LAPORAN AKHIR

PROFESIONALISME SEKRETARIS BERBASIS *SMART DIGITAL COMMUNICATION* DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN *GOOD GOVERNANCE* DI INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN BARAT

O

L

E

H

TIARA ZALIYANTI

NIM E0121231001

Program Studi Kesekretariatan

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

PROFESIONALISME SEKRETARIS BERBASIS *SMART DIGITAL COMMUNICATION* DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN *GOOD GOVERNANCE* DI INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Diajukan Oleh:

TIARA ZALIYANTI
NIM E0121231001

Telah disetujui oleh:
Pembimbing Laporan Akhir

Pontianak,.. 2 .. Juli .. 2026

Dr. Julia Magdalena W., M.Si
NIP 196209291989032001

HALAMAN PENGESAHAN

PROFESIONALISME SEKRETARIS BERBASIS *SMART DIGITAL COMMUNICATION* DALAM TATA KELOLA ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN *GOOD GOVERNANCE* DI INSPEKTORAT PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

TIARA ZALIYANTI
NIM E0121231001

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Selasa, 28 Juli 2026
Waktu	: 13.00 WIB – 14.30 WIB
Tempat	: Ruang A6

Pembimbing	**Penguji**
Dr. Julia Magdalena W, M.Si	**Drs. Sugino, M.Si**
NIP 196209291989032001	NIP 196609041995121001

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP UNTAN

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

RINGKASAN

Laporan Akhir ini berjudul " Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat". Penerapan *smart digital communication* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat sejalan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kalimantan Barat diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 27 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun dalam praktiknya, penerapan profesionalisme sekretaris berbasis *smart digital communication* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat masih menghadapi berbagai hambatan.

Berdasarkan observasi masih ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain pertama, keterbatasan kemampuan teknologi digital pada tata kelola administrasi kepegawaian di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat. Kedua, pelatihan mengenai komunikasi digital bagi sekretaris belum dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan, sehingga kemampuan dalam mengikuti perkembangan teknologi belum berkembang secara maksimal. Ketiga, sistem pengarsipan digital belum berjalan secara optimal dan belum terintegrasi secara menyeluruh, sehingga proses pencarian, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen administrasi kepegawaian masih sering mengalami keterlambatan.

Penulisan laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan profesionalisme sekretaris berbasis *Smart Digital Communication* dalam tata kelola administrasi kepegawaian guna mendukung terwujudnya *Good Governance* di Inspektorat

Provinsi Kalimantan Barat. Penulisan laporan akhir ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif . Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penilaian profesionalisme sekretaris mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Risnawati (2023), yaitu kompetensi kerja, disiplin kerja, tanggung jawab, etika dan integritas, kemampuan komunikasi, penguasaan teknologi digital, serta kemampuan adaptasi.

Hasil analisis dari laporan akhir ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja, disiplin kerja, tanggung jawab, serta etika dan integritas sekretaris di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat tergolong baik. Sekretaris telah mampu melaksanakan tugas administrasi, memanfaatkan teknologi digital dasar, serta menjalankan tugas sesuai prosedur dan tanggung jawabnya. Namun, masih terdapat kendala pada pengelolaan arsip digital dan pembaruan data kepegawaian. Sementara itu, kemampuan komunikasi, penguasaan teknologi digital, dan kemampuan adaptasi masih perlu ditingkatkan. Koordinasi administrasi kepegawaian belum optimal, pemanfaatan sistem administrasi dan pengarsipan digital belum maksimal, serta integrasi arsip digital masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan teknologi digital secara berkelanjutan, optimalisasi sistem pengarsipan digital yang terintegrasi,dan mendukung terwujudnya *good governance*.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Tiara Zaliyanti

NIM : E0121231001

Program Studi : Kesekretaritan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir yang saya tulis merupakan hasil karya saya sendiri, bukan dibuat oleh orang lain dan belum pernah diajukan untuk memenuhi kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak dengan judul " Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat".

