

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Aplikasi

2.1.1 Pengertian Aplikasi

Aplikasi merupakan bagian dari perangkat lunak yang dirancang untuk melaksanakan fungsi atau tugas tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam ranah teknologi informasi, aplikasi berperan sebagai media utama dalam digitalisasi berbagai aspek, seperti proses bisnis, pelayanan publik, dan pengelolaan data. Aplikasi hadir sebagai solusi atas tantangan manualitas, keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan informasi dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam Permenkominfo No. 7 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik, aplikasi didefinisikan sebagai bagian dari sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan informasi, menjalankan proses, dan menyediakan layanan digital yang dapat diakses oleh pengguna. Dengan kata lain, aplikasi merupakan jembatan antara pengguna dan sistem digital dalam mewujudkan tata kelola yang lebih efisien dan transparan. Selanjutnya, Hidayat, A., & Nugroho, R. (2021) menyatakan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang dibangun untuk menyelesaikan permasalahan spesifik dengan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan. Definisi ini menegaskan bahwa aplikasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai motor penggerak transformasi digital yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan kinerja organisasi.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi dalam konteks penelitian ini adalah sebuah sistem perangkat lunak yang dibangun secara khusus untuk meningkatkan administrasi dan koordinasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara secara digital, dengan

memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung kelancaran pengelolaan data, komunikasi antarbagian, serta transparansi proses administrasi.

Implementasi aplikasi di lingkungan pemerintah daerah, seperti Sekretariat Daerah, memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui digitalisasi administrasi, aplikasi mampu mengurangi kesalahan manusia (*human error*), mempercepat alur kerja (*workflow*), serta memungkinkan monitoring dan evaluasi yang lebih akurat. Dengan adanya aplikasi yang terintegrasi, koordinasi antarunit kerja juga menjadi lebih efisien karena data dapat diakses secara real-time oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Hal ini tentu berdampak positif terhadap pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

2.1.2 Jenis-Jenis Aplikasi

Aplikasi dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan fungsinya, platform penggunaannya, serta sektor implementasinya. Klasifikasi ini bertujuan untuk memahami karakteristik, kegunaan, dan ruang lingkup penggunaan aplikasi dalam berbagai bidang. Menurut Sutarman (2019), jenis-jenis aplikasi secara umum dapat dibagi menjadi empat kategori utama, yaitu:

1. Aplikasi Desktop

Aplikasi yang diinstal dan dijalankan pada perangkat komputer atau laptop. Contohnya adalah Microsoft Word, Excel, dan software akuntansi. Aplikasi desktop umumnya digunakan secara lokal dan tidak membutuhkan koneksi internet.

2. Aplikasi Web

Aplikasi yang dijalankan melalui browser internet dan tidak memerlukan instalasi langsung di perangkat pengguna. Aplikasi jenis ini banyak digunakan untuk pelayanan publik dan sistem administrasi digital, karena mudah diakses dari berbagai lokasi. Menurut Prasetyo, Y., & Anggraeni,

R. (2021), aplikasi web memiliki fleksibilitas tinggi dalam mendukung sistem pelayanan terpadu yang digunakan oleh instansi pemerintah.

3. Aplikasi Mobile

Aplikasi yang dirancang untuk perangkat mobile seperti smartphone dan tablet. Jenis aplikasi ini semakin populer karena mobilitas dan kemudahan penggunaannya. Data dari Kementerian PAN-RB (2022) menunjukkan bahwa peningkatan layanan berbasis mobile mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan publik secara real-time.

4. Aplikasi Enterprise

Aplikasi berskala besar yang digunakan oleh organisasi atau institusi untuk mengelola berbagai aspek operasional dan administratif, seperti sistem informasi manajemen kepegawaian, sistem perencanaan anggaran, atau sistem koordinasi antarunit kerja. Aplikasi jenis ini biasanya memiliki sistem keamanan dan kontrol akses yang kompleks.

Dalam konteks pemerintahan, aplikasi yang dikembangkan umumnya berbentuk web-based dan/atau mobile-based agar dapat mendukung kerja lintas unit dan mempercepat proses birokrasi. Selain itu, aplikasi pemerintahan sering kali terintegrasi dengan basis data nasional dan sistem pusat untuk meningkatkan keakuratan, validitas, dan transparansi data. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

2.1.3 Peran Aplikasi dalam Administrasi Pemerintahan

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Aplikasi digital kini memegang peran sentral dalam mendukung tugas-tugas administrasi di lingkungan pemerintahan, seperti pengarsipan dokumen, sistem surat-menyurat elektronik, monitoring kegiatan, hingga pelaporan berbasis system.

Penggunaan aplikasi digital memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Misalnya, sistem pengarsipan elektronik memudahkan pencarian dokumen dan mengurangi risiko kehilangan data, sementara aplikasi pelaporan memungkinkan pengawasan dan evaluasi yang lebih transparan serta real-time.

Menurut Widodo, J. (2022), digitalisasi administrasi pemerintahan tidak hanya mampu menekan birokrasi yang berbelit-belit, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan sistem yang terintegrasi dan berbasis data, instansi pemerintahan dapat mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran, serta memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Senada dengan hal tersebut, Suryanto, T. (2020) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola administrasi mampu mendorong terciptanya pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Aplikasi digital menjadi instrumen penting dalam menciptakan jejak audit (audit trail) yang valid, yang kemudian dapat dijadikan dasar pertanggungjawaban kinerja dan anggaran. Handayani, S. (2020) menyatakan bahwa pemanfaatan aplikasi berbasis web di lingkungan pemerintahan daerah telah memberikan dampak positif dalam proses pelaporan kegiatan, terutama dalam hal konsistensi format, ketepatan waktu, dan kemudahan akses antar instansi.

Dari sisi regulasi, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres ini menjadi landasan utama dalam transformasi digital administrasi pemerintahan. Dalam Pasal 2, disebutkan bahwa SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah secara efisien dan efektif. Hal

ini memperkuat urgensi integrasi aplikasi dalam mendukung proses administrasi di setiap satuan kerja pemerintah.

Dengan adanya berbagai kebijakan dan dukungan infrastruktur digital, implementasi aplikasi dalam administrasi pemerintahan diharapkan tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi menjadi komponen inti dalam proses birokrasi modern. Transformasi ini juga harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pemanfaatan teknologi dapat dilakukan secara optimal dan berkelanjutan.

2.1.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat, dunia usaha, dan sesama instansi pemerintah secara terpadu. SPBE tidak hanya berfungsi sebagai sarana digitalisasi administratif, tetapi juga sebagai fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Nugroho, R. (2020), SPBE adalah jawaban atas tantangan birokrasi konvensional yang lamban dan tidak responsif terhadap perubahan. Melalui integrasi layanan dan sistem informasi, SPBE memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data, serta meningkatkan koordinasi antarunit kerja pemerintah. Secara yuridis, penerapan SPBE di Indonesia diatur melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam peraturan tersebut, SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat reformasi birokrasi, dan mendukung keterbukaan informasi publik. SPBE mencakup beberapa aspek utama, antara lain: arsitektur SPBE, peta rencana SPBE, manajemen perubahan, manajemen

data dan informasi, keamanan SPBE, layanan SPBE, serta pengukuran dan evaluasi SPBE. Pemerintah pusat dan daerah diharapkan mengembangkan dan menerapkan sistem informasi yang terintegrasi, menghindari duplikasi aplikasi, serta membangun data yang valid dan terpercaya.

