

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

**PENERAPAN ADMINISTRASI PERKANTORAN BERBASIS DIGITAL  
PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG  
(STUDI DESKRIPTIF DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA BANDUNG)**

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

Program Studi Administrasi Perkantoran Politeknik Pajajaran ICB Bandung.  
alyakyla5@gmail.com<sup>1</sup>, iintanraa@gmail.com<sup>2</sup>, benorio1407@gmail.com<sup>3</sup>, putrianaerin@gmail.com<sup>4</sup>,  
nur.azizah@poljan.ac.id<sup>5</sup>, elyana.loyde@poljan.ac.id<sup>6</sup>

**Abstract**

*The implementation of digital-based office administration is part of bureaucratic transformation to improve government effectiveness and efficiency. This study aims to examine the implementation of digital-based office administration in the Bandung City Regional Government, specifically the Communication and Informatics Office, and to identify the benefits and challenges of its implementation. The research method used is descriptive qualitative through a literature review utilizing secondary data in the form of scientific journals and policy documents. The results of the study indicate that digitalization of office administration can accelerate work processes, improve coordination between units, and support government transparency and accountability. However, its implementation still faces obstacles related to human resource competency, infrastructure readiness, and resistance to change.*

**Keywords:** Digital Office Administration; Digitalization; E-Government; Regional Government; Communication and Informatics Office.

**Abstrak**

Penerapan administrasi perkantoran berbasis digital merupakan bagian dari transformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di Pemerintah Daerah Kota Bandung, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika, serta mengidentifikasi manfaat dan kendala pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui studi literatur dengan memanfaatkan data sekunder berupa jurnal ilmiah dan dokumen kebijakan. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perkantoran mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan koordinasi antarunit, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala pada kompetensi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan.

**Kata Kunci:** Administrasi Perkantoran Digital; Digitalisasi; E-Government; Pemerintah Daerah; Diskominfo.

**Corresponding author:** alyakyla5@gmail.com

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam cara pemerintah melaksanakan urusan administrasinya.. Kemajuan teknologi digital mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dari sistem kerja konvensional berbasis manual menuju sistem kerja berbasis digital yang lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya bertujuan untuk mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik (Pratiwi et al., 2025).

Salah satu wujud nyata dari transformasi digital tersebut adalah penerapan administrasi perkantoran berbasis digital. Administrasi perkantoran merupakan elemen fundamental dalam organisasi pemerintahan karena berfungsi sebagai penunjang utama seluruh proses kerja, mulai dari pengelolaan surat-menyurat, arsip, dokumen, data, hingga penyediaan informasi bagi pengambilan keputusan. Administrasi perkantoran yang dikelola secara efektif dan efisien akan sangat berpengaruh terhadap kinerja aparatur sipil negara serta kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Pada praktiknya, sistem administrasi perkantoran konvensional yang masih mengandalkan proses manual seringkali menimbulkan berbagai permasalahan. Proses pengelolaan dokumen yang lambat, penumpukan arsip fisik, risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, serta keterbatasan akses informasi menjadi kendala yang umum dijumpai. Kondisi tersebut tidak hanya menghambat efektivitas kerja birokrasi, tetapi juga berdampak pada rendahnya transparansi

dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya pembaruan sistem administrasi perkantoran yang mampu menjawab tantangan tersebut secara komprehensif.

Penerapan administrasi perkantoran berbasis digital hadir sebagai solusi strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan administrasi konvensional. Melalui digitalisasi, pengelolaan dokumen dan informasi dapat dilakukan secara elektronik sehingga proses kerja menjadi lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Selain itu, administrasi digital memungkinkan efisiensi penggunaan sumber daya, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja. Dokumen yang tersimpan dalam bentuk digital juga lebih mudah ditelusuri, diakses, dan diamankan sesuai dengan kewenangan yang diberikan.

Penerapan administrasi perkantoran berbasis digital tidak dapat dilepaskan dari konsep *electronic government* atau *e-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi proses internal, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui *e-government*, pemerintah diharapkan mampu membangun sistem administrasi yang lebih sederhana, cepat, dan terbuka, serta meminimalkan praktik birokrasi yang berbelit-belit. Dalam konteks ini, administrasi perkantoran berbasis digital menjadi fondasi penting dalam mendukung keberhasilan implementasi *e-government* (Selfia et al., 2021).