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Pontianak, 7 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Tiara Zaliyanti
NIM E0121231001

MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis, sebagai bentuk rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, perhatian, pengorbanan, serta dukungan moral maupun material yang senantiasa diberikan kepada penulis. Segala bimbingan, nasihat, dan kerja keras yang telah diberikan menjadi motivasi utama bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir ini. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan ungkapan terima kasih penulis kepada kedua orang tua.
2. Saudara kandung laki-laki beserta Istri, , Fathur Aprizaldi,S.M. dan Istri, Bety Putri Indra Swari, S.Ak. Penulis juga mempersembahkan tugas akhir ini kepada saudara laki-laki beserta istri yang telah memberikan perhatian, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir. Dukungan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, menjadi salah satu faktor yang membantu penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan pendidikan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Swt, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan penulisan laporan akhir yang berjudul "Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat" dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan laporan akhir ini penulis lakukan untuk menjalankan kewajiban penulis sebagai syarat kelulusan program Diploma III (D3) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menyadari jika masih terdapat kekurangan karena ini merupakan permulaan bagi penulis untuk mrnggali pengetahuan.

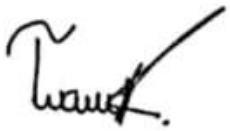
Keberhasilan penulis dalam proses penulisan laporan akhir ini bukan hanya berkat diri penulis sendiri melainkan juga berkat dukungan berbagai pihak yang telah menyempatkan waktu dan tenaganya sehingga mempermudah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. A. Risna Sari, S.H., M.Si selaku dosen pembimbing akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

3. Dr. Julia Magdalena W, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, memotivasi penulis, dan sabar dalam memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan laporan akhir ini.
4. Drs. Sugino, M.Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Wakil Dekan, Bapak dan Ibu Dosen, Staff Tata Usaha dan Akademik, serta Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat yang sudah memudahkan dalam pemberian berupa data, wawancara dan dukungan penunjang lainnya dalam menyelesaikan penulisan laporan akhir ini.
7. Rama Eldisa,Nur Safikha, Dan Al-Kautsarah. sahabat yang telah penulis anggap sebagai adik sendiri. Terima kasih karena selalu hadir dan menemani setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT., dan dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada para pembaca. Untuk itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pontianak, 7 Agustus 2026



Tiara Zaliyanti
E0121231001

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN……i

HALAMAN PENGESAHAN……ii

RINGKASAN……iii

PERNYATAAN KEASLIAN……v

MOTTO……vi

PERSEMBAHAN……vii

KATA PENGANTAR……..viii

DAFTAR ISI……...x

DAFTAR GAMBAR……..……..xii

DAFTAR LAMPIRAN…….……...xii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Penulisan.....1

1.2 Tujuan dan Manfaat 7

1.2.1 Tujuan 7

1.2.2 Manfaat 7

1.3 Kajian Pustaka.....8

1.3.1 Konsep Profesionalisme.....8

1.3.2 Konsep *Smart Digital Communication* 12

1.3.3 Konsep *Good Governance* 14

1.4 Metode Penulisan 16

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 16

1.4.1.1 Observasi.....16

1.4.1.2 Wawancara.....17

1.4.1.3 Dokumentasi.....17

1.4.2 Teknik Analisis Data.....17

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN..19

2.1 Sejarah Singkat Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.....19

2.2 Visi dan Misi Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.....22

2.2.1 Visi.....22
2.2.2 Misi.....22
2.3 Struktur Organisasi Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.....22
2.4. Tugas dan Fungsi Pokok Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat 24
2.5 Jumlah Pegawai di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.....29
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 38
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....38
3.2 Analisis Data.....42
3.2.1 Kompetensi Kerja.....43
3.2.2 Disiplin Kerja.....45
3.2.3 Tanggung Jawab.....49
3.2.4 Etika dan Integritas.....52
3.2.5 Kemampuan Komunikasi.....54
3.2.6 Penguasaan Teknologi Digital.....57
3.2.7 Kemampuan Adaptasi.....59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....61
4.1 Kesimpulan.....61
4.2 Saran.....62
DAFTAR PUSTAKA.....63
LAMPIRAN.....xiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar *halaman*

2.1 Kantor Inspektorat Provinsi Kalimantan Bara……..21

2.2 Struktur Organisasi Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat…….23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *halaman*