Penelitian oleh Rahmawati, I. (2020) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SPBE sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu komitmen pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, dan kesiapan infrastruktur. Tanpa dukungan kuat dari ketiga elemen ini, SPBE berpotensi hanya menjadi simbol formal digitalisasi tanpa menghasilkan dampak signifikan dalam perbaikan layanan publik. Di tingkat daerah, beberapa pemerintah daerah telah mulai menerapkan SPBE dalam bentuk aplikasi layanan publik berbasis web, sistem informasi pelaporan kegiatan, e-budgeting, hingga e-planning. Namun, tingkat kematangan SPBE antar daerah masih bervariasi tergantung pada kapasitas fiskal dan komitmen pimpinan daerah masing-masing.

Dengan demikian, SPBE merupakan instrumen penting dalam mendukung transformasi birokrasi digital dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Untuk itu, dibutuhkan sinergi antara kebijakan, teknologi, dan sumber daya manusia dalam pelaksanaannya agar tujuan tata kelola pemerintahan yang baik dapat tercapai secara menyeluruh.

2.1.5 Tantangan dan Manfaat Implementasi Aplikasi di Pemerintah Daerah

Implementasi aplikasi digital di lingkungan pemerintah daerah merupakan bagian penting dari transformasi menuju pemerintahan modern yang berbasis teknologi. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Namun, dalam praktiknya, implementasi ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan yang perlu dihadapi dan diatasi adalah sebagai berikut:

1. Tantangan Implementasi

Menurut Kurniawan, A. (2020), salah satu tantangan utama dalam penerapan aplikasi digital di pemerintah daerah adalah ketimpangan kapasitas sumber daya manusia. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan atau pemahaman yang cukup dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga pelatihan dan pendampingan menjadi hal yang krusial.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang belum merata serta perangkat keras yang kurang memadai, menjadi kendala signifikan, terutama di daerah-daerah tertinggal. Hambatan lainnya adalah kurangnya komitmen dan keberlanjutan kebijakan dari pimpinan daerah dalam mendukung transformasi digital, yang menyebabkan beberapa aplikasi hanya berjalan sementara atau tidak dimanfaatkan secara optimal (Sari, 2020). Dari sisi regulasi, meskipun telah tersedia dasar hukum seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, seringkali masih terjadi tumpang tindih kewenangan atau kurangnya koordinasi antarinstansi, yang memperlambat integrasi sistem antarunit kerja.

2. Manfaat Implementasi

Di sisi lain, manfaat implementasi aplikasi digital di pemerintah daerah cukup signifikan. Menurut Yuliana, R. (2020), penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama dalam pengolahan data dan proses perizinan, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu lama. Selain itu, aplikasi juga memungkinkan peningkatan transparansi dan pengawasan, karena setiap proses administrasi terekam secara digital dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan secara real-time. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Pemanfaatan aplikasi juga mendukung proses pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making), karena data yang

dikumpulkan dan dianalisis dari berbagai layanan digital dapat digunakan sebagai dasar perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran.

Implementasi sistem informasi seperti e-planning, e-budgeting, dan sistem pelaporan kegiatan telah terbukti membantu beberapa daerah dalam menyusun program kerja yang lebih terukur dan efisien, serta memudahkan evaluasi kinerja perangkat daerah. Dengan memahami tantangan dan manfaat ini, pemerintah daerah diharapkan dapat menyusun strategi implementasi aplikasi digital yang matang, termasuk melalui peningkatan kapasitas SDM, perbaikan infrastruktur, penguatan regulasi, dan konsistensi kebijakan. Transformasi digital bukan hanya soal pengadaan teknologi, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang adaptif dan inovatif dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

2.1.6 Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Aplikasi Pemerintahan

Infrastruktur teknologi informasi (TI) merupakan fondasi utama dalam penerapan aplikasi digital di lingkungan pemerintahan. Tanpa infrastruktur yang memadai, implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik akan sulit mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan. Infrastruktur TI meliputi perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komunikasi data, pusat data (data center), sistem keamanan informasi, serta sumber daya manusia yang mengelolanya. Menurut Susanto, D. (2020), keberhasilan digitalisasi pemerintahan sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, baik dalam aspek fisik maupun aspek dukungan teknis. Ia menekankan bahwa infrastruktur TI yang kuat akan mendukung kelancaran operasional aplikasi, menjamin ketersediaan dan keandalan sistem, serta memungkinkan integrasi data antarinstansi secara real-time. Sementara itu, Prasetyo, H. (2020) menambahkan bahwa infrastruktur tidak hanya mencakup perangkat dan jaringan, tetapi juga menyangkut tata kelola dan keamanan informasi, yang menjadi krusial dalam melindungi data

pemerintahan dari potensi ancaman siber. Ia mengingatkan bahwa penerapan aplikasi digital tanpa sistem keamanan yang andal justru dapat membuka celah kerentanan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam konteks kebijakan, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga menegaskan pentingnya infrastruktur SPBE sebagai salah satu komponen utama dalam arsitektur SPBE nasional. Pada lampiran Perpres tersebut dijelaskan bahwa penyelenggaraan SPBE membutuhkan layanan pusat data nasional, jaringan intra pemerintah, serta interoperabilitas sistem informasi, agar aplikasi-aplikasi pemerintahan tidak berjalan secara terpisah (silo) dan dapat saling terintegrasi. Kendati demikian, tantangan masih dihadapi oleh banyak daerah, terutama yang berada di wilayah terpencil atau tertinggal. Keterbatasan jaringan internet, minimnya anggaran untuk pengadaan perangkat TI, dan kurangnya tenaga ahli menjadi kendala yang kerap menghambat optimalisasi infrastruktur. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah menjadi penting dalam penyediaan infrastruktur secara merata dan berkelanjutan.

Pembangunan infrastruktur teknologi yang strategis juga dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Akses yang cepat dan stabil terhadap aplikasi pelayanan, seperti sistem informasi kependudukan, perizinan, keuangan, hingga pelaporan kegiatan pemerintahan, akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Dengan demikian, investasi pada infrastruktur TI bukan sekadar pengeluaran teknis, melainkan sebuah langkah strategis menuju transformasi tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan berbasis data.

