ADAPTASI PENGELOLA ADMINISTRASI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI BAGIAN KESEKRETARIATAN KANTOR KELURAHAN SUNGAI BELIUNG KECAMATAN PONTIANAK BARAT

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

SITI NORMIYATI

E0121231004

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

2026

ADAPTASI PENGELOLA ADMINISTRASI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI BAGIAN KESEKRETARIATAN KANTOR KELURAHAN SUNGAIBELIUNG KECAMATAN PONTIANAK BARAT

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajukan Oleh:

SITI NORMIYATI

E0121231004

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Laporan Akhir,

Pontianak, Selasa 14 Juli 2026

Dr. Hj.Dahniar Th. Musa,M.Hum
NIP 196404011993032002

HALAMAN PERNYATAAN

ADAPTASI PENGELOLA ADMINISTRASI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM ADMINISTRASI BERBASIS DIGITAL DI BAGIAN KESEKRETARIATAN KANTOR KELURAHAN SUNGAI BELIUNG KECAMATAN PONTIANAK BARAT

TanggungJawab Yuridis pada:

SITI NORMIYATI
E0121231004

Telah disidangkan
Pada Tanggal 28 Juli 2026

Dr. Hj.Dahniar Th. Musa,M.Hum — Pembimbing
NIP 196404011993032002

A.Risna Sari, S.H., M.Si — Penguji
NIP 197309302025212009

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP 197205212006041001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa	: Siti Normiyati
Tempat, tanggal lahir	: Karangan, 3 Juni 2005
Nomor induk mahasiswa	: E0121231004
Program studi	: Kesekretariatan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul	: Ada ptasi pengelola administrasi terhadap penggunaan sistem administrasi berbasis digital di bagian kesekretariatan kantor kelurahan sungaibeliung Pontianak barat.

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Akhir yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi, Fakultas dan Perguruan Tinggi yang lain, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Laporan Akhir ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali secara tertulis di dalam acuan Laporan Akhir ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 28 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Siti Normiyati

MOTTO

"Jadikan setiap tempat sebagai sekolah dan jadikan setiap orang sebagai guru."

Ki Hajar Dewantara

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."

(HR. Muslim)

سَعَى مَا إِلَّا لِ ْلِ ْنسَانِ لَ ْيسَ وَأَ ْن

"Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya."

(QS. An-Najm [53]: 39)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rasa syukur yang mendalam ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kesehatan, serta kemudahan yang diberikan sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan bangga dan bahagia saya karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Almarhum Ayahanda tercinta, Edi Kusnadi.Meskipun Ayah tidak lagi berada di sisi saya dan tidak dapat menyaksikan secara langsung perjalanan ini, nama dan kenangan Ayah selalu hidup di dalam hati saya. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, dan pelajaran hidup yang pernah Ayah berikan. Setiap langkah yang saya tempuh hari ini adalah bagian dari doa dan harapan yang pernah Ayah titipkan. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai ungkapan rindu, cinta, dan rasa terima kasih yang tak akan

pernah habis untuk Ayah. Semoga Ayah bangga melihat saya dari tempat terbaik di sisi Allah SWT.

2. Ayahanda Rian Apriyanto dan Ibunda Nurhayati tercinta.Terima kasih atas cinta yang tidak pernah meminta balasan, atas doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya, atas pengorbanan yang mungkin tidak akan pernah mampu saya balas dengan apa pun. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, tempat mengadu, dan sumber kekuatan ketika saya merasa lelah dan hampir menyerah. Keberhasilan ini bukan hanya milik saya, tetapi juga milik Ayah dan Ibu yang telah berjuang tanpa mengenal lelah demi masa depan saya.
3. Adik-adik tersayang, Imelda Regina Putri dan Nura Aprizana.Terima kasih atas doa, semangat, perhatian, dan keceriaan yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan saya untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dan tidak mudah menyerah dalam meraih cita-cita.
4. Keluarga besar tercinta.Terima kasih atas setiap doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu diberikan. Kehangatan keluarga menjadi kekuatan yang membuat saya mampu melewati berbagai tantangan selama menempuh pendidikan ini.

Siti Normiyati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah, SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Dimana laporan penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana, Adapun judul penulisan Laporan Akhir,yang penulis ambil adalah sebagai berikut: *Adaptasi pengelola administrasi terhadap penggunaan sistem administrasi berbasis digital di bagian kesekretariatan kantor kelurahan sungaibeliung Kecamatan Pontianak barat.*

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D3) FISIP UNTAN. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil PKL, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini.