1. Surat Permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL)……...xiv

2. Surat Balasan Inspektorat…….....xv

3. Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)……..xvi

4. Dokumentasi Praktek Kerja Lapangan (PKL)……..xxii

5. Pedoman Wawancara…….....xxv

6. Data Kepegawaian ASN Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat……xxvii

7. Data Kepegawaian PPPK Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat…….xxxiii

8. Jurnal Harian……..xxxiv

9. Riwayat Hidup…….xliii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi pemerintahan. Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk melakukan penyesuaian terhadap pola kerja birokrasi yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi lebih modern, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia melalui reformasi birokrasi terus berupaya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan guna mewujudkan prinsip *good governance*. *Good governance* merupakan konsep penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pada prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, serta supremasi hukum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *good governance* sangat berkaitan erat dengan profesionalisme aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, kualitas sumber daya manusia aparatur menjadi faktor yang sangat penting. Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut memiliki kompetensi, integritas, disiplin, serta kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Profesionalisme aparatur birokrasi tidak hanya diukur dari kemampuan teknis semata, tetapi juga kemampuan komunikasi, etika kerja, tanggung jawab, serta kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Profesionalisme birokrasi menjadi salah satu

indikator utama dalam mendukung efektivitas pelayanan publik dan peningkatan kualitas administrasi pemerintahan.

Salah satu unsur penting dalam mendukung kelancaran administrasi pemerintahan adalah sekretaris. Sekretaris memiliki peran strategis sebagai pusat administrasi, pengelola informasi, penghubung komunikasi organisasi, pengatur agenda pimpinan, serta pengelola dokumen dan arsip administrasi. Dalam lingkungan pemerintahan modern, peran sekretaris tidak lagi terbatas pada pekerjaan administratif sederhana, tetapi berkembang menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas komunikasi organisasi dan pengelolaan administrasi berbasis digital. Oleh karena itu, sekretaris dituntut memiliki kemampuan profesional yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi organisasi dari sistem manual menuju komunikasi berbasis digital. Kondisi ini melahirkan konsep *smart digital communication*, yaitu sistem komunikasi yang memanfaatkan teknologi digital secara efektif, cepat, tepat, dan efisien dalam mendukung aktivitas organisasi. *Smart digital communication* mencakup penggunaan media komunikasi digital seperti surat elektronik, aplikasi administrasi, sistem pengarsipan digital, aplikasi rapat daring, serta sistem informasi manajemen kepegawaian yang terintegrasi. Penerapan komunikasi digital dalam organisasi pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi, mempercepat pelayanan administrasi, mempermudah pengelolaan data, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi kepegawaian, pemanfaatan *smart digital communication* sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran pengelolaan data pegawai, pengarsipan dokumen, pelayanan administrasi, penyampaian informasi, serta koordinasi antarpegawai. Administrasi kepegawaian merupakan bagian penting dalam organisasi pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pengelolaan sumber daya manusia aparatur. Pengelolaan administrasi kepegawaian yang baik akan mendukung terciptanya sistem kerja yang tertib, terorganisasi, efektif, dan akuntabel. Sebaliknya, lemahnya pengelolaan administrasi kepegawaian dapat menghambat efektivitas pelayanan serta menurunkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Tantangan birokrasi modern semakin kompleks seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Instansi pemerintah dituntut untuk mampu mengimplementasikan digitalisasi administrasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Transformasi digital dalam administrasi pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Dalam hal ini, sekretaris memiliki posisi penting sebagai penghubung komunikasi organisasi dan pelaksana administrasi yang berperan langsung dalam mendukung efektivitas tata kelola administrasi kepegawaian berbasis digital.

Profesionalisme sekretaris pada era digital menuntut adanya penguasaan keterampilan komunikasi digital, kemampuan penggunaan teknologi informasi,

keterampilan administrasi modern, serta kemampuan interpersonal yang baik. Sekretaris juga harus mampu menjaga etika komunikasi digital, ketepatan pengelolaan informasi, serta menjaga kerahasiaan dokumen organisasi. Selain itu, kemampuan sekretaris dalam mengelola komunikasi digital secara efektif dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi dan citra organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, profesionalisme sekretaris berbasis *smart digital communication* menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Penerapan *smart digital communication* dalam lingkungan pemerintahan juga sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dikembangkan pemerintah Indonesia. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kalimantan Barat diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Kalimantan Barat Nomor 27 Tahun 2024 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi. Dengan adanya sistem administrasi berbasis digital, proses pelayanan administrasi kepegawaian dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.

Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat sebagai lembaga pengawasan internal pemerintah daerah memiliki peran penting dalam mengawasi pelaksanaan pemerintahan daerah agar berjalan sesuai prinsip *good governance*. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat memerlukan sistem administrasi kepegawaian yang tertib, profesional, efektif, dan berbasis digital guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi.

Administrasi kepegawaian yang baik akan membantu meningkatkan efektivitas koordinasi kerja, pengelolaan data pegawai, pelayanan administrasi, serta pengambilan keputusan organisasi.

Sebagai bagian penting dalam sistem administrasi organisasi, sekretaris di lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat dituntut mampu menjalankan tugas administrasi dan komunikasi organisasi secara profesional. Sekretaris tidak hanya bertugas mengelola surat-menyurat dan dokumen administrasi, tetapi juga harus mampu memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung komunikasi organisasi dan pelayanan administrasi kepegawaian. Kemampuan sekretaris dalam menerapkan *smart digital communication* akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan administrasi kepegawaian serta kualitas pelayanan organisasi secara keseluruhan.

Namun dalam praktiknya, penerapan profesionalisme sekretaris berbasis *smart digital communication* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat masih menghadapi berbagai hambatan. Berdasarkan observasi masih ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain pertama, keterbatasan kemampuan teknologi digital pada tata kelola administrasi kepegawaian di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat. Keterbatasan kemapuan ini dibuktikan dengan pengarsipan dokumen seperti masih banyak terjadi kesalahan data pegawai sehingga harus dikoreksi ulang.

Kedua, kurangnya pelatihan terkait komunikasi digital terhadap sekretaris di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat, diketahui bahwa pelatihan terkait

komunikasi digital bagi sekretaris belum dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pegawai masih mengalami kendala dalam pemanfaatan aplikasi administrasi digital, pengelolaan dokumen elektronik, koordinasi melalui media digital, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi. Temuan ini sejalan dengan berbagai program pemerintah yang masih berfokus pada peningkatan kompetensi digital ASN sebagai bagian dari implementasi SPBE dan transformasi digital birokrasi.

Ketiga, kurang optimalnya sistem pengarsipan digital sehingga terjadi keterlambatan dalam pengelolaan administrasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di ruang arsip, ditemukan bahwa sistem pengarsipan digital di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat belum berjalan secara optimal. Meskipun instansi telah memanfaatkan teknologi informasi dalam beberapa kegiatan administrasi, proses pengarsipan dokumen masih didominasi oleh metode manual. Sebagian besar dokumen kepegawaian, surat masuk, surat keluar, laporan pemeriksaan, dan dokumen administratif lainnya masih disimpan dalam bentuk fisik dan ditempatkan pada lemari arsip atau map dokumen. Kurang optimalnya sistem pengarsipan digital juga berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan administrasi. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas tata kelola administrasi kepegawaian sehingga menghambat terwujudnya prinsip *good governance* dalam tata kelola administrasi pemerintahan. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan profesionalisme sekretaris berbasis smart digital communication agar mampu mendukung system administrasi kepegawaian.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa profesionalisme sekretaris berbasis *smart digital communication* memiliki peranan penting dalam mendukung tata kelola administrasi kepegawaian yang sesuai dengan prinsip good governance. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat".

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Tujuan penulisan akhir ini adalah untuk mendeskripsikan Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.2.2 Manfaat

1.2.2.1 Bagi Pembaca

Dari hasil penulisan laporan akhir ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pembaca tentang Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian Good Governance di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat sehingga menambah wawasan dan pengetahuan.