2.1.7 Koordinasi Digital Antarbagian dalam Organisasi Pemerintah

Koordinasi digital antarbagian dalam organisasi pemerintah merupakan elemen krusial dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah secara terpadu. Dengan adanya digitalisasi,

proses koordinasi yang sebelumnya memakan waktu dan bersifat manual kini dapat dilakukan lebih cepat, efisien, dan terdokumentasi melalui berbagai platform aplikasi yang terintegrasi. Menurut Hidayat, A. (2020), koordinasi digital merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk menyatukan alur komunikasi, distribusi tugas, dan pemantauan capaian antarunit atau bagian dalam sebuah organisasi. Ia menyebutkan bahwa koordinasi digital yang efektif memerlukan tiga hal utama: keselarasan sistem informasi antarbagian, standar operasional prosedur (SOP) digital yang jelas, serta budaya organisasi yang terbuka terhadap kolaborasi berbasis teknologi. Dalam konteks pemerintahan, lemahnya koordinasi antarbagian dapat mengakibatkan tumpang tindih program, kesenjangan informasi, serta keterlambatan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, aplikasi pemerintahan seperti e-office, e-money, dan sistem manajemen kinerja menjadi sarana penting untuk menciptakan sinkronisasi tugas dan tanggung jawab antarunit kerja. Senada dengan hal tersebut, Lestari, M. (2020) menekankan bahwa koordinasi digital dalam birokrasi tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan transparansi internal, mengurangi konflik kepentingan, dan memperkuat akuntabilitas antarbagian. Ia menyarankan agar setiap bagian memiliki akses terhadap sistem informasi yang sama dan diperbarui secara berkala guna menghindari distorsi data atau informasi ganda.

Dari sisi regulasi, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga mendorong adanya interoperabilitas data dan sistem informasi antarinstansi, yang secara implisit mencakup pentingnya koordinasi digital internal. Dalam kerangka SPBE, instansi pemerintah dituntut untuk mengintegrasikan sistem informasi agar proses koordinasi, pelaporan, dan layanan tidak lagi bersifat sektoral atau silo. Namun demikian, tantangan dalam mewujudkan koordinasi digital masih cukup besar, khususnya pada instansi yang belum memiliki integrasi aplikasi atau mengalami keterbatasan dalam infrastruktur dan sumber daya manusia.

Oleh karena itu, perlu adanya penguatan kapasitas digital organisasi serta kebijakan teknis yang mengatur mekanisme koordinasi lintas bagian secara jelas.

Penerapan koordinasi digital yang matang akan mendukung proses kerja yang sinergis, mempercepat pencapaian target kinerja, serta memberikan landasan bagi pengambilan keputusan strategis yang tepat waktu dan berbasis data. Ini juga menjadi fondasi penting dalam membangun birokrasi modern yang responsif terhadap tantangan zaman.

2.2 Konsep Administrasi

2.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi, dalam pengertian umum, adalah serangkaian kegiatan yang mengatur dan mengelola sumber daya, informasi, serta proses-proses organisasi guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kegiatan ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap seluruh elemen yang terlibat dalam suatu sistem kerja, baik di sektor publik maupun swasta. Menurut Syafrudin, A. (2021), administrasi merupakan sistem kerja terpadu yang melibatkan koordinasi antara manusia, informasi, dan teknologi dalam mencapai tujuan organisasi. Ia menekankan bahwa administrasi tidak lagi hanya sebatas pencatatan atau dokumentasi, tetapi juga mencakup fungsi strategis dalam mendukung pengambilan keputusan dan tata kelola kelembagaan. Senada dengan itu, Dewi, R., & Kurniawan, H. (2022) menyatakan bahwa administrasi adalah proses pengelolaan sumber daya organisasi, baik manusia maupun non-manusia, dengan memanfaatkan teknologi dan informasi untuk memastikan keteraturan, efisiensi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Dalam konteks pemerintahan, pengertian administrasi juga memiliki dasar hukum yang jelas. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dalam Pasal 1 ayat (2), menyebutkan bahwa administrasi pemerintahan adalah rangkaian kegiatan dalam proses

pengambilan keputusan atau tindakan oleh pejabat pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. UU ini menjadi dasar penting dalam meletakkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam setiap aktivitas administratif di sektor publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, pengelolaan administrasi mengalami transformasi signifikan. Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan SPBE menekankan pentingnya digitalisasi administrasi dalam mendukung efisiensi layanan dan peningkatan kinerja birokrasi. Dalam era digital, pengelolaan administrasi dipermudah dengan sistem informasi yang terintegrasi, sehingga mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat koordinasi antarunit kerja. Dengan demikian, administrasi saat ini tidak hanya berperan sebagai proses teknis dalam mendukung operasional organisasi, tetapi juga sebagai alat strategis dalam perumusan kebijakan, pelaksanaan program, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, baik di tingkat nasional maupun daerah.

2.2.2 Tujuan Administrasi

Tujuan utama dari kegiatan administrasi adalah untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui pengelolaan informasi, sumber daya, serta proses kerja yang tertata dan terdokumentasi. Dalam konteks pemerintahan, administrasi tidak hanya menjadi alat pendukung teknis, tetapi juga instrumen strategis dalam penyelenggaraan tata kelola yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Menurut Syafrudin, A. (2021), administrasi bertujuan menciptakan sistem kerja yang terkoordinasi dan terdokumentasi dengan baik, sehingga memungkinkan organisasi—khususnya instansi pemerintahan—menjalankan fungsi-fungsinya secara efisien dan terukur. Administrasi menjadi dasar dalam menyusun laporan, membuat keputusan, serta menjaga kesinambungan program dan kegiatan.

Secara umum, tujuan administrasi dalam pemerintahan dapat dirinci sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Kerja

Administrasi membantu proses kerja menjadi lebih sistematis dan terorganisir, sehingga waktu dan sumber daya dapat digunakan secara optimal.

2. Menjamin Tertib Arsip dan Dokumentasi

Melalui pencatatan dan pengarsipan yang baik, setiap kegiatan atau keputusan dapat dilacak dan diverifikasi kapan pun diperlukan, yang penting dalam proses audit maupun evaluasi.

3. Mewujudkan Akuntabilitas Kinerja

Administrasi berfungsi sebagai alat pertanggungjawaban kinerja aparatur pemerintah kepada publik, termasuk dalam pengelolaan anggaran dan pelaksanaan program kerja.

4. Mendukung Transparansi dan Legalitas

Administrasi yang sesuai prosedur dan terdokumentasi dengan baik akan menghindarkan organisasi dari tindakan yang tidak sah dan memperkuat aspek legal formal dalam proses pemerintahan.

5. Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Dengan sistem administrasi yang baik, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, dan profesional.

Pentingnya tujuan-tujuan tersebut juga tercermin dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menyatakan bahwa administrasi pemerintahan harus dilakukan secara tertib, akuntabel, dan sesuai asas umum pemerintahan yang baik. Selain itu, Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020 mendorong digitalisasi administrasi sebagai upaya mencapai tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik berkualitas. Dengan demikian, tujuan administrasi dalam

pemerintahan tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga berfungsi sebagai fondasi tata kelola yang profesional dan berintegritas.

2.2.3 Fungsi Administrasi dalam Pemerintahan Daerah

Administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan daerah, khususnya di lingkungan Sekretariat Daerah (Setda) yang berfungsi sebagai pusat koordinasi administratif dan operasional kepala daerah. Fungsi administrasi dalam konteks ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dalam memastikan pelaksanaan kebijakan, program, dan kegiatan pemerintahan berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Menurut Siagian, S.P. (2021), fungsi utama administrasi dalam organisasi publik dapat dikelompokkan ke dalam empat fungsi manajerial utama, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi ini berkaitan dengan penetapan tujuan, strategi, dan langkah-langkah yang akan diambil dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Di lingkungan Setda, perencanaan administrasi meliputi penyusunan program kerja, anggaran, dan jadwal pelaksanaan kegiatan berdasarkan arah kebijakan kepala daerah dan peraturan yang berlaku.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian meliputi pembagian tugas, penetapan struktur kerja, serta penempatan personel sesuai bidang dan kompetensinya. Dalam Setda, fungsi ini bertujuan untuk menciptakan sistem kerja yang tertib dan efisien antarbagian seperti Bagian Umum, Bagian Administrasi Pembangunan, atau Bagian Organisasi.