Penulis menyadari pentingnya peran dan dukungan berbagai pihak sehingga tugas ini dapat diselesaikan pada waktunya. Berkenaan dengan itu
,penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Gelar dan Nama selaku pembimbing Laporan Akhir. Ungkapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
2. Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Bapak Hairil Anwar, S.E., M.Si
3. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Hj.Dahniar Th. Musa,M.Hum, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga.

4. Dosen Penguji Ibu Ade Risna Sari S.H., M.Si serta selalu Dosen Pembimbing Akademik saya, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjadi mahasiswa yang baik dan bertanggung jawab atas semua tugas yang telah saya terima selama saya kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Tanjungpura

5. Seluruh Dosen dan staff yang bertugas pada lingkungan DIII Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

6. Lurah Sungaibeliung Bapak Agusdiansyah, A.Md. dan Seluruh staff kantor Kelurahan SungaiBeliung yang telah membantu saya dalam proses Praktek Kerja Lapangan/Magang

7. Sahabat-sahabat tersayang, Raningsih, Dea Giska bakuveza, Elsa Dwiyanti Anastasia Ladia Vika, Julia,Maura Fitria,dan Wely Niarti Terima kasih karena telah hadir bukan hanya sebagai teman, tetapi juga sebagai keluarga yang selalu menemani dalam suka dan duka. Terima kasih atas setiap bantuan, tawa, dukungan, dan kenangan yang telah mewarnai perjalanan ini. Kalian adalah bagian dari cerita yang tidak akan pernah saya lupakan.

Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.Penulis menyadari petingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Pontianak, 28 Juli 2026

Siti Normiyati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
PERNYATAAN KEASLIAN iii
MOTTO iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian 6
1.2.1 Rumusan Masalah 6
1.2.2 Tujuan Penelitian 6
1.3 Tinjauan Pustaka 7
1.3.1 Pengertian Administrasi 7
1.3.2 Fungsi Administrasi 8
1.3.3 Pengelola Administrasi 10
1.3.4 Pengertian Digitalisasi 11
1.3.5 Pengertian Digitalisasi Administrasi 11
1.3.6 Manfaat Digitalisasi Administrasi 13
1.3.7 Tantangan Digitalisasi 16
1.3.8 Pengertian Adaptasi 16
1.3.9 Faktor faktor Adaptasi 18
1.3.10 Adaptasi Dalam Lingkungan Kerja 19
1.4 Manfaat Penelitian 19
1.4.1 Manfaat Teoritis 19
1.4.2 Manfaat Praktis 20
1.4.3 Manfaat Bagi Masayarakat 21
1.5 Metode Penelitian 22
1.5.1 Lokasi Penelitian 22

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....22
1.5.3 Teknik Analisis Data.....24
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI.....28
2.1 Sejarah Kelurahan SungaiBeliung.....28
2.2 Struktur Organisasi.....33
2.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....34
2.2.1 Lurah.....34
2.2.2 Sekretaris Kelurahan.....34
2.2.3 Staf Administrasi.....35
2.3 Sarana dan Prasarana Pendukung Digitalisasi.....36
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....39
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....39
3.2 Analisis Data.....44
BAB IV PENUTUP.....55
4.1 Kesimpulan.....55
4.2 Saran.....59
DAFTAR PUSTAKA.....61
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 sarana dan prasana pendukung digitalisasi 36
Tabel 3. 1 Jam kerja pada kelurahan sungaibeliug 40
Tabel 3. 2 Aktivitas Selama Kegiatan PKL 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 sejarah kelurahan sungaibeliung.....28
Gambar 2. 2 lokasi kelurahan sungaibeliung.....31
Gambar 2. 3 Kantor Kelurahan Sungaibeliung.....32
Gambar 2. 4 Struktur organisasi kelurahan sungaibeliung 2026.....33
Gambar 3. 1 Memeriksa kelengkapan berkas masuk.....46
Gambar 3. 2 Rekapitulasi pelayanan prima kelurahan sungaibeliung.....47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan teknologi digital, berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih menjadi sistem elektronik sehingga mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perubahan tersebut merupakan bagian dari transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Di Indonesia, transformasi digital pemerintahan diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE bertujuan mengintegrasikan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi agar pelayanan administrasi dan pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Implementasi SPBE tidak hanya diterapkan pada kementerian dan pemerintah daerah, tetapi juga hingga tingkat kecamatan dan kelurahan sebagai unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