1.2.2.2 Bagi Instansi

Dengan adanya penulisan akhir ini diharapkan dapat memberi masukkan kepada pihak Pemerintah dalam meningkatkan Profesionalisme Sekretaris Berbasis Smart

Digital Communication dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian Good Governance di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.2.2.3 Bagi Penulis

Penulisan laporan akhir ini sebagai sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antar teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada di lapangan, khususnya mengenai Profesionalisme Sekretaris Berbasis *Smart Digital Communication* dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian *Good Governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.3 Kajian Pustaka

1.3.1 Konsep Profesionalisme

Profesionalisme, dilihat dari segi Bahasa (etimologi), kata profesionalisme diambil dari Bahasa Inggris peofession yang memiliki arti jabatan, pekerjaan, atau pencaharian, yang mempunyai keahlian. Profesionalisme adalah Tindakan yang menunjukkan dedikasi seseorang dalam menjunjung standar tertinggi dalam bidang pekerjaan dan keahliannya. Hal ini memerlukan pengembangan etos kerja yang kuat, yang mencakup kejujuran, integritas, dan akuntabilitas selain menguasai informasi dan kemampuan yang diprlukan. Profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga menyangkut integritas, disiplin, komunikasi, kemampuan beradaptasi, dan komitmen terhadap tugas organisasi.

Menurut Risnawati (2023), profesionalisme sekretaris di era global merupakan kemampuan sekretaris dalam menjalankan tugas secara kompeten,

disiplin, bertanggung jawab, serta mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung efektivitas organisasi. Profesionalisme sekretaris tercermin melalui kemampuan komunikasi, penguasaan teknologi digital, etika kerja, kreativitas, serta loyalitas terhadap organisasi.

Menurut Saputra et al., (2024) menyatakan bahwa profesionalisme kerja sekretaris meliputi kompetensi kerja, disiplin, kemampuan komunikasi, tanggung jawab, dan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi serta budaya organisasi. Profesionalisme menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dalam suatu instansi.

Menurut Ningtyas dan Wiraman (2022), perkembangan teknologi komunikasi digital memberikan pengaruh besar terhadap profesionalisme sekretaris. Sekretaris modern dituntut mampu mengoperasikan berbagai media komunikasi digital seperti e-mail, aplikasi meeting online, sistem administrasi elektronik, *cloud storage*, dan platform komunikasi berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas pekerjaan administrasi.

Menurut Nabilah dan Kusuma (2024), menjelaskan bahwa profesionalisme sekretaris mendukung terciptanya tata kelola organisasi yang transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Profesionalisme dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi melalui ketepatan kerja, keterbukaan informasi, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan.

Selain itu, menurut Saraswati et al., (2025) menjelaskan bahwa profesionalisme ASN pada era digital dipengaruhi oleh digital mindset, kompetensi digital, dan pemahaman good governance. ASN yang profesional harus mampu

menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta mampu memberikan pelayanan administrasi berbasis digital secara efektif dan inovatif.

Adapun menurut Risnawati (2023), indikator profesional sekretaris di era digital antara lain:

1. Kompetensi Kerja

   Kompetensi kerja merupakan kemampuan sekretaris dalam melaksanakan tugas sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki. Kompetensi meliputi kemampuan mengelola administrasi, pengarsipan, penyusunan dokumen, pengelolaan data, serta kemampuan memberikan pelayanan kepada pimpinan dan pegawai.

2. Disiplin Kerja

   Disiplin kerja merupakan kepatuhan pegawai terhadap aturan organisasi, jam kerja, prosedur kerja, dan ketentuan yang berlaku. Disiplin menunjukkan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas secara konsisten dan bertanggung jawab. Sekretaris yang profesional dituntut memiliki disiplin tinggi karena tugas kesekretarisan berkaitan langsung dengan ketepatan waktu pelayanan, pengelolaan dokumen, serta koordinasi dengan berbagai pihak. Disiplin kerja yang baik akan meningkatkan efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan organisasi.

3. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab merupakan kesadaran individu untuk melaksanakan tugas yang diberikan serta bersedia mempertanggungjawabkan hasil pekerjaannya. Tanggung jawab menjadi salah satu unsur penting profesionalisme karena

menunjukkan kesungguhan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Sekretaris profesional harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat, memberikan informasi yang akurat, serta mendukung kebutuhan pimpinan secara maksimal.

4. Etika dan Integritas

   Etika dan integritas merupakan sikap moral yang tercermin dalam kejujuran, kesopanan, loyalitas, dan kepatuhan terhadap kode etik profesi. Sekretaris merupakan profesi yang sering berhubungan dengan informasi penting organisasi sehingga dituntut memiliki integritas yang tinggi. Sekretaris profesional harus memiliki *human relations* yang baik, menjaga kepercayaan pimpinan, dan mampu menjalin hubungan kerja secara profesional.