3. Pengarahan (*Directing*)

Fungsi pengarahan bertujuan memberikan instruksi, bimbingan, dan motivasi kepada seluruh perangkat kerja agar dapat melaksanakan tugas sesuai rencana. Dalam Setda, pengarahan sering dilakukan melalui rapat

koordinasi, surat edaran, maupun instruksi langsung dari Sekretaris Daerah.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi ini berkaitan dengan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan, evaluasi capaian kinerja, serta upaya koreksi terhadap penyimpangan atau ketidaksesuaian. Di Setda, pengendalian administrasi melibatkan pemantauan pelaporan kegiatan, pengelolaan arsip, serta pemeriksaan dokumen pertanggungjawaban.

Menurut Dewi, R., & Kurniawan, H. (2022), fungsi administrasi yang dijalankan secara sistematis dapat meningkatkan efisiensi koordinasi antarbagian, mempercepat proses layanan, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan program. Landasan hukum fungsi administrasi di pemerintahan daerah juga diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyebutkan bahwa Sekretariat Daerah bertugas menyusun kebijakan administrasi dan memberikan dukungan administratif kepada kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian, fungsi administrasi dalam pemerintahan daerah, khususnya di lingkungan Sekretariat Daerah, merupakan instrumen kunci dalam menciptakan tata kelola yang tertib, profesional, dan berbasis pelayanan publik yang optimal.

2.2.4 Proses Administrasi

Proses administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang saling terkait dan berkelanjutan dalam mendukung penyelenggaraan tugas organisasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, proses administrasi mencakup langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk memastikan pelaksanaan program, pengelolaan sumber daya, dan pelayanan publik berjalan sesuai peraturan, efisien, serta terdokumentasi dengan baik. Menurut Mulyadi, D. (2021), proses administrasi setidaknya mencakup lima tahap utama, yaitu:

1. Pencatatan (*Recording*)

Tahap awal ini berfungsi untuk mencatat seluruh kegiatan, informasi, atau transaksi dalam bentuk tertulis atau digital. Di lingkungan Sekretariat Daerah, pencatatan dilakukan untuk berbagai kebutuhan seperti agenda surat masuk/keluar, kegiatan dinas, dan anggaran.

2. Pengolahan Data (*Processing*)

Setelah data dicatat, tahap selanjutnya adalah mengolah informasi tersebut agar dapat digunakan dalam pengambilan keputusan atau disajikan sebagai laporan. Pengolahan ini mencakup klasifikasi, penyusunan, hingga peringkasan informasi.

3. Pengarsipan (*Filing*)

Data dan dokumen yang telah diolah kemudian diarsipkan agar dapat diakses kembali dengan mudah bila diperlukan. Pengarsipan yang baik mendukung efektivitas kerja dan menjadi bukti tertulis dalam audit, evaluasi, dan pertanggungjawaban.

4. Distribusi Informasi (*Distributing*)

Informasi atau hasil kerja administrasi kemudian didistribusikan kepada pihak terkait, baik internal (antarbagian) maupun eksternal (kepada mitra atau masyarakat). Hal ini dapat berupa laporan, surat pemberitahuan, atau dokumen elektronik.

5. Pengendalian dan Evaluasi (*Controlling & Evaluation*)

Tahap akhir dari proses administrasi adalah pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan administratif dan evaluasi hasilnya. Proses ini penting untuk menilai apakah kegiatan administrasi telah berjalan sesuai dengan SOP, serta menemukan kekurangan yang perlu diperbaiki.

Menurut Dewi, R., & Kurniawan, H. (2022), proses administrasi yang dilakukan secara berurutan dan terdokumentasi dengan baik akan menciptakan keteraturan kerja, efisiensi pelaksanaan tugas, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas birokrasi. Landasan hukum yang mengatur pentingnya proses administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus berbasis pada prinsip efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Dengan demikian, proses administrasi bukan sekadar rutinitas administratif, melainkan sistem kerja yang strategis dalam mendukung kinerja dan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah.

2.2.5 Sistem Informasi Administrasi Pemerintahan

Sistem informasi administrasi pemerintahan merupakan integrasi antara proses administrasi dan teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan. Sistem ini mencakup berbagai aplikasi atau platform digital yang digunakan untuk mendukung fungsi perencanaan, pelaporan, dokumentasi, serta pelayanan publik. Menurut Nugroho, R. (2021), sistem informasi administrasi yang baik harus mampu menyajikan data secara real-time, akurat, dan dapat diakses oleh seluruh unit kerja terkait, sehingga memudahkan koordinasi dan pengambilan keputusan. Dalam lingkup pemerintahan daerah, sistem ini banyak digunakan untuk pengelolaan surat menyurat elektronik (e-office), pelaporan kegiatan, perencanaan pembangunan (e-planning), hingga pengadaan barang dan jasa. Di Indonesia, implementasi sistem informasi pemerintahan berbasis elektronik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE mendorong semua instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk menerapkan sistem informasi yang terintegrasi agar mencegah tumpang tindih dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam praktiknya, pemerintah daerah telah mulai mengembangkan dan menerapkan berbagai sistem informasi yaitu:

1. SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah) untuk pengelolaan keuangan dan aset,

2. SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) untuk mendukung perencanaan dan penganggaran,
3. SIMONIBARJAS (khusus untuk pelaporan pengadaan barang dan jasa, seperti di Kabupaten Nias).

Menurut Lestari, M. (2022), pemanfaatan sistem informasi administrasi terbukti mampu mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat akuntabilitas publik. Namun, ia juga mencatat pentingnya pelatihan SDM serta pengawasan dalam penerapannya agar sistem tidak hanya dijadikan formalitas digital, tetapi benar-benar dimanfaatkan secara optimal. Dengan demikian, sistem informasi administrasi pemerintahan bukan hanya sekadar alat bantu, melainkan bagian integral dari proses transformasi birokrasi menuju pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan transparan.

2.3 Konsep Koordinasi Berbasis Digital

2.3.1 Pengertian Koordinasi Berbasis Digital

Koordinasi berbasis digital adalah proses pengelolaan dan sinkronisasi kegiatan antarindividu, antarunit, atau antarinstansi yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi pemerintahan, koordinasi digital bertujuan untuk mempercepat alur komunikasi, menghindari tumpang tindih tugas, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas antarbagian atau antarunit kerja. Menurut Hidayat, A. (2021), koordinasi berbasis digital merupakan bentuk evolusi dari sistem koordinasi tradisional yang sebelumnya mengandalkan tatap muka atau komunikasi manual, menjadi lebih terstruktur melalui penggunaan aplikasi, platform kolaborasi daring, dan sistem informasi terintegrasi. Ia menegaskan bahwa keberadaan koordinasi digital dapat memperkecil risiko miskomunikasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Yuliana, R. (2022) menjelaskan bahwa koordinasi digital memungkinkan setiap bagian dalam organisasi untuk mengakses informasi yang sama dalam waktu nyata

(real-time), sehingga meminimalkan kesenjangan informasi antarbagian. Selain itu, digitalisasi koordinasi juga menciptakan rekam jejak kegiatan yang terdokumentasi dengan baik, yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan monitoring, evaluasi, maupun audit.

