

## ANALISIS KONTRIBUSI STAF BIDANG UMUM DAN KEPEGAWAIAN TERHADAP EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN PIDIE

ISTIF FANUR

e-mail: [istiffanur@gmail.com](mailto:istiffanur@gmail.com),

### ABSTRACT

This study aims to analyze the contribution of staff in the General Affairs and Personnel Division to the smooth operation of office administration at the Pidie Regency Public Housing and Settlement Agency, as well as to identify the factors supporting and hindering the execution of administrative tasks. The study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and subsequently analyzed descriptively. The results indicate that the staff of the General Affairs and Personnel Division contribute to correspondence management, archive organization, personnel administration, the preparation of planning documents, the use of digital-based administrative systems, and the provision of administrative services. These contributions support the smooth functioning of office administration, enhance work efficiency, and bolster the effectiveness of public services. Supporting factors include human resource competence, coordination, facilities and infrastructure, information technology, and organizational policies. Meanwhile, inhibiting factors include limited staff numbers, heavy workloads, low proficiency in technology usage, and internet connectivity issues. It is concluded that enhancing human resource capacity and optimizing the use of information technology are essential to improving the quality of office administration.

**Keywords:** *staff contribution, office administration, work efficiency, administrative technology.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian terhadap kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan tugas administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf Bidang Umum dan Kepegawaian berkontribusi dalam pengelolaan surat-menyurat, penataan arsip, administrasi kepegawaian, penyusunan dokumen perencanaan, pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital, serta pelayanan administrasi. Kontribusi tersebut mendukung kelancaran administrasi perkantoran, meningkatkan efisiensi kerja, dan menunjang efektivitas pelayanan publik. Faktor pendukung meliputi kompetensi sumber daya manusia, koordinasi, sarana dan prasarana, teknologi informasi, serta kebijakan organisasi. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan jumlah staf, tingginya beban kerja, rendahnya kemampuan penggunaan teknologi, dan kendala jaringan internet. Disimpulkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas administrasi perkantoran.

**Kata kunci:** kontribusi staf, administrasi perkantoran, efisiensi kerja, teknologi administrasi.

## 1. Pendahuluan

Administrasi perkantoran merupakan fungsi penting dalam organisasi karena berperan dalam mengelola informasi, komunikasi, dan dokumentasi yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas organisasi. Dalam instansi pemerintah, administrasi perkantoran tidak hanya berfungsi sebagai pendukung kegiatan operasional, tetapi juga menjadi faktor yang menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi dan tuntutan reformasi birokrasi mendorong perubahan sistem administrasi dari pola manual menuju administrasi berbasis digital yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Fadillah dkk. (2024) menyatakan bahwa penerapan teknologi digital dalam administrasi perkantoran mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengolahan data, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Salah satu unit yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi perkantoran adalah Bidang Umum dan Kepegawaian. Bidang ini bertanggung jawab terhadap pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, administrasi kepegawaian, serta pelayanan administrasi bagi seluruh unit kerja. Menurut Ressa dkk. (2024), pelaksanaan fungsi-fungsi administrasi tersebut memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran administrasi perkantoran. Selain itu, Nafillah dkk. (2024) menjelaskan bahwa staf administrasi berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja organisasi melalui pengelolaan dokumen, koordinasi internal, dan penyediaan informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, kualitas kinerja staf Bidang Umum dan Kepegawaian menjadi salah satu faktor penentu efektivitas administrasi pada

instansi pemerintah. Meskipun demikian, pelaksanaan administrasi perkantoran di berbagai instansi pemerintah masih menghadapi berbagai kendala. Trisno dkk. (2024) menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola administrasi berbasis digital masih menjadi tantangan dalam mewujudkan birokrasi yang efektif. Alvarez-Sández dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa efisiensi administrasi dipengaruhi oleh ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kualitas hasil, dan efektivitas koordinasi organisasi. Penelitian D. Arista dkk. (2025) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan efektivitas pelayanan administrasi, sedangkan Satispi dkk. (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia mampu meningkatkan efisiensi administrasi pada organisasi sektor publik.