Menurut Kementerian PANRB 2025,Pemerintah Kota Pontianak menunjukkan komitmen dalam mendukung transformasi digital melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan SPBE. Berdasarkan hasil evaluasi tahun 2025, Kota Pontianak memperoleh Indeks SPBE sebesar 3,73dengan kategori "Sangat Baik". Pada domain layanan, nilai Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik mencapai 4,00, sedangkan Layanan Publik Berbasis Elektronik mencapai 4,83. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Pontianak telah berhasil mengembangkan sistem administrasi dan pelayanan berbasis elektronik secara cukup baik sehingga menjadi dasar bagi seluruh perangkat daerah, termasuk kelurahan, dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Dalam mendukung implementasi tersebut, Pemerintah Kota Pontianak juga menerapkan berbagai aplikasi pemerintahan berbasis elektronik yang dapat dimanfaatkan oleh perangkat daerah, termasuk kecamatan dan kelurahan. Salah satunya adalah **sis**tem e-Pemerintahan yang digunakan untuk mendukung layanan administrasi kecamatan dan kelurahan secara elektronik. Integrasi layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sekaligus mempercepat proses administrasi internal pemerintahan.

Selain pengembangan layanan digital, Pemerintah Kota Pontianak juga mulai memperkuat tata kelola persuratan melalui penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau SRIKANDI. Pada tahun 2025 diterbitkan Surat Edaran mengenai penerapan aplikasi SRIKANDI sebagai media tata persuratan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak. Kebijakan ini menunjukkan bahwa administrasi pemerintahan secara bertahap beralih dari sistem manual menuju

pengelolaan surat dan arsip secara digital sehingga membutuhkan kesiapan seluruh aparatur dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Perubahan sistem administrasi tersebut tentu berdampak langsung terhadap tugas pengelola administrasi. Pengelola administrasi tidak hanya bertanggung jawab terhadap pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penyusunan dokumen, pengarsipan, serta pelayanan administrasi, tetapi juga harus memiliki kemampuan menggunakan perangkat komputer, aplikasi perkantoran, sistem persuratan elektronik, serta aplikasi administrasi pemerintahan lainnya. Dengan kata lain, kompetensi digital menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan tugas kesekretariatan pada era digital.

Namun demikian, proses adaptasi terhadap digitalisasi administrasi tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Perbedaan kemampuan teknologi informasi antarpegawai, keterbatasan pengalaman dalam menggunakan aplikasi digital, perubahan prosedur kerja, hingga kebutuhan pelatihan menjadi tantangan yang sering ditemui dalam proses transformasi digital di lingkungan pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menerima dan menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja.

Sebagai bagian dari Pemerintah Kota Pontianak, Kelurahan SungaiBeliung memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan informasi pada situs resmi kelurahan, Kelurahan SungaiBeliung menyediakan berbagai layanan informasi dan pelayanan publik secara digital, seperti informasi pelayanan administrasi, pengaduan masyarakat, survei

kepuasan masyarakat, publikasi kegiatan, serta penyampaian informasi melalui media digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelurahan telah mulai memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Namun demikian, keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya perangkat teknologi, melainkan juga oleh kemampuan sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem tersebut. Dalam konteks ini, pengelola administrasi memiliki peran strategis karena bertanggung jawab terhadap pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, penyusunan dokumen administrasi, pelayanan informasi, serta pengelolaan data pemerintahan. Oleh karena itu, pengelola administrasi dituntut mampu beradaptasi dengan perubahan sistem kerja dari yang semula berbasis dokumen fisik menjadi berbasis digital.

Adaptasi tersebut mencakup kemampuan menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran, memahami sistem administrasi elektronik, mengelola arsip digital, memanfaatkan internet sebagai media komunikasi kerja, serta menyesuaikan prosedur pelayanan dengan sistem digital yang diterapkan pemerintah daerah. Selain keterampilan teknis, adaptasi juga mencerminkan kesiapan pegawai dalam menerima perubahan budaya kerja yang lebih efektif, cepat, dan berbasis teknologi.

Dalam praktiknya, proses adaptasi terhadap digitalisasi administrasi sering menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan tingkat kemampuan teknologi antarpegawai, kebutuhan pelatihan yang berkelanjutan, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, hingga perubahan kebiasaan kerja merupakan beberapa faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi. Oleh

karena itu, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut.

Fenomena tersebut juga relevan untuk dikaji di Kelurahan SungaiBeliung. Sebagai unit pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kelurahan dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Di sisi lain, pengelola administrasi harus mampu menyesuaikan cara kerja dengan sistem administrasi digital yang terus berkembang. Penelitian mengenai adaptasi pengelola administrasi menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana proses penyesuaian dilakukan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam mendukung digitalisasi administrasi.