Dalam pemerintahan, koordinasi digital sering diwujudkan melalui sistem adalah sebagai berikut:

1. e-Office, yang memfasilitasi pengelolaan surat-menyurat dan disposisi secara elektronik;
2. e-Monev, untuk koordinasi dan pemantauan pelaksanaan program kegiatan;
3. platform pertemuan daring seperti Zoom atau Microsoft Teams yang memungkinkan rapat lintas bagian secara fleksibel.

Landasan normatif dari koordinasi digital dapat ditemukan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengamanatkan integrasi sistem informasi antarinstansi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, koordinasi berbasis digital tidak hanya menjadi sarana teknis untuk mempercepat komunikasi, tetapi juga merupakan strategi kelembagaan untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan publik.

2.3.2 Manfaat Koordinasi Berbasis Digital

Koordinasi berbasis digital memberikan berbagai manfaat strategis bagi organisasi pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas tata kelola. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), instansi pemerintah dapat menjalankan proses koordinasi yang lebih cepat, akurat, terdokumentasi, serta minim hambatan struktural.

Berikut beberapa manfaat utama dari koordinasi digital dalam lingkungan organisasi pemerintah sebagai berikut:

1. Efisiensi Waktu dan Biaya Komunikasi

Dengan sistem koordinasi digital, proses pertukaran informasi tidak lagi membutuhkan tatap muka fisik atau pengiriman dokumen manual yang memakan waktu dan biaya. Rapat antarbagian dapat dilakukan secara daring, surat dapat didisposisikan secara elektronik, dan laporan dapat dikirim serta diverifikasi secara real-time. Yuliana, R. (2022), penggunaan sistem koordinasi digital mampu memangkas waktu komunikasi internal hingga 40% dibandingkan metode konvensional, sekaligus menghemat biaya operasional seperti kertas, tinta, dan transportasi.

2. Akses Informasi Real-Time Antarbagian

Koordinasi digital memungkinkan setiap unit kerja dalam organisasi untuk mengakses informasi yang sama secara serentak dan aktual. Hal ini meminimalkan risiko miskomunikasi, redundansi informasi, dan tumpang tindih tugas. Hidayat, A. (2021) menjelaskan bahwa sistem koordinasi digital yang terintegrasi meningkatkan keselarasan program antarunit, karena semua pihak bekerja berdasarkan data dan dokumen yang telah diperbarui secara waktu nyata (real-time).

3. Dokumentasi Kegiatan yang Terdigitalisasi

Setiap aktivitas koordinasi seperti rapat, instruksi, atau distribusi tugas dapat terdokumentasi secara otomatis dalam sistem digital. Rekam jejak ini penting sebagai arsip organisasi dan bahan evaluasi kinerja. Dokumentasi digital juga memudahkan proses audit internal maupun eksternal, serta memperkuat akuntabilitas karena seluruh jejak koordinasi dapat ditelusuri kembali.

4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Internal

Koordinasi digital mendukung keterbukaan informasi antarbagian, yang secara langsung meningkatkan transparansi internal. Setiap langkah kerja dapat dipantau oleh pihak berwenang, sehingga tanggung jawab dan hasil kerja menjadi lebih jelas. Dalam konteks pemerintahan, hal ini selaras dengan prinsip tata kelola yang baik (good governance), yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Seperti diatur dalam Peraturan

Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, integrasi sistem dan koordinasi digital adalah bagian dari reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan efektif.

2.3.3 Tantangan Koordinasi Berbasis Digital

Meskipun koordinasi berbasis digital menjanjikan efisiensi dan efektivitas kerja yang tinggi, implementasinya di lingkungan pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Hambatan ini bersifat teknis, struktural, maupun kultural, yang apabila tidak diatasi secara sistematis dapat menghambat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang terintegrasi dan responsif. Berikut adalah beberapa tantangan koordinasi berbasis digital sebagai berikut:

1. Kesenjangan Kompetensi SDM dalam Penggunaan Teknologi

Sumber daya manusia (SDM) yang tidak merata dalam hal kompetensi digital menjadi kendala utama. Banyak aparatur sipil negara (ASN) masih belum memiliki literasi digital yang memadai untuk menjalankan koordinasi berbasis aplikasi. Menurut Wijayanti, N. (2021), rendahnya pemahaman ASN terhadap sistem informasi menyebabkan implementasi sistem digital hanya sebatas formalitas tanpa pemanfaatan optimal terhadap fitur dan potensi sistem tersebut. Ia menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan pendampingan teknis.

2. Infrastruktur Teknologi Informasi yang Belum Merata

Keterbatasan infrastruktur, khususnya di daerah terpencil, menghambat proses koordinasi berbasis digital. Masalah umum meliputi jaringan internet yang tidak stabil, perangkat keras yang tidak memadai, serta kurangnya layanan teknis. Fauzan, M. (2021) menegaskan bahwa kualitas infrastruktur menjadi faktor kunci keberhasilan digitalisasi birokrasi. Tanpa dukungan infrastruktur yang baik, sistem digital tidak akan berjalan efektif, sebaik apapun perencanaannya.

3. Resistensi terhadap Perubahan Sistem Kerja

Peralihan dari sistem manual ke sistem digital sering kali ditolak secara halus oleh pegawai yang sudah terbiasa dengan prosedur konvensional. Perubahan ini dianggap merepotkan, terutama bila tidak diiringi dengan pelatihan atau pendekatan persuasif. Menurut Putri, S. & Ramadhan, F. (2022), resistensi terhadap perubahan merupakan gejala umum dalam birokrasi tradisional. Hal ini dapat diatasi melalui pendekatan manajemen perubahan (change management), termasuk melalui kepemimpinan yang adaptif dan komunikasi yang intensif.

4. Permasalahan Keamanan Data dan Integrasi Sistem

Koordinasi digital melibatkan pertukaran data antarunit secara elektronik. Ketika sistem tidak dilengkapi dengan pengamanan data yang kuat, risiko kebocoran informasi dan akses ilegal menjadi nyata. Selain itu, banyak aplikasi antarbagian belum terintegrasi dengan baik, menyebabkan redundansi dan inkonsistensi data. Menurut Sutrisno, H. (2020), penting bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan arsitektur sistem informasi yang interoperabel dan dilengkapi standar keamanan informasi yang mengacu pada kebijakan nasional, seperti yang diamanatkan dalam Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

2.3.4 Syarat Efektifnya Koordinasi Digital

Agar koordinasi berbasis digital dapat berjalan secara optimal dalam lingkungan organisasi pemerintahan, dibutuhkan sejumlah prasyarat yang bersifat teknis, struktural, maupun kultural. Koordinasi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem atau aplikasi, tetapi juga memerlukan kesiapan organisasi dalam hal regulasi, infrastruktur, serta dukungan sumber daya manusia. Menurut Fadillah, R. (2021), efektivitas koordinasi digital sangat bergantung pada kesesuaian antara teknologi yang digunakan dan kesiapan organisasi dalam mengadopsinya. Tanpa adanya standar dan dukungan menyeluruh, implementasi teknologi digital hanya akan menjadi formalitas tanpa dampak signifikan terhadap kinerja organisasi.