Berdasarkan hasil observasi awal di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie, pelaksanaan administrasi perkantoran telah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi, namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa permasalahan yang masih ditemukan meliputi keterbatasan fasilitas kerja, tingginya beban kerja staf, pengelolaan arsip yang sebagian masih dilakukan secara manual, serta koordinasi antarbidang yang belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi dan belum optimalnya efektivitas pelayanan administrasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian masih perlu ditingkatkan agar proses administrasi dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan organisasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan publik. Adelia dkk. (2025) dalam penelitian berjudul "*Manajemen Perkantoran Efektif untuk Pelayanan Publik*" menjelaskan bahwa kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam pelaksanaan administrasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa administrasi perkantoran yang dikelola secara efektif dapat mendukung kelancaran proses kerja organisasi dan memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian Annisa Kurniadi (2025) yang berjudul "*Koordinasi Staf Administrasi Antarunit Kerja*" menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antarstaf administrasi mampu mempercepat aliran informasi dan meningkatkan sinergi antarbagian dalam organisasi. Koordinasi yang efektif mendukung kelancaran pelaksanaan tugas administrasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi kerja organisasi. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena koordinasi antarstaf Bidang Umum dan Kepegawaian merupakan salah satu faktor yang mendukung kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian terhadap kelancaran proses administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Menurut Sugiyono

Selain itu, penelitian Dwi Pratiwi Roni (2023) dalam penelitian berjudul "*Hubungan Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai*" menyimpulkan bahwa disiplin dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai administrasi. Semakin tinggi disiplin dan motivasi pegawai, semakin baik pula pelaksanaan tugas administrasi sehingga dapat mendukung efektivitas administrasi perkantoran.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas administrasi perkantoran dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan administrasi, pengelolaan arsip, serta kompetensi sumber daya manusia. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada administrasi perkantoran secara umum dan belum secara khusus mengkaji kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian terhadap kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian beserta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mewujudkan kelancaran administrasi perkantoran.

(2022), penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji objek pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie yang berlokasi di Jalan Prof. A. Majid Ibrahim, Tijue–Sigli, Kabupaten Pidie, Aceh, pada tanggal 20 April sampai 10 Mei 2026. Informan penelitian ditentukan

menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses administrasi perkantoran. Informan penelitian berjumlah 10 orang yang terdiri atas 1 Kepala Dinas, 1 Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, 6 staf Bidang Umum dan Kepegawaian, serta 2 orang masyarakat yang menerima pelayanan administrasi.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen instansi, struktur organisasi, arsip administrasi, laporan kegiatan, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Analisis dilakukan secara berulang selama proses penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Melalui tahapan tersebut diperoleh gambaran mengenai kontribusi staf Bidang Umum dan Kepegawaian serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie.

### **3. Hasil Penelitian**

Kontribusi staf bidang umum dan kepegawaian terhadap proses administrasi perkantoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi staf Bidang Umum dan

Kepegawaian terhadap kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie tercermin dalam tujuh aspek utama, yaitu efisiensi kerja, pengelolaan surat-menyurat, penataan arsip, pengelolaan data kepegawaian, penyusunan perencanaan, pengoperasian sistem digital, dan dukungan administrasi umum.

Pertama, kontribusi dalam efisiensi kerja dan ketepatan proses, hasil wawancara menunjukkan bahwa staf Bidang Umum dan Kepegawaian berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi melalui penyelesaian pekerjaan secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Kepala Dinas menyatakan bahwa keberadaan staf mampu mempercepat proses administrasi sehingga penumpukan dokumen dapat diminimalkan, sedangkan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menegaskan bahwa kelancaran administrasi dipengaruhi oleh ketepatan kerja serta tanggung jawab staf dalam menyelesaikan tugas. Masyarakat juga menilai pelayanan administrasi sudah cukup baik dari segi ketepatan, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat keterlambatan ketika volume pekerjaan meningkat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efisiensi administrasi tidak hanya ditentukan oleh kecepatan kerja, tetapi juga oleh kemampuan staf dalam mengelola pekerjaan secara terorganisir sesuai prosedur. Dengan demikian, kontribusi staf mampu mendukung kelancaran administrasi perkantoran, walaupun peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan masih diperlukan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Kedua, kontribusi dalam pengelolaan surat-menyurat, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf berperan dalam seluruh proses surat-menyurat, mulai dari pencatatan surat masuk, pendistribusian

surat kepada bidang terkait, hingga penyusunan surat dinas. Pengelolaan surat yang dilakukan secara tertib menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran disposisi pimpinan dan koordinasi antarbidang. Selain itu, masyarakat juga merasakan manfaat dari pelayanan staf yang memberikan penjelasan mengenai prosedur administrasi sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih mudah dipahami. Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa pengelolaan surat-menyurat tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan administratif, tetapi juga menjadi sarana memperlancar arus informasi dalam organisasi. Oleh karena itu, kontribusi staf dalam pengelolaan surat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi di instansi.