Selain itu, penelitian ini memiliki relevansi dengan bidang ilmu Kesekretariatan karena pengelola administrasi merupakan bagian dari fungsi kesekretariatan yang bertanggung jawab terhadap kelancaran administrasi organisasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kelurahan SungaiBeliung dalam meningkatkan kompetensi aparatur, sekaligus menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam menghadapi transformasi digital di bidang administrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Adaptasi Pengelola Administrasi Berbasis Digital Di Bagian Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat**.**Penelitian ini difokuskan untuk mendeskripsikan bagaimana pengelola administrasi beradaptasi dengan penerapan administrasi

berbasis digital, kendala yang dihadapi selama proses adaptasi, serta upaya yang dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

1.2.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat?
2. Bagaimana pengelola administrasi beradaptasidengan penggunaan sistem administrasi digital?
3. Apa saja kendala yang dihadapi pengelola administrasi dalam penggunaan administrasi digital?

1.2.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengelola administrasi beradaptasi dengan penggunaan sistem administrasi digital.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala penggunaan administrasi digital.

kesekretariatan yang bertanggung jawab terhadap kelancaran administrasi organisasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kelurahan SungaiBeliung dalam meningkatkan kompetensi aparatur, sekaligus menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya dalam menghadapi transformasi digital di bidang administrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Adaptasi Pengelola Administrasi Berbasis Digital Di Bagian Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat**.**Penelitian ini difokuskan untuk mendeskripsikan bagaimana pengelola administrasi beradaptasi dengan penerapan administrasi berbasis digital, kendala yang dihadapi selama proses adaptasi, serta upaya yang dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan berkualitas.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu mencapai tujuan organisasi melalui proses kerja sama yang teratur dan terencana. Dalam suatu organisasi, administrasi berperan penting dalam mengatur berbagai kegiatan seperti pengelolaan data, surat-menyurat, arsip, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung kelancaran pekerjaan.

Menurut Sondang P. Siagian (2019), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, menurut The Liang Gie (2007), administrasi merupakan rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk

mendukung tercapainya tujuan organisasi melalui pengelolaan informasi, dokumen, dan berbagai kegiatan perkantoran lainnya.

1.3.2 Fungsi Administrasi

Administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Melalui administrasi yang baik, setiap kegiatan dapat dilaksanakan secara teratur, terarah, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry (2019) dan berbagai literatur administrasi modern yang masih banyak digunakan dalam kajian administrasi hingga saat ini, terdapat beberapa fungsi administrasi yang saling berkaitan dalam mendukung efektivitas kerja organisasi.

1. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

   Perencanaan merupakan proses menentukan tujuan yang ingin dicapai serta langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam kegiatan administrasi, perencanaan sangat penting karena menjadi dasar pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi.

   Pada instansi pemerintahan, perencanaan dapat berupa penyusunan program kerja, jadwal kegiatan, kebutuhan sarana dan prasarana, serta perencanaan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya perencanaan yang baik, pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terarah dan terorganisir.

2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

   Pengorganisasian merupakan kegiatan mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang, dan sumber daya yang dimiliki organisasi agar tujuan dapat tercapai secara efektif.

Dalam lingkungan kelurahan, fungsi pengorganisasian terlihat melalui pembagian tugas antara lurah, sekretaris kelurahan, dan staf administrasi sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Pembagian tugas yang jelas membantu menghindari tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan koordinasi antarpegawai.

3. Fungsi Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan merupakan kegiatan memberikan petunjuk, bimbingan, motivasi, dan arahan kepada pegawai agar dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi.Dalam pelaksanaan administrasi, pimpinan memiliki peran penting dalam memberikan arahan kepada pegawai, terutama ketika terjadi perubahan sistem kerja, seperti penerapan digitalisasi administrasi. Pengarahan yang baik membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

4. Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan kegiatan memantau, menilai, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana yang ditetapkan.Dalam administrasi pemerintahan, pengawasan dilakukan untuk menjaga ketepatan data, ketertiban administrasi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Apabila ditemukan kesalahan atau hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan, maka dapat segera dilakukan perbaikan agar tujuan organisasi tetap tercapai.