Beberapa syarat utama agar koordinasi digital berjalan efektif sebagai berikut:

1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Digital yang Jelas

Setiap sistem koordinasi digital harus didukung oleh regulasi dan prosedur kerja yang terstandarisasi. SOP digital memberikan pedoman bagi seluruh unit kerja dalam menggunakan sistem, menyampaikan informasi, serta menindaklanjuti tugas atau instruksi. Menurut Ramadhan, F. (2022), SOP digital bukan hanya mencakup tata cara penggunaan aplikasi, tetapi juga mengatur alur komunikasi, waktu respons, serta pembagian tanggung jawab antarbagian.

2. Konektivitas Jaringan Internet yang Stabil

Koneksi internet merupakan prasyarat teknis utama dalam mendukung koordinasi digital. Jaringan yang tidak stabil akan mengganggu kelancaran komunikasi, pemrosesan data, dan integrasi antarunit kerja. Lestari, M. (2022) menyebutkan bahwa banyak daerah mengalami hambatan koordinasi digital bukan karena aplikasinya tidak tersedia, tetapi karena akses internet yang lambat dan tidak merata, terutama di wilayah pedesaan.

3. Aplikasi yang Terintegrasi Antarbagian

Koordinasi digital yang efektif membutuhkan sistem yang saling terhubung (*interoperable*), bukan sistem yang berjalan sendiri-sendiri (*silo*). Aplikasi yang terintegrasi memungkinkan pertukaran data secara otomatis dan meminimalisasi duplikasi kerja. Sutrisno, H. (2020) menekankan pentingnya arsitektur sistem informasi pemerintahan yang mendukung interoperabilitas, sesuai dengan prinsip yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

4. Komitmen Pimpinan terhadap Implementasi Teknologi

Keberhasilan koordinasi digital sangat ditentukan oleh kepemimpinan yang visioner dan proaktif. Pimpinan harus menjadi agen perubahan yang mendorong budaya kerja digital, menyediakan dukungan anggaran, serta memastikan pelatihan bagi staf. Menurut Wijayanti, N. (2021), komitmen pimpinan dalam transformasi digital terlihat dari konsistensinya dalam mengawasi penggunaan aplikasi, memfasilitasi pengembangan sistem, dan menjadikan koordinasi digital sebagai bagian dari evaluasi kinerja organisasi.

2.3.5 Penerapan Koordinasi Digital di Pemerintah Daerah

Penerapan koordinasi berbasis digital di lingkungan pemerintah daerah merupakan bagian dari transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), proses koordinasi antarorganisasi perangkat daerah (OPD) dapat dilakukan secara lebih cepat, terdokumentasi, dan minim hambatan administratif. Menurut Rahmawati, L. (2021), koordinasi digital di pemerintah daerah mencakup berbagai aktivitas seperti pengelolaan surat elektronik, rapat virtual, sistem pelaporan daring, integrasi data antarinstansi, hingga pemantauan kinerja melalui dashboard berbasis web. Tujuan utamanya adalah mempercepat alur komunikasi, menghindari duplikasi kerja, dan meningkatkan efisiensi koordinasi antarbagian.

Beberapa bentuk penerapan koordinasi digital yang umum dijalankan pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

1. Penggunaan Aplikasi e-Office

Aplikasi ini digunakan untuk pengelolaan surat-menyurat, disposisi, hingga notulensi rapat secara digital. Di berbagai daerah, e-Office membantu pimpinan dalam memantau alur surat masuk dan keluar secara real-time serta mendistribusikan instruksi dengan lebih efisien.

2. Sistem Informasi Pelaporan dan Monitoring Kegiatan

Sistem seperti e-Monev (Monitoring dan Evaluasi) digunakan untuk mendukung koordinasi pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan. Di beberapa kabupaten/kota, aplikasi ini mempermudah kepala OPD dan sekretariat daerah dalam menyusun laporan berkala dan melakukan evaluasi capaian.

3. Integrasi Sistem Pengadaan dan Keuangan

Pemerintah daerah juga menerapkan sistem informasi terintegrasi seperti SIPD, SIMDA, dan SIMONIBARJAS untuk mendukung koordinasi dalam hal pengadaan barang/jasa, anggaran, dan pelaporan. Aplikasi ini memungkinkan antarbagian saling berbagi informasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan menghindari kesalahan administrasi.

4. Rapat Koordinasi Virtual

Penggunaan platform seperti Zoom, Google Meet, atau Microsoft Teams telah menjadi bagian dari kebiasaan baru pascapandemi. Rapat koordinasi tidak lagi harus dilakukan secara fisik, memungkinkan pelibatan lintas unit kerja dengan fleksibilitas waktu dan tempat.

Menurut Maulana, A. (2022), penerapan koordinasi digital akan berjalan efektif apabila diiringi dengan penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, serta adanya sistem informasi yang aman dan terintegrasi. Selain itu, komitmen pimpinan daerah dalam mendorong transformasi digital sangat menentukan keberhasilan implementasinya. Secara regulatif, penerapan koordinasi digital diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong instansi pemerintah, termasuk di daerah, untuk mengadopsi sistem informasi terintegrasi dalam proses koordinasi dan layanan publik.

2.3.6 Evaluasi Koordinasi Digital di Pemerintah Daerah

Evaluasi terhadap penerapan koordinasi berbasis digital di pemerintah daerah menjadi aspek penting dalam memastikan bahwa sistem yang digunakan benar-benar memberikan dampak positif terhadap kinerja

pemerintahan. Koordinasi digital tidak hanya diukur dari keberadaan aplikasi atau perangkat lunak, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut diadopsi, dimanfaatkan, dan diintegrasikan ke dalam proses kerja sehari-hari. Menurut Hardiyansyah, H. (2021), evaluasi koordinasi digital harus mencakup tiga aspek: (1) efektivitas penggunaan teknologi, (2) kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi, dan (3) dampaknya terhadap proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik. Ia menambahkan bahwa evaluasi ini harus dilakukan secara berkala agar sistem digital tidak berhenti pada tataran simbolik atau formalitas belaka.

1. Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Sistem

Evaluasi menunjukkan bahwa di banyak pemerintah daerah, sistem digital telah tersedia namun tidak dimanfaatkan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh dua faktor utama: (1) rendahnya literasi digital ASN, dan (2) belum adanya mekanisme kontrol atas kewajiban penggunaan sistem. Lubis, F. (2022) menjelaskan bahwa tanpa adanya regulasi internal yang mengatur pemanfaatan sistem secara ketat, maka aplikasi hanya akan digunakan oleh sebagian kecil pegawai dan tidak menghasilkan output koordinatif yang maksimal.