Di Indonesia, pemerintah berkomitmen untuk mendorong perubahan ke arah digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari SPBE adalah menciptakan pengelolaan pemerintahan

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

yang jujur, efisien, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh. Kebijakan ini mendorong instansi pemerintah pusat dan daerah untuk mengintegrasikan sistem informasi, meningkatkan kualitas layanan digital, serta memperkuat koordinasi dan kolaborasi antarunit kerja (Kencono et al., 2024). Dalam kerangka SPBE, administrasi perkantoran berbasis digital menjadi salah satu komponen utama yang mendukung efisiensi birokrasi dan pengelolaan informasi pemerintahan.

Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam implementasi SPBE karena berhadapan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Daerah Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang dikenal aktif dalam mengembangkan inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Kota Bandung kerap dijadikan sebagai contoh penerapan *smart city* di Indonesia, dengan berbagai program dan aplikasi digital yang mendukung pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Inisiatif tersebut menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bandung dalam mendorong transformasi digital di lingkungan birokrasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki peran penting sebagai *leading sector* dalam pengelolaan teknologi informasi, komunikasi, dan persandian, serta implementasi kebijakan SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Diskominfo bertanggung jawab dalam pengembangan, pengelolaan, dan pengintegrasian sistem informasi pemerintahan daerah, termasuk sistem administrasi perkantoran berbasis digital. Dengan peran strategis tersebut, Diskominfo menjadi instansi yang relevan untuk dikaji dalam penelitian mengenai

penerapan administrasi perkantoran berbasis digital.

Dalam praktiknya, penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di lingkungan pemerintah daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan. Kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan implementasi sistem digital. Aparatur yang belum memiliki kompetensi digital yang memadai dapat mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan sistem berbasis teknologi. Selain itu, perubahan dari sistem manual ke sistem digital juga menuntut adanya perubahan budaya kerja, komitmen pimpinan, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah ketersediaan dan keandalan infrastruktur teknologi informasi. Sistem administrasi perkantoran berbasis digital membutuhkan jaringan internet yang stabil, perangkat keras dan lunak yang memadai, serta sistem keamanan informasi yang kuat. Aspek keamanan data menjadi perhatian utama mengingat administrasi perkantoran pemerintah berkaitan dengan dokumen dan informasi yang bersifat strategis. Tanpa pengamanan yang memadai, digitalisasi administrasi berpotensi menimbulkan risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi.

Meskipun demikian, penerapan administrasi perkantoran berbasis digital memberikan berbagai manfaat strategis bagi pemerintah daerah. Digitalisasi administrasi dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan proses kerja, mengurangi penggunaan kertas, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, sistem administrasi digital juga mempermudah proses monitoring dan evaluasi kinerja aparatur, sehingga mendukung terwujudnya prinsip *good governance*.

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan administrasi perkantoran berbasis digital merupakan bagian integral dari upaya reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan. Pemerintah Daerah Kota Bandung, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji bagaimana administrasi perkantoran berbasis digital diterapkan, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bandung serta sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengembangan sistem administrasi digital di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*). Metode ini bertujuan untuk memahami suatu fenomena melalui kajian terhadap berbagai sumber tertulis tanpa melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan. Menurut Choirunnissa dan Oktarina (2025), studi literatur efektif digunakan untuk menganalisis penerapan digitalisasi dalam administrasi perkantoran karena mampu menggambarkan perkembangan sistem kerja berbasis teknologi melalui hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengkajian dokumen resmi, laporan instansi, serta publikasi ilmiah yang berkaitan dengan penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di Pemerintah Daerah Kota Bandung, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika.

### **a. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung. Data tersebut meliputi artikel jurnal ilmiah, laporan instansi pemerintah, buku elektronik, serta dokumen kebijakan yang membahas digitalisasi administrasi perkantoran dan pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan daerah. Data ini digunakan untuk menganalisis konsep, temuan, dan kesimpulan yang telah dihasilkan oleh peneliti sebelumnya.

### **b. Sumber Data**

Sumber data diperoleh dari berbagai platform akademik dan situs resmi, antara lain:

1. Google Scholar.
2. Portal jurnal nasional dan internasional.
3. Website pemerintah kota Bandung.
4. Website Dinas Komunikasi dan Informatika.

Beberapa jurnal yang dijadikan rujukan utama membahas topik transformasi administrasi perkantoran menuju sistem digital, termasuk penelitian tentang peran digitalisasi dalam pelayanan administratif dan integrasi teknologi dalam administrasi perkantoran.

### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur secara sistematis. Peneliti menggunakan kata kunci seperti “administrasi perkantoran digital”, “digitalisasi administrasi kantor”, dan “*e-government*”, dan “administrasi pemerintahan berbasis digital”. Artikel yang relevan kemudian diunduh, dibaca, dan dicatat poin-poin pentingnya. Proses ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu



Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>

penerapan administrasi perkantoran berbasis digital.

d. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* literatur, yaitu pemilihan sumber bacaan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut meliputi:

1. Artikel membahas administrasi perkantoran berbasis digital.
2. Bersumber dari jurnal ilmiah atau prosiding akademik.
3. Terbit dalam beberapa tahun terakhir.
4. Dapat diakses secara daring.