5. Fungsi Pelayanan Informasi

Selain fungsi-fungsi manajemen tersebut, administrasi juga berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi dan dokumen organisasi. Fungsi ini semakin penting

pada era digital karena informasi harus dikelola secara cepat, tepat, dan akurat.Dalam instansi pemerintahan, pelayanan informasi mencakup pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penyimpanan arsip, pengolahan data administrasi, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui digitalisasi administrasi, fungsi pelayanan informasi menjadi lebih efektif karena data dapat diakses dan dikelola dengan lebih mudah.

Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut, administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran kegiatan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, fungsi administrasi menjadi dasar dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat karena seluruh proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pelayanan informasi memerlukan dukungan teknologi agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

1.3.3 Pengelola Administrasi

Pengelola administrasi adalah pegawai yang bertanggung jawab dalam melaksanakan berbagai kegiatan administrasi di suatu organisasi. Tugas pengelola administrasi meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, penyimpanan arsip, penyusunan dokumen, pengelolaan data, serta memberikan dukungan administratif kepada pimpinan dan unit kerja lainnya.

Dalam era digital saat ini, pengelola administrasi tidak hanya dituntut memiliki kemampuan administrasi konvensional,tetapi juga harus mampu menggunakan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu, kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki pengelola administrasi.

1.3.4 Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses mengubah berbagai kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis teknologi digital. Digitalisasi dilakukan dengan memanfaatkan perangkat komputer, internet, aplikasi, dan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan serta meningkatkan efisiensi kerja.

Menurut Don Tapscott (2015), digitalisasi merupakan pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah cara kerja organisasi sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.Dalam lingkungan pemerintahan, digitalisasi menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih modern.

1.3.5 Pengertian Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi administrasi adalah proses penerapan teknologi digital dalam berbagai kegiatan administrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, ketepatan, dan kualitas pelayanan. Digitalisasi administrasi dilakukan dengan mengubah proses kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis teknologi informasi sehingga pengelolaan data, dokumen, arsip, dan pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terintegrasi.

Dalam perkembangan administrasi modern, digitalisasi tidak hanya berfokus pada penggunaan komputer, tetapi juga mencakup pemanfaatan internet, sistem informasi, aplikasi administrasi, penyimpanan data elektronik, dan berbagai teknologi digital lainnya yang mendukung kegiatan administrasi. Melalui digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih mudah, transparan, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Dalam penelitian ini, digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat terlihat melalui penggunaan teknologi dalam pengelolaan suratmenyurat, pengarsipan dokumen, pengolahan data administrasi, serta pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penerapan digitalisasi tersebut menuntut pengelola administrasi untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara optimal.

Adapun contoh penerapan digitalisasi administrasi yang banyak digunakan pada instansi pemerintahan saat ini antara lain:

1. Penggunaan komputer dalam pengolahan data administrasi.
2. Pengarsipan dokumen secara elektronik (*electronic filing system*).
3. Penggunaan surat elektronik (*e-mail*) sebagai media komunikasi resmi.
4. Pemanfaatan sistem informasi administrasi dan pelayanan publik.
5. Penggunaan tanda tangan elektronik.

Dalam perkembangan administrasi modern, digitalisasi tidak hanya berfokus pada penggunaan komputer, tetapi juga mencakup pemanfaatan internet, sistem informasi, aplikasi administrasi, penyimpanan data elektronik, dan berbagai teknologi digital lainnya yang mendukung kegiatan administrasi. Melalui digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih mudah, transparan, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Dalam penelitian ini, digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat terlihat melalui penggunaan teknologi dalam pengelolaan suratmenyurat, pengarsipan dokumen, pengolahan data administrasi, serta pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penerapan digitalisasi tersebut menuntut pengelola

administrasi untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara optimal.

Adapun contoh penerapan digitalisasi administrasi yang banyak digunakan pada instansi pemerintahan saat ini antara lain:

1. Penggunaan komputer dalam pengolahan data administrasi.
2. Pengarsipan dokumen secara elektronik (*electronic filing system*).
3. Penggunaan surat elektronik *e-mail* sebagai media komunikasi resmi.
4. Pemanfaatan sistem informasi administrasi dan pelayanan publik.
5. Penggunaan tanda tangan elektronik.
6. Pemanfaatan aplikasi persuratan elektronik seperti SRIKANDI.
7. Pengelolaan data dan dokumen melalui sistem berbasis internet.

Dengan adanya digitalisasi administrasi, instansi pemerintah dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, mempermudah pengelolaan informasi, mengurangi penggunaan kertas, serta meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

1.3.6 Manfaat Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi administrasi merupakan penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatan administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia terus mendorong transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi memberikan berbagai manfaat bagi instansi pemerintah, termasuk kelurahan.