2. Dukungan Infrastruktur dan Ketersediaan Anggaran

Evaluasi juga menyoroti kesenjangan infrastruktur antarwilayah. Pemerintah daerah di wilayah perkotaan relatif lebih siap dalam penerapan koordinasi digital dibandingkan daerah terpencil atau 3T. Ramli, S. (2020) menyebutkan bahwa koordinasi digital memerlukan anggaran khusus untuk peningkatan bandwidth internet, perawatan server lokal atau cloud, serta pelatihan berkala bagi pengguna. Hal ini sesuai dengan semangat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah harus berbasis efektivitas, efisiensi, dan tata kelola yang akuntabel, yang saat ini bertumpu pada sistem informasi.

3. Akuntabilitas, Keterbukaan, dan Pengawasan Digital

Sistem koordinasi digital idealnya mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas. Evaluasi dapat melihat apakah sistem mampu menyediakan audit trail yang jelas, apakah laporan kegiatan dapat ditinjau kapan saja, serta sejauh mana data antarbagian sinkron dan mutakhir. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan instansi pemerintah untuk menyediakan akses informasi yang cepat dan tepat. Namun dalam praktiknya, menurut Yustina, L. (2021), masih banyak data kegiatan antarOPD yang tidak saling terhubung, dan laporan digital hanya dibuat menjelang audit atau insentif kinerja.

4. Evaluasi SPBE sebagai Kerangka Nasional

Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), telah menyediakan kerangka evaluasi nasional SPBE yang mencakup dimensi tata kelola, manajemen, layanan, dan keamanan. Evaluasi SPBE menjadi salah satu tolak ukur koordinasi digital, termasuk penggunaan aplikasi internal pemerintah daerah. Namun, Fauziah, I. (2022) menilai bahwa pelaksanaan evaluasi SPBE di tingkat daerah belum sepenuhnya dilaksanakan secara mandiri dan profesional, banyak yang masih bergantung pada supervisi pusat dan belum dijadikan tolak ukur kinerja internal.

Evaluasi terhadap koordinasi digital di lingkungan pemerintah daerah menunjukkan bahwa tantangan terbesar bukan pada ketersediaan teknologi, tetapi pada adopsi budaya kerja digital, integrasi sistem, dan komitmen pimpinan daerah untuk menjadikan koordinasi digital sebagai standar kerja. Evaluasi yang baik harus menjadi bagian dari perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam reformasi birokrasi.

2.3.7 Dampak Koordinasi Digital terhadap Kinerja Pemerintah Daerah

Koordinasi digital yang diterapkan secara efektif membawa dampak nyata terhadap peningkatan kinerja pemerintah daerah, baik dalam aspek

pelayanan publik, efisiensi internal, maupun akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam proses koordinasi mendorong perubahan signifikan pada pola kerja birokrasi yang sebelumnya lambat, berjenjang, dan sering mengalami duplikasi tugas. Menurut Pratama, H. (2022), koordinasi digital mampu mengatasi hambatan struktural birokrasi dengan menyederhanakan proses komunikasi lintas bagian dan mempercepat distribusi informasi. Hal ini mendorong pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data, serta meningkatkan produktivitas perangkat daerah.

Berikut beberapa dampak utama koordinasi digital terhadap kinerja pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

1. Percepatan Pelayanan Publik

Dengan koordinasi digital, proses layanan menjadi lebih cepat karena alur kerja antarbagian terdokumentasi dan termonitor secara real-time. Misalnya, layanan perizinan, pengadaan, dan pengelolaan keuangan dapat diproses tanpa harus menunggu pertemuan fisik atau alur surat manual. Yuliana, R. (2022) menyatakan bahwa koordinasi digital memangkas waktu layanan publik hingga 30–40% di beberapa daerah yang telah menerapkannya secara konsisten, seperti Kota Semarang dan Banyuwangi.

2. Efisiensi Anggaran dan Pengurangan Beban Administratif

Penggunaan sistem digital mengurangi kebutuhan penggunaan kertas, tinta, arsip fisik, serta biaya perjalanan dinas untuk koordinasi tatap muka. Menurut Maulani, D. (2021), digitalisasi dalam koordinasi internal menghasilkan efisiensi anggaran belanja rutin hingga puluhan juta rupiah per tahun pada beberapa pemerintah daerah, khususnya dalam pengelolaan surat menyurat, rapat, dan pelaporan kegiatan.

3. Peningkatan Kualitas Pelaporan

Koordinasi digital memungkinkan pelaporan dilakukan secara terjadwal, terdokumentasi dengan baik, dan mudah ditelusuri kembali. Aplikasi seperti e-Monev, e-Planning, dan SIMONIBARJAS mendukung konsistensi format laporan, kemudahan validasi data, dan percepatan

rekapitulasi informasi. Hal ini juga memperkuat prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008.

4. Penguatan Pengawasan dan Akuntabilitas Internal

Dengan sistem digital, seluruh aktivitas koordinasi dapat terekam secara otomatis sehingga pengawasan menjadi lebih mudah. Data historis kegiatan, disposisi, atau instruksi pimpinan dapat ditelusuri kapan pun dibutuhkan, baik untuk kepentingan audit, pemeriksaan internal, maupun evaluasi kinerja OPD. Sutrisno, A. (2021) menekankan bahwa sistem koordinasi digital memperkuat akuntabilitas karena seluruh pegawai terhubung dalam sistem yang memantau kinerja secara objektif dan terstruktur.

Dampak positif ini sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menargetkan terbentuknya sistem pemerintahan yang terpadu, efisien, dan berorientasi pada hasil melalui pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh.

2.3.8 Indikator Koordinasi Berbasis Digital

Untuk mengukur efektivitas koordinasi berbasis digital di lingkungan pemerintah daerah, diperlukan serangkaian indikator yang dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja. Indikator-indikator ini berguna untuk menilai sejauh mana sistem digital telah mendukung komunikasi antarbagian, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas birokrasi. Menurut Siregar (2021), indikator koordinasi digital harus bersifat kuantitatif dan kualitatif, serta mencerminkan tiga dimensi utama, yaitu:

1. Fungsi teknis sistem, yang mengukur ketersediaan, keandalan, dan kemudahan akses sistem digital;
2. Partisipasi pengguna, yang mencakup tingkat penggunaan sistem oleh pegawai dan kecepatan respons antarunit; serta
3. Dampak terhadap tata kelola organisasi, seperti transparansi, efisiensi anggaran, dan peningkatan kualitas layanan publik.

Ketiga dimensi ini dapat dijabarkan ke dalam beberapa indikator operasional yang lebih spesifik, sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan integrasi sistem digital antarbagian,
2. Jumlah dan frekuensi penggunaan aplikasi oleh ASN,
3. Waktu rata-rata penyampaian dan tindak lanjut koordinasi,
4. Jumlah kegiatan koordinasi yang terdokumentasi digital,
5. Survei kepuasan pengguna internal terhadap sistem koordinasi digital,
6. Adanya regulasi dan dukungan pimpinan terhadap penggunaan teknologi, serta
7. Efisiensi biaya dan waktu yang dicapai dibanding metode manual.