Ketiga, kontribusi dalam penataan arsip, penelitian menunjukkan bahwa staf memiliki peran penting dalam menyusun, menyimpan, dan menyediakan arsip secara sistematis. Arsip disusun berdasarkan tahun dan kode klasifikasi sehingga memudahkan pencarian dokumen ketika dibutuhkan. Sistem pengarsipan yang baik mendukung tersedianya informasi secara cepat serta mengurangi risiko kehilangan dokumen. Temuan ini menunjukkan bahwa penataan arsip yang dilakukan staf berkontribusi terhadap kelancaran administrasi karena memudahkan penyediaan data bagi kebutuhan pelayanan, pelaporan, maupun pengambilan keputusan. Dengan demikian, pengelolaan arsip menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi perkantoran.

Keempat, kontribusi dalam pengelolaan data kepegawaian, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf bertanggung jawab dalam penginputan absensi serta pengurusan administrasi kenaikan pangkat pegawai. Ketelitian dalam mengelola data menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan pemenuhan hak pegawai. Kesalahan dalam pengelolaan data

berpotensi menyebabkan keterlambatan proses administrasi kepegawaian. Oleh karena itu, kontribusi staf dalam administrasi kepegawaian mendukung kelancaran administrasi perkantoran melalui penyediaan data yang akurat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kelima, kontribusi dalam penyusunan perencanaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf berperan dalam menyusun program dan kegiatan, mengolah data perencanaan, serta menyiapkan dokumen laporan. Seluruh kegiatan tersebut mendukung tersusunnya administrasi perencanaan yang sistematis sehingga program kerja dapat terdokumentasi dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan staf membantu organisasi dalam menyediakan data dan dokumen yang diperlukan sebagai dasar pelaksanaan program maupun evaluasi kegiatan. Dengan demikian, administrasi perencanaan dapat berjalan lebih efektif dan terarah.

Keenam, kontribusi dalam pengoperasian sistem digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf berperan dalam mengoperasikan sistem administrasi berbasis digital melalui penginputan dan pengolahan data pelayanan. Pemanfaatan teknologi membantu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, masyarakat masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan atau sistem yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi staf, tetapi juga oleh ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem menjadi faktor pendukung bagi optimalisasi pelayanan administrasi.

Ketujuh, kontribusi dalam dukungan administrasi umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf berkontribusi dalam pelaksanaan administrasi umum melalui pengelolaan dokumen,

pengarsipan, surat-menyurat, serta membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi lainnya. Selain itu, masyarakat menilai bahwa staf memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif sehingga memudahkan proses pengurusan administrasi. Dengan demikian, kontribusi staf tidak hanya mendukung kelancaran administrasi internal organisasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peran tersebut menunjukkan bahwa staf Bidang Umum dan Kepegawaian memiliki posisi yang strategis dalam mendukung efektivitas administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie.

Faktor-faktor pendukung kinerja staf bidang umum dan kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat faktor utama yang mendukung kinerja staf Bidang Umum dan Kepegawaian dalam memperlancar administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kerja, kekompakan antarstaf, dukungan pimpinan, serta pemanfaatan sistem digital. Keempat faktor tersebut saling melengkapi dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi secara efektif.

Pertama, sarana dan prasarana kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, seperti komputer, printer, dan lemari arsip, menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan tugas administrasi. Fasilitas tersebut mempermudah staf dalam menyusun dokumen, mengolah data, serta mengelola arsip sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tertib. Selain itu, lemari arsip yang telah dilengkapi dengan sistem pelabelan memudahkan proses penyimpanan maupun penelusuran dokumen ketika diperlukan. Temuan ini

menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas kerja yang memadai berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan administrasi. Sarana yang mendukung memungkinkan staf bekerja lebih produktif serta mengurangi hambatan dalam penyelesaian pekerjaan administrasi.

Kedua, kekompakan dan kerja sama antarstaf, hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dan koordinasi yang baik antarstaf menjadi salah satu faktor pendukung kelancaran administrasi perkantoran. Staf memiliki sikap saling membantu ketika terdapat rekan kerja yang memiliki beban pekerjaan tinggi ataupun sedang berhalangan hadir, sehingga aktivitas administrasi tetap dapat berjalan sebagaimana mestinya. Kondisi tersebut mencerminkan adanya tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan serta komunikasi yang efektif antarstaf. Dengan demikian, kerja sama tim mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas administrasi sekaligus menjaga kontinuitas pelayanan di lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie.