1. Meningkatkan Efisiensi Kerja

Digitalisasi administrasi membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan karena berbagai proses administrasi dapat dilakukan secara elektronik. Pembuatan surat, pengolahan data, penyimpanan dokumen, dan penyusunan laporan dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan sistem manual. Selain menghemat waktu, digitalisasi juga membantu mengurangi pekerjaan yang bersifat berulang sehingga pegawai dapat bekerja lebih produktif.

2. Mempermudah Pengelolaan Data

Melalui sistem digital, data dan dokumen administrasi dapat disimpan secara terstruktur dalam komputer atau sistem informasi. Hal ini memudahkan pegawai dalam mencari, memperbarui, dan mengelola data yang diperlukan. Dibandingkan dengan penyimpanan arsip fisik, penyimpanan digital lebih praktis karena data dapat ditemukan dalam waktu yang lebih singkat.

3. Mengurangi Penggunaan Kertas

Digitalisasi administrasi mendukung konsep *paperless office* atau kantor minim kertas. Dokumen dapat dibuat, dikirim, dan disimpan dalam bentuk digital sehingga penggunaan kertas dapat dikurangi. Selain membantu menghemat biaya operasional, pengurangan penggunaan kertas juga mendukung upaya pelestarian lingkungan.

4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pelayanan administrasi kepada masyarakat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan transparan. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu cukup lama dapat dipercepat karena data dan

dokumen dapat diakses dengan mudah oleh pegawai. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dan efisien.

5. Meningkatkan Keamanan Data

Dokumen digital dapat disimpan secara lebih aman melalui sistem penyimpanan elektronik yang dilengkapi dengan pengaturan hak akses dan cadangan data (*backup*). Hal ini membantu mengurangi risiko kehilangan dokumen akibat kerusakan fisik, bencana, atau kesalahan manusia. Selain itu, data dapat tersimpan lebih rapi dan mudah dipulihkan apabila diperlukan.

6. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas

Digitalisasi administrasi juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap proses administrasi dapat terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan proses pengawasan, evaluasi, dan pertanggungjawaban kinerja. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penerapan digitalisasi administrasi di Indonesia terus mengalami perkembangan dalam lima tahun terakhir melalui kebijakan SPBE. Berdasarkan hasil evaluasi nasional yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), indeks SPBE secara nasional menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan semakin berkembang dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Di tingkat daerah, Pemerintah Kota Pontianak juga terus mengembangkan digitalisasi administrasi. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE Tahun 2025, Kota

Pontianak memperoleh Indeks SPBE sebesar 3,73 dengan kategori "Sangat Baik". Capaian tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik di Kota Pontianak.

Bagi Kelurahan SungaiBeliung, digitalisasi administrasi menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi, mempercepat pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung pelaksanaan pemerintahan yang lebih modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

1.3.7 Tantangan Digitalisasi Administrasi

Meskipun memiliki banyak manfaat, digitalisasi administrasi juga menghadapi beberapa tantangan, yaitu:

1. Keterbatasan kemampuan teknologi pegawai.
2. Kurangnya pelatihan teknologi informasi.
3. Gangguan jaringan internet.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana teknologi.
5. Perubahan budaya kerja dari manual ke digital.

Tantangan tersebut perlu diatasi agar penerapan digitalisasi administrasi dapat berjalan secara optimal.

1.3.8 Pengertian Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri yang dilakukan oleh individu atau kelompok terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan sekitarnya agar dapat tetap menjalankan aktivitas dan mencapai tujuan yang diinginkan. Adaptasi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyesuaikan diri secara fisik, tetapi juga

mencakup perubahan pola pikir, sikap, perilaku, dan kemampuan dalam menghadapi situasi baru.

Menurut Soerjono Soekanto (2017), adaptasi adalah proses penyesuaian individu maupun kelompok terhadap lingkungan untuk mempertahankan keberlangsungan hidup dan aktivitasnya. Adaptasi dilakukan agar seseorang mampu menghadapi perubahan yang terjadi dalam lingkungan sosial maupun lingkungan kerja.