5. Kemampuan Komunikasi

   Kemampuan komunikasi adalah kemampuan menyampaikan dan menerima informasi secara efektif sehingga pesan dapat dipahami dengan baik oleh pihak lain. Komunikasi merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki seorang sekretaris. Kemampuan komunikasi sangat penting karena sekretaris berperan sebagai penghubung antara pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal organisasi. Kemampuan komunikasi yang baik akan memperlancar koordinasi, pelayanan, dan penyampaian informasi.

6. Penguasaan Teknologi Digital

   Penguasaan teknologi digital merupakan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi.

Di era digital, sekretaris dituntut mampu menggunakan berbagai aplikasi perkantoran, sistem informasi, serta media komunikasi berbasis teknologi.

7. Kemampuan Adaptasi

   Kemampuan adaptasi adalah kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, dan tuntutan organisasi. Adaptasi menjadi kebutuhan penting karena perkembangan teknologi berlangsung sangat cepat.

1.3.2 Konsep *Smart Digital Communication*

Smart Digital Communication merupakan bentuk komunikasi modern yang memanfaatkan teknologi digital secara cerdas, terintegrasi, cepat, dan efisien dalam mendukung aktivitas organisasi maupun administrasi perkantoran. Konsep ini menggabungkan penggunaan perangkat digital, aplikasi komunikasi, sistem informasi, internet, dan media komunikasi elektronik untuk mempercepat penyampaian informasi serta meningkatkan efektivitas kerja. Dalam dunia kesekretarisan, *smart digital communication* sangat penting karena sekretaris dituntut mampu mengelola informasi, komunikasi, dan administrasi secara digital melalui penggunaan aplikasi seperti *e-mail*, *Google Workspace*, *Zoom Meeting*, *Microsoft Teams*, aplikasi manajemen surat, cloud storage, serta sistem administrasi berbasis online. Penggunaan teknologi tersebut membantu sekretaris dalam meningkatkan ketepatan komunikasi, efisiensi waktu, keamanan data, dan kualitas pelayanan administrasi.

Menurut Marlina (2022), *smart digital communication* merupakan sistem komunikasi berbasis teknologi digital yang mampu meningkatkan efektivitas

pertukaran informasi melalui pemanfaatan aplikasi digital, media daring, dan jaringan komunikasi terpadu dalam organisasi. Sistem komunikasi ini tidak hanya menekankan penggunaan teknologi, tetapi juga kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola informasi secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam konteks administrasi kepegawaian, *smart digital communication* menjadi bagian penting dalam mendukung pengelolaan surat-menyurat elektronik, arsip digital, koordinasi antarbidang, penyebaran informasi kepegawaian, pelayanan administrasi, hingga pengawasan kinerja pegawai secara digital.

Smart digital communication mempunyai beberapa karakteristik yaitu berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), menggunakan media digital secara terintegrasi, penyampaian informasi berlangsung cepat dan real time, mendukung efesiensi dan efektivitas kerja, mengedepankan keamanan data dan informasi, mempermudah koordinasi organisasi, dan mendukung pelayanan administrasi modern.

Adapun *smart digital communication* mendukung profesionalisme sekretaris melalui beberapa kemampuan berikut:

1. Kemampuan Komunikasi Digital

   Sekretaris dituntut mampu menggunakan media komunikasi digital seperti e-mail, aplikasi perkantoran, video conference, *cloud storage*, dan aplikasi administrasi berbasis online untuk mendukung pekerjaan secara efektif.

2. Kecepatan dan Ketepatan Informasi

   Penggunaan teknologi digital membantu sekretaris menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan real time sehingga mempercepat proses administrasi.

3. Efesiensi Administrasi

   Sistem komunikasi digital memungkinkan pengelolaan dokumen dan arsip secara elektronik sehingga mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat pencarian data.

4. Meningkatkan Pelayanan Publik

   Smart digital communication membantu sekretaris memberikan pelayanan administrasi yang lebih responsif, transparan, dan profesional kepada pegawai maupun masyarakat.

5. Mendukung *Good Governance*

   Pemanfaatan komunikasi digital mampu meningkatkan akuntabilitas, transparansi, efektivitas kerja, dan pengawasan administrasi dalam organisasi pemerintahan.

