisasi dan komitmen seluruh pegawai dalam membangun budaya kerja digital. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi digitalisasi administrasi perlu didukung oleh kebijakan internal yang mendorong pemanfaatan sistem digital secara konsisten, penyusunan standar operasional prosedur yang selaras dengan proses bisnis berbasis elektronik, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas penggunaan sistem administrasi. Langkah tersebut diharapkan mampu menciptakan proses administrasi yang lebih terintegrasi, transparan, dan akuntabel.

Temuan penelitian ini sejalan dengan (OECD, 2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik memerlukan kombinasi antara kepemimpinan yang kuat, tata kelola yang adaptif, penguatan kompetensi aparatur, serta pengembangan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Pendapat tersebut diperkuat oleh (Laudon, 2022) yang menyatakan bahwa implementasi sistem informasi akan memberikan manfaat optimal apabila terdapat keseimbangan antara aspek teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia. Dalam perspektif administrasi pemerintahan daerah, (Wasistiono, 2019) juga menekankan bahwa efektivitas penyelenggaraan administrasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola seluruh sumber daya secara terencana, terkoordinasi, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, optimalisasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten perlu dilakukan melalui pendekatan yang bersifat komprehensif. Penguatan kompetensi aparatur, integrasi sistem administrasi, penyempurnaan infrastruktur teknologi, dukungan kebijakan organisasi, serta evaluasi implementasi secara berkelanjutan merupakan faktor-faktor yang saling melengkapi dalam mewujudkan administrasi pemerintahan yang modern. Dengan pendekatan tersebut, digitalisasi administrasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai, memperkuat tata kelola organisasi, dan mendukung terwujudnya birokrasi yang profesional, efektif, dan akuntabel.

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai hasil penelitian, temuan utama pada setiap fokus penelitian dirangkum dalam bentuk tabel sintesis. Tabel ini menyajikan keterkaitan antara fokus pembahasan, temuan empiris yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis peneliti terhadap temuan tersebut, serta implikasinya terhadap implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Penyajian tabel bertujuan memudahkan pembaca dalam memahami keterkaitan antarhasil penelitian sebelum dilakukan pembahasan secara lebih mendalam pada setiap subbagian.

Tabel 1. Sintesis Hasil Penelitian Digitalisasi Administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten

Fokus Pembahasan	Temuan Penelitian	Analisis Peneliti	Implikasi
Implementasi Digitalisasi Administrasi	Implementasi telah berjalan melalui pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital, namun belum seluruh proses terintegrasi secara optimal.	Transformasi administrasi telah berlangsung, tetapi masih memerlukan penyempurnaan pada aspek integrasi sistem dan tata kelola administrasi.	Perlu penguatan integrasi proses bisnis dan sistem informasi.
Peran terhadap Efisiensi Kerja	Digitalisasi mempercepat pengelolaan	Pemanfaatan teknologi berkontribusi	Produktivitas dan kualitas penyelenggaraan

	administrasi, mempermudah pencarian dokumen, dan meningkatkan koordinasi antarunit kerja.	terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai melalui penyederhanaan proses administrasi.	administrasi semakin meningkat.
Kendala Implementasi	Kompetensi digital pegawai belum merata, integrasi sistem belum optimal, serta masih terdapat penggunaan administrasi manual pada beberapa proses.	Hambatan implementasi dipengaruhi oleh faktor teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi.	Diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penyempurnaan sistem, dan penguatan infrastruktur digital.
Upaya Optimalisasi	Pelatihan pegawai, integrasi sistem, penyempurnaan SOP, monitoring, dan evaluasi implementasi digitalisasi administrasi.	Optimalisasi harus dilakukan secara berkelanjutan melalui pendekatan yang menyeluruh terhadap aspek manusia, organisasi, dan teknologi.	Mendorong terwujudnya birokrasi digital yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten telah menunjukkan perkembangan yang positif dalam mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Penerapan sistem administrasi berbasis digital memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai melalui percepatan proses administrasi, kemudahan akses informasi, serta penguatan koordinasi antarunit kerja. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi tersebut masih menghadapi beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia, integrasi sistem informasi, dan penyesuaian budaya kerja organisasi terhadap transformasi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi yang dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas aparatur, penyempurnaan tata kelola administrasi, pengembangan infrastruktur teknologi, serta evaluasi implementasi secara berkala. Selanjutnya, setiap temuan tersebut akan dibahas secara lebih mendalam pada subbagian berikut dengan mengintegrasikan hasil penelitian, teori yang digunakan, dan penelitian terdahulu sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran digitalisasi administrasi dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten telah berjalan sebagai bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan persuratan, pengarsipan dokumen, disposisi surat, serta koordinasi administrasi antarunit kerja. Meskipun pelaksanaannya telah menunjukkan perkembangan yang positif, proses digitalisasi masih berlangsung secara bertahap dan belum seluruh aktivitas administrasi terintegrasi secara optimal. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja pegawai melalui percepatan penyelesaian pekerjaan, kemudahan dalam pengelolaan dan pencarian dokumen, peningkatan akurasi informasi, penguatan koordinasi antarbagian, serta peningkatan produktivitas aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas administratif. Temuan tersebut menegaskan bahwa digitalisasi administrasi merupakan salah satu instrumen strategis dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan daerah.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa implementasi digitalisasi administrasi masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi penerapannya, di antaranya belum meratanya kompetensi digital pegawai, belum optimalnya integrasi sistem administrasi, masih diterapkannya mekanisme administrasi manual pada beberapa proses kerja, serta perlunya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, tata kelola organisasi, dan budaya kerja yang mendukung perubahan. Oleh karena itu, optimalisasi digitalisasi administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan integrasi sistem informasi, penyempurnaan standar operasional prosedur berbasis digital, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, implementasi digitalisasi administrasi diharapkan mampu memperkuat penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus mendukung keberhasilan pelaksanaan

reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

Daftar Pustaka

- Bernardin, H. J. (2015). *Human resource management: An experiential approach* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Gie, T. L. (2019). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Indonesia. (2010). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2024). *Transformasi digital pemerintah melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Digital Government Index 2019 results*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. OECD Publishing.
- Pemerintah Provinsi Banten. (2022). *Peraturan Gubernur Banten Nomor 45 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Banten*. Pemerintah Provinsi Banten.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Siagian, S. P. (2019). *Filsafat administrasi*. Bumi Aksara.

United Nations. (2022). United Nations e-government survey 2022: The future of digital government. United Nations.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>

Wasistiono. (2019). Administrasi pemerintahan daerah. Universitas Terbuka.

World Bank. (2022). GovTech maturity index 2022: Trends in public sector digital transformation. World Bank.