Dalam perkembangan organisasi modern, adaptasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan individu dalam menghadapi perubahan. Perubahan tersebut dapat berupa perkembangan teknologi, sistem kerja baru, kebijakan organisasi, maupun tuntutan pelayanan yang semakin berkembang. Oleh karena itu, setiap pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan beradaptasi agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Dalam konteks lima tahun terakhir, kemampuan adaptasi semakin dibutuhkan karena pesatnya perkembangan teknologi digital di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), penggunaan aplikasi administrasi, arsip digital, serta pelayanan publik berbasis teknologi menuntut aparatur pemerintahan untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Pegawai yang memiliki kemampuan adaptasi yang baik akan lebih mudah mempelajari teknologi baru, memahami sistem kerja digital, serta menjalankan tugas administrasi secara optimal.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2022), kemampuan beradaptasi merupakan salah satu perilaku kerja yang penting dalam menghadapi

perubahan organisasi. Individu yang mampu beradaptasi cenderung lebih cepat menerima perubahan, memiliki kemauan untuk belajar, serta mampu meningkatkan kinerja dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Dalam penelitian ini, adaptasi diartikan sebagai kemampuan pengelola administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat dalam menyesuaikan diri terhadap digitalisasi administrasi yang diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Bentuk adaptasi tersebut dapat dilihat dari kemampuan menggunakan komputer, memahami aplikasi administrasi, mengelola dokumen digital, serta menyesuaikan cara kerja dari sistem manual menjadi sistem berbasis digital.

Dengan demikian, adaptasi tidak hanya menunjukkan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi, tetapi juga mencerminkan kesiapan mereka dalam menghadapi perubahan dan mendukung pelaksanaan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan perkembangan zaman.

1.3.9 Faktor-faktor Adaptasi

Beberapa faktor yang memengaruhi adaptasi seseorang terhadap perubahan antara lain:

1. Tingkat pendidikan.
2. Pengalaman kerja.
3. Kemampuan menggunakan teknologi.
4. Motivasi untuk belajar.
5. Dukungan dari lingkungan kerja.
6. Ketersediaan sarana dan prasarana.

Semakin baik faktor-faktor tersebut, maka semakin mudah seseorang beradaptasi terhadap perubahan.

1.3.10 Adaptasi dalam Lingkungan Kerja

Adaptasi dalam lingkungan kerja merupakan kemampuan pegawai untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja, teknologi, maupun kebijakan organisasi. Dalam era digital, adaptasi pegawai sangat diperlukan karena berbagai pekerjaan administrasi telah menggunakan teknologi informasi. Pegawai yang mampu beradaptasi akan lebih mudah menjalankan tugasnya dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.Sebaliknya, pegawai yang sulit beradaptasi dapat mengalami hambatan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga memengaruhi efektivitas organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai adaptasi pengelola administrasi dalam menghadapi digitalisasi administrasi di lingkungan pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan. Seiring dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus dikembangkan oleh pemerintah, aparatur pemerintahan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi dalam melaksanakan tugas administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun akademisi yang ingin mempelajari bagaimana proses adaptasi pengelola administrasi terhadap perubahan sistem kerja dari manual ke digital.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi perkantoran dan kesekretariatan, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang membahas digitalisasi administrasi dan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi perkembangan teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Kelurahan SungaiBeliung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pengelola administrasi beradaptasi dengan digitalisasi administrasi yang diterapkan di Kelurahan SungaiBeliung. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai dalam penggunaan teknologi digital serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan aparatur dalam mengelola administrasi berbasis digital. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan secara efektif dan efisien.

2. Bagi Program Studi D3 Kesekretariatan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa Program Studi D3 Kesekretariatan, khususnya mengenai penerapan digitalisasi administrasi di lingkungan pemerintahan. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan pembelajaran yang relevan dengan perkembangan dunia kerja saat ini, di mana kemampuan mengelola administrasi berbasis teknologi menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh lulusan kesekretariatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sejenis. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam mengenai digitalisasi administrasi, kompetensi sumber daya manusia, maupun penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dengan adanya penelitian lanjutan, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai upaya peningkatan kualitas administrasi pemerintahan di era digital.