Ketiga, dukungan dari pimpinan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan pimpinan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja staf administrasi. Pimpinan memberikan arahan, solusi, serta respons yang cepat terhadap berbagai kendala yang dihadapi staf dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, proses disposisi yang dilakukan secara cepat turut memperlancar koordinasi antarbidang dan mempercepat penyelesaian pekerjaan administrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan staf mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dukungan pimpinan tidak hanya meningkatkan motivasi staf, tetapi juga membantu mempercepat penyelesaian berbagai kegiatan administrasi secara efektif.

Keempat, pemanfaatan sistem digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem administrasi berbasis digital menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja staf. Pemanfaatan aplikasi dalam pengelolaan data pelayanan maupun administrasi kepegawaian membantu mempercepat proses input, pengolahan, dan penyimpanan data dibandingkan dengan sistem manual. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya efisiensi dan ketepatan dalam pelaksanaan administrasi. Meskipun demikian, efektivitas pemanfaatan sistem digital masih dipengaruhi oleh kualitas jaringan dan infrastruktur teknologi yang tersedia. Oleh karena itu, dukungan teknologi yang memadai diperlukan agar proses administrasi berbasis digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Faktor-faktor penghambat kinerja staf bidang umum dan kepegawaian, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat empat faktor utama yang menghambat kinerja staf Bidang Umum dan Kepegawaian dalam mendukung kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, tingginya beban kerja, gangguan sistem digital, serta kurang optimalnya koordinasi antarbidang. Keempat faktor tersebut memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas administrasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi kendala dalam pelaksanaan administrasi. Jumlah komputer yang terbatas, kondisi printer yang sering mengalami kerusakan, serta kapasitas lemari arsip yang sudah penuh menyebabkan proses penyelesaian pekerjaan menjadi kurang optimal, terutama ketika volume pekerjaan meningkat. Kondisi tersebut mengharuskan staf bergantian menggunakan peralatan kerja

sehingga memperlambat penyelesaian tugas administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas kerja yang memadai merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran administrasi. Oleh karena itu, penambahan serta pemeliharaan sarana dan prasarana perlu dilakukan agar pelaksanaan tugas administrasi dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.

Kedua, beban kerja yang tinggi, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya beban kerja menjadi salah satu faktor yang menghambat kinerja staf. Banyaknya surat yang harus diproses, penyusunan laporan, serta penambahan pekerjaan ketika terdapat staf yang cuti menyebabkan sebagian pekerjaan administrasi mengalami keterlambatan. Kondisi ini juga berdampak pada pelayanan kepada masyarakat yang harus menunggu lebih lama ketika volume pekerjaan meningkat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak seimbang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan administrasi. Oleh karena itu, pembagian tugas yang proporsional dan pengelolaan beban kerja yang lebih baik diperlukan agar pelayanan administrasi tetap berjalan secara optimal.

Ketiga, gangguan sistem digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan pada sistem maupun jaringan masih menjadi kendala dalam pelaksanaan administrasi berbasis digital. Permasalahan seperti aplikasi yang mengalami *error*, akses sistem yang lambat, dan gangguan jaringan menyebabkan proses input data serta penyusunan laporan tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan. Kendala tersebut juga dirasakan oleh masyarakat karena memperlambat proses pelayanan administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem, tetapi juga oleh keandalan infrastruktur teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, peningkatan

kualitas sistem dan jaringan menjadi kebutuhan penting untuk mendukung kelancaran administrasi perkantoran.

