

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Proses kerja administrasi merupakan salah satu aspek fundamental dalam keberlangsungan organisasi karena mencakup seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan dokumen, verifikasi, pencatatan, dan pelaporan yang menopang kelancaran operasional. Pada organisasi sektor publik, proses kerja administrasi yang tertib dan terstandar diperlukan untuk menjaga transparansi, akuntabilitas, serta ketepatan waktu dalam setiap tahapan penyelesaian pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi kemudian mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem digital agar proses kerja administrasi menjadi lebih terdokumentasi, mudah dipantau, dan dapat mengurangi hambatan birokrasi. Namun, penggunaan aplikasi tidak serta-merta menjamin seluruh proses berjalan optimal karena keberhasilannya tetap dipengaruhi oleh alur kerja, kesiapan pengguna, aturan verifikasi, dan kesesuaian prosedur dengan kebutuhan lapangan.

Topik proses kerja administrasi penting untuk diteliti karena proses kerja yang efisien merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi. Proses kerja administrasi tidak hanya berkaitan dengan pencatatan dan pengarsipan dokumen, tetapi juga mencakup aspek alur verifikasi, penginputan data, koordinasi antar unit, serta kepatuhan terhadap standar prosedur yang berlaku. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan bahwa proses kerja administrasi yang baik diperlukan untuk mewujudkan tata

kelola organisasi yang transparan dan akuntabel (Mardiasmo, 2018). Diperkuat pula oleh temuan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi proses kerja dan akuntabilitas organisasi, sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik (Pratiwi & Nugroho, 2021). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa proses kerja administrasi memiliki peran penting dalam mendukung tata kelola organisasi secara keseluruhan. Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK), sebagai satuan kerja di bawah Kementerian Sekretariat Negara dengan pola Badan Layanan Umum (BLU), menjalankan proses kerja administrasi yang mencakup pengelolaan pendapatan dan belanja sesuai ketentuan PP Nomor 23 Tahun 2005 sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 74 Tahun 2012. Penerapan pola BLU memberikan fleksibilitas operasional, namun sekaligus menuntut proses kerja administrasi yang tertib, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga masih terdapat ruang kajian mengenai bagaimana sistem aplikasi internal digunakan untuk mendukung proses kerja administrasi sehari-hari.

Dalam konteks administrasi digital, durasi proses kerja digunakan sebagai salah satu ukuran efektivitas yang menggambarkan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu rangkaian pekerjaan administratif, mulai dari pembuatan dokumen, verifikasi, penginputan ke aplikasi, hingga dokumen siap diproses lebih lanjut. Semakin singkat durasi penyelesaian proses dengan kualitas yang tetap terjaga, semakin sedikit pemborosan waktu, tenaga, dan dokumen yang terjadi. Oleh karena itu, durasi proses kerja dalam penelitian ini diposisikan sebagai salah satu indikator kelancaran proses kerja administrasi, bukan sebagai satu-satunya ukuran kuantitatif keberhasilan sistem.

Dalam praktiknya, Unit Kawasan PPKGBK telah mengimplementasikan Aplikasi DALANG (Pengendalian Anggaran Online) sebagai sarana digitalisasi proses kerja administrasi yang mencakup pengelolaan jurnal pendapatan dan belanja. PPKGBK menginisiasi dan mengembangkan Aplikasi DALANG yang mulai digunakan pada pertengahan tahun 2019 (Divisi Humas Hukum Administrasi PPKGBK, 2020). Aplikasi ini dirancang sebagai sistem administrasi internal yang membantu pegawai unit dalam menjalankan berbagai kegiatan operasional, seperti pembuatan kwitansi, penjurnalan transaksi, dan pengecekan rekening koran. Melalui aplikasi ini, proses kerja administrasi diharapkan menjadi lebih cepat, teratur, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Aplikasi DALANG dalam penelitian ini diposisikan sebagai media kerja internal yang mendukung proses kerja administrasi di PPKGBK, bukan sebagai objek kajian teknis perangkat lunak. Fokus penelitian diarahkan pada proses kerja administrasi yang terjadi melalui penggunaan aplikasi tersebut, terutama pada alur dokumen, verifikasi, penginputan data, koreksi jurnal, serta kendala operasional yang muncul dalam pelaksanaan di unit kerja. Tahapan proses kerja administrasi melalui Aplikasi DALANG mencakup alur berikut:

1. Penginputan Dokumen Pendukung : Pengguna mengunggah dokumen sumber seperti kwitansi, faktur, bukti potong PPN, dan laporan arus kas kedalam sistem DALANG. Tahap ini mengikuti Pasal 12 PP 23/2005 yang mewajibkan dokumen pelaksanaan anggaran mencakup seluruh pendapatan/belanja.