1.4.3 Manfaat Bagi Masayarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kelurahan Sungaibeliung, melalui peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Dengan adanya adaptasi pengelola administrasi terhadap digitalisasi, proses pelayanan seperti pengurusan surat-menyurat, administrasi kependudukan, serta pelayanan publik lainnya diharapkan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya penerapan teknologi digital dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Masyarakat diharapkan dapat mendukung penerapan digitalisasi administrasi dengan memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal serta berpartisipasi dalam memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong terciptanya hubungan yang lebih baik antara pemerintah kelurahan dan masyarakat melalui pelayanan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan meningkatnya kemampuan aparatur dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, masyarakat akan memperoleh pelayanan yang lebih profesional sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan administrasi yang modern, berkualitas, dan berbasis digital.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan SungaiBeliung yang berada di wilayah Kecamatan Pontianak Barat, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Lokasi ini dipilih karena Kelurahan SungaiBeliung merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu, kelurahan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi secara langsung kepada masyarakat sehingga menjadi lokasi yang sesuai untuk meneliti bagaimana pengelola administrasi beradaptasi dengan digitalisasi administrasi.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas administrasi di Kelurahan SungaiBeliung. Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui bagaimana penggunaan teknologi digital dalam kegiatan administrasi, seperti pengelolaan surat-menyurat, penyimpanan dokumen, pengarsipan, dan pelayanan administrasi kepada masyarakat.Observasi juga dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana pengelola administrasi menggunakan perangkat teknologi dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai:

1. Pemahaman pegawai terhadap digitalisasi administrasi.
2. Proses adaptasi yang dilakukan pengelola administrasi.
3. Kendala yang dihadapi dalam penggunaan teknologi digital.
4. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan penggunaan teknologi.

Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dapat digunakan antara lain:

1. Struktur organisasi.

2. Foto kegiatan administrasi.

3. Dokumen pelayanan administrasi.

4. Arsip dan surat-menyurat.

5. Data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian lebih lengkap dan terpercaya.

1.5.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut model Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (2020) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.Pada tahap ini, peneliti memilah data yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu adaptasi pengelola administrasi terhadap digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung.Tujuan reduksi data adalah agar data yang diperoleh lebih terarah dan mudah dianalisis.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap lanjutan setelah proses reduksi data dilakukan. Pada tahap ini, data yang telah dipilih, dikelompokkan, dan disederhanakan kemudian disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian sehingga peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi di

lapangan serta menemukan hubungan antara data yang diperoleh.Data dapat disajikan dalam bentuk:

1. Narasi Deskriptif

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kelurahan dan staf administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat, diketahui bahwa digitalisasi administrasi telah diterapkan dalam berbagai kegiatan administrasi sehari-hari. Penerapan digitalisasi terlihat dari penggunaan komputer, aplikasi perkantoran, surat elektronik, dan sistem administrasi berbasis digital dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai.

Penggunaan teknologi digital memberikan kemudahan dalam pengelolaan data dan dokumen administrasi. Proses penyimpanan, pencarian arsip, pembuatan surat, serta penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Hal ini membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan administrasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam proses adaptasinya, beberapa pegawai mengalami kesulitan pada tahap awal penerapan digitalisasi administrasi karena belum terbiasa menggunakan teknologi dalam pekerjaan sehari-hari. Namun, melalui pembelajaran mandiri, arahan dari rekan kerja, dan pendampingan dari pimpinan, pegawai mulai mampu menyesuaikan diri dengan sistem kerja berbasis digital.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan administrasi digital, seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat pendukung, dan perbedaan kemampuan teknologi antarpegawai. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak kelurahan memberikan dukungan melalui pembelajaran

bersama, berbagi pengetahuan antarpegawai, dan pemanfaatan fasilitas yang tersedia secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengelola administrasi di Kelurahan SungaiBeliung telah menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap digitalisasi administrasi yang diterapkan dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelola administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat telah mampu beradaptasi terhadap digitalisasi administrasi yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Adaptasi tersebut terlihat dari kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer, aplikasi perkantoran, surat elektronik, serta sistem administrasi berbasis digital untuk mendukung pengelolaan data, pengarsipan dokumen, dan pelayanan kepada masyarakat.

Proses adaptasi dilakukan melalui pembelajaran mandiri, arahan dari rekan kerja, serta pendampingan dari pimpinan. Seiring berjalannya waktu, pegawai semakin terbiasa menggunakan teknologi digital sehingga pekerjaan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan kemampuan teknologi pada sebagian pegawai, gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat pendukung, serta kebiasaan kerja yang sebelumnya masih berorientasi pada sistem manual. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak Kelurahan SungaiBeliung telah melakukan berbagai upaya, antara lain memberikan pendampingan kepada pegawai, mendorong pembelajaran mandiri, meningkatkan kerja sama antarpegawai dalam berbagi pengetahuan, serta memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal. Upaya tersebut membantu pengelola administrasi dalam meningkatkan kemampuan penggunaan teknologi dan mendukung keberhasilan pelaksanaan administrasi berbasis digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adaptasi pengelola administrasi terhadap digitalisasi administrasi di Kelurahan SungaiBeliung Pontianak Barat telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pekerjaan administrasi serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.