Keempat, kurangnya koordinasi antarbidang, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarbidang yang belum optimal turut menjadi penghambat dalam pelaksanaan administrasi. Keterlambatan penyampaian data dari bidang lain menyebabkan proses penyusunan laporan dan dokumen administrasi tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelancaran administrasi tidak hanya bergantung pada kinerja staf Bidang Umum dan Kepegawaian, tetapi juga dipengaruhi oleh kerja sama seluruh unit kerja. Dengan demikian, peningkatan komunikasi dan koordinasi antarbidang diperlukan agar pertukaran informasi dapat berlangsung lebih cepat dan proses administrasi dapat berjalan secara efektif. Koordinasi yang baik akan mendukung penyelesaian pekerjaan tepat waktu sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa staf Bidang Umum dan Kepegawaian memiliki kontribusi penting dalam mendukung kelancaran administrasi perkantoran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie melalui pengelolaan surat-menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, administrasi perencanaan, pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital, serta pelayanan administrasi. Kontribusi tersebut mendukung efektivitas administrasi, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana, tingginya beban kerja, gangguan sistem digital, dan koordinasi antarbidang yang belum optimal. Sebaliknya, ketersediaan fasilitas, kerja sama antarstaf, dukungan pimpinan, dan pemanfaatan teknologi informasi

menjadi faktor yang mendukung kelancaran administrasi perkantoran.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie diharapkan meningkatkan sarana dan prasarana, memperkuat koordinasi antarbidang, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta meningkatkan kompetensi staf agar pelaksanaan administrasi perkantoran semakin efektif dan efisien. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek penelitian atau mengkaji faktor lain yang memengaruhi efektivitas administrasi perkantoran pada instansi pemerintah.

#### **Ucapan Terimakasih**

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan dan dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Administrasi, dan Ekonomi Universitas Jabal Ghafur atas ilmu dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie, khususnya Kepala Dinas, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, seluruh staf Bidang Umum dan Kepegawaian, serta seluruh informan yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan selama proses penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga artikel ini dapat memberikan

manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### Daftar Pustaka

- Abdul Aziz Zulkhakim. (2023). *Manajemen Perkantoran Modern*. Penerbit Adab.
- Adelia., dkk. (2025). Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Budi Pekerti Agama Islam*, 3(3), 181–192.
- Alvarez-Sández, dkk. (2023). Administrative Processes Efficiency Measurement in Higher Education Institutions: A Scoping Review. *Education Sciences*, 13(9), 855.
- Annisa, N., & Kurniadi, R. (2024). *Peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan produktivitas dan koordinasi antarbagian*. *Jurnal Syntax Fusion*, 4(4), 229–241.
- Arifin, M., & Sulastri, L. (2021). Efektivitas kerja pegawai dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 33–47.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- D. Arista, dkk. (2025). Evaluasi Beban Kerja Pegawai dan Dampaknya terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 159–168.
- Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie. (2026).
- Fadillah, dkk. (2024). Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 234–241.
- Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajer dan Staf*. Jakarta: VisiMedia.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayah, R., & Susanto, A. (2023). Peran administrasi perkantoran dalam mendukung efektivitas organisasi pemerintah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 55–68.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moekijat. (2016). *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Nafillah, N., & Hidayat, R. 2024. Peran Bagian Administrasi Dalam Menunjang Kinerja Balai Pengelola Sumber Daya Air Pulau Lombok. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(2), 316–323.
- Nurhayati, S., & Hidayat, T. (2022). Kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 91–104.
- Peraturan Bupati Pidie Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Pidie

- Pratiwi, D. E., & Roni, M. (2023). *Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kearsipan Provinsi Sumatera Selatan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 10(3), 1899–1909.
- Putra, A., & Handayani, R. (2023). Efektivitas administrasi perkantoran dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1), 45–58.
- Putri, M., & Wahyudi, D. (2021). Efektivitas pelayanan administrasi pada instansi pemerintah daerah. *Jurnal Governance*, 6(2), 132–145.
- Ramadhani, F., & Kurnia, D. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(2), 98–110.
- Ressa, dkk. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 116–122.
- Saputra, R., & Fitriani, E. (2023). Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap efektivitas organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 12(1), 76–89.
- Sari, N., & Syamsir. (2022). Pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas kerja pada organisasi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 120–132.
- Satispi, dkk. (2024). Optimalisasi Efisiensi Penyederhanaan Birokrasi Pemerintah Daerah di Indonesia. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 5(1), 49–58.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Suryani, E., & Hamid, A. (2020). Manajemen administrasi perkantoran dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(3), 211–223.
- Trisno S. H., dkk. (2024). Kompetensi Aparatur Sipil Negara Di Era Digital Sebuah Kerangka Konseptual. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 201–209.
- Wulandari, D., & Prasetyo, A. (2021). Pengelolaan arsip sebagai upaya meningkatkan efektivitas administrasi. *Jurnal Kearsipan Indonesia*, 16(1), 52–66.
- Yuliana, D., & Kurniawan, F. (2021). Peran sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas organisasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 214–228.