1.3.3 Konsep *Good Governance*

Good governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan pada penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, partisipatif, serta berorientasi pada pelayanan publik. Konsep ini muncul sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang bersih dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam administrasi publik, good governance menjadi landasan penting dalam meningkatkan kualitas kinerja aparatur pemerintah, termasuk dalam tata kelola administrasi kepegawaian di lingkungan instansi pemerintahan.

Menurut Pratama dan Lestari (2023), good governance adalah bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik melalui

pemanfaatan teknologi digital, pengawasan yang efektif, serta pengelolaan administrasi yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun menurut Rahmawati dan Yusuf (2025), penerapan good governance tidak hanya berkaitan dengan kebijakan organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi digital, kompetensi pegawai, dan profesionalisme sekretaris dalam mengelola administrasi pemerintahan secara modern.

Adapun prinsip-prinsip good governance menurut United Nations Development Programme (UNDP), antara lain:

1. Transparansi

   Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat maupun pegawai secara jelas, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam administrasi kepegawaian, transparansi terlihat dari keterbukaan data pegawai, sistem surat-menyurat digital, serta informasi pelayanan administrasi.

2. Akuntabilitas

   Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur pemerintah terhadap pelaksanaan tugas dan kewenangannya. Sekretaris memiliki peran penting dalam penyusunan laporan administrasi, dokumentasi arsip digital, dan pengelolaan data yang akurat.

3. Efektivitas dan Efisiensi

   Efektivitas dan efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Smart digital communication

membantu mempercepat proses administrasi kepegawaian sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

4. Partisipasi

   Partisipasi berarti keterlibatan berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan. Dalam organisasi pemerintahan, komunikasi digital memungkinkan koordinasi yang lebih cepat antara pimpinan, pegawai, dan stakeholder.

5. Responsivitas

   Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat maupun pegawai.

6. Supremasi Hukum

   Supremasi hukum berarti seluruh kegiatan administrasi harus dilaksanakan sesuai aturan dan ketentuan hukum yang berlaku.

1.4 Metode Penulisan

Pada penulisan ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh informasi serta memberikan gambaran umum sebagai bahan pembahasan.

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1.4.1.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dengan melakukan pengamata langsung terhadap objek. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019, 29) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Penulis melakukan observasi untuk memperoleh gambaran nyata

mengenai pelaksanaan tugas sekretaris dalam mendukung administrasi kepegawaian berbasis teknologi digital secara efektif, transparan, dan professional. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk melihat sejauh mana penerapan *smart digital communication* sehingga mendukung terwujudnya *good governance* di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.4.1.2 Wawancara

Wawancara adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan atau orang yang diwawancarai. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019, 304) menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat menghasilkan informasi dalam suatu topik. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan kepada Inspektur dan pegawai di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.4.1.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019, 314) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Dalam penulisan ini, dokumentasi digunakan berasal dari literatur dan dokumentasi instansi yang digunakan untuk mendapatkan data baik itu data primer maupun sekunder di Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2019, 319), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan

temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam penulisan ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019, 18), metode analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimna adanya tanpa bermaksud memuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Dimana dalam penulisan ini berfokus pada pemahaman mengenai profesionalisme sekretaris berbasis smart digital communication dalam tata kelola administrasi kepegawaian yang mendukung prinsip good governance. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lingkungan Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat akan dianalisis melalui beberapa tahapan.

Pertama, reduksi data berarti mengolah data mentah yang telah dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dikelompokkan berdasarkan ciri-ciri yang sama, dan diringkas agar lebih mudah dipahami. Reduksi data ini merupakan suatu bentuk analisis dengan tujuan mempertajam, memilih, memfokuskan, menyusun data sedemikian rupa agar mendapatkan kesimpulan akhir yang lebih mudah untuk dipahami. Kedua, penyajian data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, table, dan sejenisnya agar memudahkan memahami apa yang terjadi. Ketiga, penarikan kesimpulan yang hasil data yang telah dianalisis. Kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran mengenai tingkat profesionalisme sekretaris berbasis *smart digital communication* dalam tata kelola administrasi kepegawaian *good governance.*