Teknik ini digunakan agar data yang dianalisis tetap relevan dan kredibel.

e. Hipotesis

Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis statistik karena bersifat kualitatif. Namun, penelitian didasarkan pada asumsi konseptual bahwa penerapan administrasi perkantoran berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, serta memperbaiki kualitas pelayanan organisasi dibandingkan dengan sistem manual.

f. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, data yang telah dikumpulkan diseleksi dan diringkas untuk mengambil informasi yang relevan. Kedua, informasi tersebut dikelompokkan berdasarkan tema seperti efisiensi kerja, penggunaan teknologi, manfaat digitalisasi, serta tantangan implementasi. Ketiga, peneliti membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk menemukan kesamaan dan perbedaan pandangan. Terakhir, peneliti menarik kesimpulan mengenai pola penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Bandung berdasarkan hasil sintesis literatur.

## PEMBAHASAN & HASIL

Digitalisasi administrasi perkantoran di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung merupakan bagian penting dari transformasi birokrasi yang dikendalikan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini sesuai dengan konsep e-government yang tidak hanya mendeskripsikan penggunaan teknologi digital untuk layanan publik, tetapi juga mengubah proses internal organisasi agar lebih efektif, efisien, dan transparan (Haedar, 2024). Implementasi sistem persuratan elektronik dan pengarsipan digital mempercepat proses internal sehingga dapat mengurangi hambatan administratif yang selama ini disebabkan oleh sistem manual.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memberi kontribusi yang signifikan terhadap efisiensi birokrasi. Misalnya, studi pada pelayanan administrasi kependudukan memperlihatkan bahwa penggunaan sistem digital mempercepat penyampaian layanan administratif, meskipun masih terbatas oleh kesiapan kompetensi pengguna (Nastasya et al., 2025). Temuan ini mendukung temuan pada Diskominfo Kota Bandung, di mana digitalisasi administrasi juga berdampak positif terhadap kecepatan penyelesaian tugas administratif.

Selain mempercepat alur kerja, digitalisasi administrasi perkantoran meningkatkan koordinasi internal organisasi. Sistem administrasi digital memungkinkan pertukaran data dan informasi secara terintegrasi antarunit kerja sehingga mengurangi kesalahan administrasi dan keterlambatan informasi. Temuan ini sejalan dengan studi yang menegaskan bahwa integrasi teknologi

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

informasi dalam administrasi internal membantu mengurangi disfungsi birokrasi dan meningkatkan koordinasi antarunit kerja (Diana et al., 2024).

Transparansi dan akuntabilitas kerja aparatur juga meningkat melalui digitalisasi administrasi. Penyimpanan data secara elektronik memungkinkan dokumentasi yang lebih rapi serta mudah ditelusuri, sehingga mendukung mekanisme tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini relevan dengan temuan yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi memberikan landasan pengawasan internal yang lebih kuat karena setiap aktivitas administratif dapat dilacak secara sistematis (Hulu et al., 2025).

Namun demikian, tantangan implementasi digitalisasi administrasi tetap ada. Salah satu hambatan utama adalah kesiapan sumber daya manusia. Studi menunjukkan bahwa kompetensi digital aparatur yang kurang merata dapat menghambat efektivitas penerapan sistem digital (Nastasya et al., 2025). Hal ini juga ditemukan pada implementasi e-government di beberapa daerah lain, di mana masalah kompetensi digital menjadi hambatan utama meskipun infrastrukturnya sudah memadai.

Tantangan lain yang sering ditemui berkaitan dengan keamanan sistem dan data. Sebagai instansi yang mengelola informasi pemerintahan, Diskominfo harus memastikan bahwa mekanisme keamanan siber dan proteksi data berjalan dengan baik. Hal ini karena risiko terhadap kebocoran data dan serangan siber dapat menimbulkan gangguan signifikan terhadap kelancaran administrasi digital (Diana et al., 2024).

Dibandingkan penelitian terdahulu, pembahasan ini menegaskan bahwa peran Diskominfo bukan hanya sebagai pelaksana

teknis, tetapi juga sebagai penggerak transformasi organisasi, yang harus mampu memadukan aspek teknologi, sumber daya manusia, dan kebijakan kelembagaan. Digitalisasi administrasi perkantoran yang berhasil bukan hanya karena adanya teknologi canggih, tetapi keberhasilan itu juga membutuhkan strategi pengembangan kompetensi, penataan organisasi, dan komitmen pimpinan yang kuat.