Indikator tersebut di atas selaras dengan prinsip evaluasi SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Permenpan RB Nomor 59 Tahun 2020, yang menekankan pentingnya pengukuran berbasis data untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem digital dalam birokrasi pemerintah.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian atau telaah terhadap hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti saat ini. Menurut Sugiyono (2019), penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai rujukan, pendukung, pelengkap, dan pembanding. Berikut adalah beberapa tabel di bawah penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ferina	Penerapan	Kualitatif	Penerapan aplikasi

	Agatha (2024)	Aplikasi SRIKANDI pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Aceh	deskriptif	SRIKANDI terbukti mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan surat-menurut pada Biro Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Aceh. Meskipun demikian, terdapat kendala teknis yang cukup mengganggu, seperti seringnya server mengalami gangguan yang menyebabkan keterlambatan proses tindak lanjut surat.
2	Salbiyah (2024)	Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar	Kualitatif deskriptif	Digitalisasi melalui aplikasi SIAMPI di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar menunjukkan peningkatan efisiensi kerja dan transparansi dalam pelayanan publik. Namun, efektivitas sistem ini masih terganggu oleh rendahnya responsivitas petugas dalam menangani keluhan masyarakat secara daring.
3	Widy Astuti (2023)	Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik	Kualitatif deskriptif	Implementasi e-Office di lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih belum

		(E-Office) Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah DKI Jakarta		optimal. Meskipun sosialisasi dan bimbingan teknis telah dilakukan, masih banyak proses administrasi seperti disposisi yang dilakukan secara manual dan kurangnya koordinasi antara biro dan pihak terkait lainnya.
4	Dewi Setiorini dan Dwi Ridho Aulianto (2023)	Pengelolaan Arsip Digital pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban	Kualitatif deskriptif	Pengelolaan arsip digital di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tuban sangat membantu dalam mempermudah pencarian dokumen dan mempercepat proses kerja. Namun, efektivitas sistem ini belum maksimal karena masih banyak pegawai yang belum memiliki pelatihan yang memadai dalam mengelola arsip digital.
5	Andi Pranata Siregar (2019)	Implementasi Penerapan Program Surat Digital (E-Surat) di Sekretariat	Kualitatif deskriptif	Penerapan program e-Surat di Sekretariat Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Tengah cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Namun demikian,

		Daerah Kabupaten Pakpak Bharat Tengah		masih diperlukan peningkatan dari sisi teknis dan pelatihan rutin agar semua pegawai dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan baik.
6	Diana Agus Bambang (2019)	Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance)	Kualitatif deskriptif	Konsep e-Office sebagai bagian dari perubahan pelayanan birokrasi berbasis digital belum sepenuhnya berjalan dengan baik di Kota Salatiga. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemanfaatan fitur secara menyeluruh serta lemahnya komitmen dalam mengadopsi sistem digital sebagai bagian dari budaya kerja birokrasi.
7	Nursavinah (2024)	Implementasi E-Office pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau	Kualitatif deskriptif	Penerapan e-Office di Bappeda Litbang Provinsi Riau mendukung transformasi digital dalam pemerintahan. Namun, terdapat berbagai tantangan seperti belum meratanya infrastruktur teknologi dan kurangnya tenaga profesional yang menguasai

				sistem ini dengan baik.
8	Daniel Armando Julius (2024)	Efektivitas Penerapan E- Office pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang	Kualitatif deskriptif	Penerapan e-Office di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dinilai belum sepenuhnya efektif. Hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil serta kurangnya pelatihan teknis bagi pegawai menjadi faktor utama dalam lambatnya adaptasi terhadap sistem digital ini.

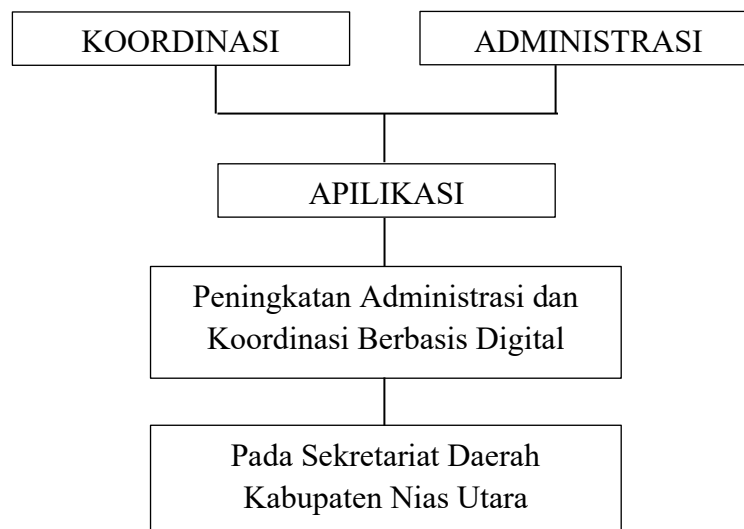
Sumber Olahan Peneliti 2025

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah bagian dalam sebuah karya ilmiah atau laporan penelitian yang menggambarkan alur logis pemikiran peneliti dalam menyusun penelitian, mulai dari identifikasi masalah hingga ke tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir adalah model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang menjadi masalah penting. Kerangka berpikir juga disebut kerangka konseptual.

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber Olahan Peneliti 2025

Gambar kerangka berpikir di atas adalah dengan berjudul: "Aplikasi Peningkatan Administrasi dan Koordinasi Berbasis Digital pada Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara"

1. ADMINISTRASI dan KOORDINASI

- a. Dua komponen utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah administrasi dan koordinasi di lingkungan pemerintahan, khususnya Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Utara.
- b. Dalam praktiknya, kedua aktivitas ini masih memiliki berbagai kendala, seperti keterlambatan informasi, dokumentasi manual, dan kurangnya efisiensi kerja lintas bagian.

2. APLIKASI (SEBAGAI INTERVENSI)

- a. Untuk mengatasi persoalan administrasi dan koordinasi yang konvensional, digunakan aplikasi berbasis digital sebagai solusi.
- b. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat bantu untuk mendigitalisasi proses administrasi dan koordinasi, seperti surat-menyurat elektronik, sistem pelaporan, disposisi, dan pengingat tugas antarbagian.

3. PENINGKATAN ADMINISTRASI DAN KOORDINASI BERBASIS DIGITAL

- a. Implementasi aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, transparansi, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif dan koordinatif.
- b. Ini termasuk dalam hal dokumentasi digital, pengawasan kerja, serta komunikasi antarunit secara real-time.

4. PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN NIAS UTARA

- a. Fokus penelitian terletak pada lingkungan Sekretariat Daerah sebagai pusat koordinasi dan administrasi kegiatan pemerintahan daerah.
- b. Evaluasi keberhasilan aplikasi akan dilihat dari perubahan kinerja administrasi dan koordinasi setelah penerapan sistem digital.

Kerangka ini menggambarkan hubungan sebab-akibat yang logis: Masalah administrasi dan koordinasi → diberi solusi digital (aplikasi) → terjadi peningkatan efisiensi dan kinerja di Sekretariat Daerah.