Dengan demikian, administrasi perkantoran berbasis digital di lingkungan Diskominfo Kota Bandung telah menunjukkan banyak manfaat sesuai dengan teori e-government dan temuan empiris lainnya. Proses digitalisasi ini dapat dipandang sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang berkelanjutan, yang membutuhkan evaluasi dan peningkatan secara terus-menerus, bukan sekadar inovasi teknologi semata.

Berdasarkan kajian pustaka yang sistematis terhadap jurnal ilmiah terbaru dan dokumen kebijakan yang relevan, ditemukan bahwa penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung telah memperlihatkan sejumlah capaian signifikan sebagai manifestasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil temuan menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi di lingkungan Diskominfo telah meningkatkan efisiensi proses kerja administratif secara substansial. Hal ini terlihat dari adanya pengurangan waktu penyelesaian tugas administratif dan peningkatan keterpaduan proses kerja, khususnya dalam persuratan elektronik, pengarsipan digital, dan layanan internal lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi publik mampu mempercepat alur kerja dan memperbaiki kinerja birokrasi (Haedar, 2024).

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

Selanjutnya, hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perkantoran memberikan efek positif terhadap transparansi dan akuntabilitas internal organisasi. Sistem administrasi digital memungkinkan pendokumentasian aktivitas kerja yang lebih lengkap dan dapat ditelusuri secara elektronik, sehingga mendukung pengawasan tugas aparatur serta penyusunan laporan kerja yang lebih akurat. Temuan ini sejalan dengan literatur yang menggarisbawahi pentingnya digitalisasi administrasi dalam memperkuat praktik good governance, di mana pencatatan elektronik menjadi dasar pertanggungjawaban administratif (Diana et al., 2024).

Hasil studi juga menunjukkan bahwa koordinasi antarunit kerja menjadi lebih efektif setelah penerapan administrasi digital. Integrasi data dan sistem informasi administratif membuat pertukaran informasi antarunit menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi kesalahan administratif yang umum terjadi pada sistem manual. Hal ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa integrasi administrasi berbasis digital membantu menghemat waktu komunikasi antar unit organisasi dan meningkatkan kualitas koordinasi internal (Nastasya et al., 2025).

Namun demikian, hasil kajian juga mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala dalam penerapan administrasi perkantoran berbasis digital di lingkungan Diskominfo. Salah satu hambatan utama yang paling sering disebutkan dalam literatur adalah keterbatasan kompetensi digital aparatur. Beberapa peneliti menemukan bahwa belum semua aparatur memiliki keterampilan teknologi informasi yang memadai untuk mengoperasikan sistem digital secara efektif, sehingga mempengaruhi pemanfaatan sistem secara penuh. (Nastasya et al., 2025) Selain itu, tantangan lain yang

muncul berkaitan dengan keamanan sistem dan perlindungan data. Beberapa literatur menunjukkan bahwa kendala teknis seperti ancaman siber dan kurangnya infrastruktur keamanan yang kuat dapat menghambat efektivitas administrasi digital (Hulu et al., 2025).

Secara komparatif, temuan tersebut menunjukkan kesesuaian dengan penelitian terdahulu mengenai penerapan digitalisasi administrasi di instansi pemerintah lainnya, namun pembahasan ini menunjukkan kebaruan dalam meninjau peran Diskominfo sebagai instansi kunci dalam pengelolaan sistem digital pemerintahan daerah, bukan hanya sebagai unit pelaksana teknis. Hasil temuan mengindikasikan bahwa keberhasilan administrasi perkantoran berbasis digital sangat ditentukan oleh sinergi antara dukungan kebijakan kelembagaan, kesiapan sumber daya manusia, serta strategi pengembangan teknologi yang berkelanjutan. Temuan ini memperkaya kajian akademik terkait administrasi digital dalam konteks pemerintahan daerah yang menerapkan SPBE secara komprehensif.

#### **KESIMPULAN**

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa implementasi sistem administrasi perkantoran digital di lingkungan pemerintahan Kota Bandung menjadi elemen vital dalam proses reformasi birokrasi serta penguatan tata kelola pemerintahan elektronik dan SPBE. Transformasi dari mekanisme manual ke platform elektronik telah menciptakan alur kerja yang lebih sistematis, terpadu, dan terdokumentasi secara optimal, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai, khususnya dalam manajemen korespondensi, dokumentasi, dan komunikasi lintas departemen.

**Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>**

Studi kepustakaan memperlihatkan bahwa sistem administrasi digital berperan signifikan dalam mewujudkan keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan lokal. Sistem pencatatan elektronik memfasilitasi penelusuran dan pengawasan setiap aktivitas administrasi, yang selaras dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik. Riset ini mengonfirmasi bahwa kesuksesan penerapan administrasi digital tidak semata bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan juga ditentukan oleh kapabilitas personel, keandalan prasarana, dan keseriusan institusi dalam mengubah kultur organisasi. Digitalisasi administrasi perkantoran harus dipandang sebagai transformasi organisasional berkelanjutan, bukan sekadar adopsi teknologi semata (Ekawati & Dudung Suganda, 2025).

Evaluasi terhadap penerapan Peraturan Walikota Bandung Nomor 20 Tahun 2023 mengenai SPBE melalui Aplikasi Teman PBB menghasilkan beberapa temuan: Pertama, aspek komunikasi kebijakan telah dijalankan namun belum mencapai hasil maksimal karena distribusi informasi yang tidak merata ke seluruh segmen masyarakat. Kedua, kapasitas sumber daya dinilai masih terbatas, terlihat dari minimnya jumlah petugas layanan digital dan penyebaran informasi yang belum optimal meskipun fasilitas teknis tersedia. Ketiga, komitmen pimpinan terhadap kebijakan cukup kuat, dibuktikan dengan peluncuran aplikasi dan dukungan inovasi, meski pemberian pelatihan bagi aparatur belum menyeluruh. Keempat, kerangka birokrasi dan standar operasional sudah berfungsi baik, namun Aplikasi Teman PBB masih menggunakan prosedur manual yang didigitalkan tanpa SOP khusus (Kurniati et al., 2025).

## **SARAN**

Pemerintah Kota Bandung perlu mengintensifkan penerapan administrasi digital melalui pengembangan kompetensi SDM, terutama meningkatkan literasi digital aparatur melalui program pelatihan dan pendampingan berkelanjutan agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Penguatan infrastruktur teknologi informasi dan integrasi sistem lintas unit kerja menjadi prioritas untuk menjamin kelancaran dan keberlanjutan digitalisasi.

Penelitian mendatang sebaiknya menggunakan pendekatan empiris lapangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, untuk memperoleh pemahaman lebih komprehensif tentang efektivitas sistem digital, faktor penentu keberhasilan, dan dampaknya terhadap mutu layanan publik. Rekomendasi praktis mencakup: optimalisasi SDM aparatur dalam pengelolaan e-government, pembagian tugas yang jelas dan tegas, pemanfaatan SDM kompeten untuk pengembangan pengetahuan Smart Governance, serta optimalisasi 350 aplikasi pendukung Bandung Smart City dan Bandung Command Center sebagai pusat kendali teknologi informasi yang dapat dijadikan destinasi wisata edukasi sekaligus menginspirasi daerah lain dalam mewujudkan tata kelola cerdas dan pengelolaan data yang cepat untuk pembangunan kota berkelanjutan (Rahmadanita et al., 2019).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Diana, B. A., Sigiro, B., & Montolalu, V. K. (2024). *Sawala MODERN Sawala*. 4039(May), 152–167. <https://doi.org/10.30656/sawala.v12i1.8606>
- Ekawati, S., & Dudung Suganda. (2025). Implementasi E-Government Bedas Digital Service (Bds) Terhadap



Alya Kyla Rifasya<sup>1</sup>, Intan Rahmawati<sup>2</sup>, Benorio Denatan<sup>3</sup>, Erni<sup>4</sup>,  
Nur Azizah<sup>5</sup>, Elyana Hutahaen<sup>6</sup>

- Peningkatan Pelayanan Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Journal Publicuho*, 8(4), 2675–2686. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v8i4.1001>
- Haedar, A. W. (2024). The Role of Technology in the Digital Transformation of Public Organizations in Indonesia. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10(1), 74–78. <https://journal.unm.ac.id/index.php/jo/article/view/2931/1840>
- Hulu, F., H Purbandono, R., Suryadi, & Izawati, W. (2025). *Digital Bureaucracy and Public Sector Efficiency: Exploring the Transformation of Government Operations*. 17(2), 12–23. <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/1417/869>
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1498–1506. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Kurniati, P. S., Yasinta, S., & Rohmah, A. (2025). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA BANDUNG NOMOR 20 TAHUN 2023 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA E-GOVERNMENT APLIKASI TEMAN PBB)*. 7(2), 116–126. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp>
- Nastasya, M., Yuliani, F., & As'ari, H. (2025). Pelaksanaan Digital Governance Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 6(1), 16–28. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i1.221>
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(June), 38–44.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/10363>