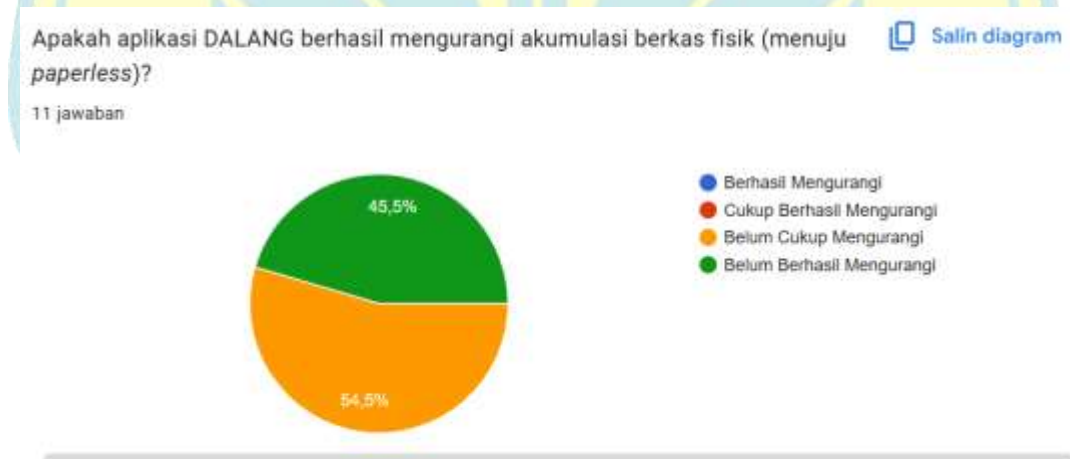
2. Pembuatan Jurnal Otomatis: Sistem menghasilkan jurnal pendapatan/belanja berdasarkan data input, dengan validasi otomatis terhadap RAB yang telah disahkan.
3. Verifikasi dan Persetujuan: Dokumen diverifikasi oleh atasan (tanda tangan digital/basah sesuai SOP), memastikan akuntabilitas sebagaimana Pasal, 11 ayat (5) PP 23/2005.
4. Pengecekan Rekening Koran dan Rekonsiliasi: Sinkronisasi dengan rekening bank untuk proyeksi arus kas *real-time*.
5. Pelaporan dan Koreksi: Generate laporan akhir bulan/tahun; koreksi jurnal jika diperlukan dengan audit trail untuk transparansi.

Berdasarkan observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), ditemukan bahwa penggunaan aplikasi DALANG belum sepenuhnya menghilangkan hambatan administratif dalam pengelolaan anggaran. Terdapat beberapa kendala signifikan diantaranya: (1) Masih tingginya ketergantungan pada tumpukan berkas fisik (*hardcopy*) sebagai syarat verifikasi; (2) Hambatan birokrasi akibat keharusan tanda tangan basah oleh pimpinan yang sering terkendala kehadiran fisik; serta (3) Prosedur koreksi jurnal yang masih dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor pusat.

Wawancara singkat dengan pegawai bagian pengelola layanan operasional menunjukkan bahwa dokumen pendukung yang telah digunakan untuk input masih sering menumpuk di meja kerja. Pegawai juga menyampaikan bahwa penggunaan tanda tangan basah pada beberapa dokumen dapat memperlambat proses input data. Dengan demikian, istilah “belum mencukupi” dalam konteks pra-riset merujuk pada kondisi ketika aplikasi sudah membantu pencatatan,

tetapi belum cukup mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik, belum mempercepat verifikasi secara menyeluruh, dan belum menghilangkan kebutuhan koreksi manual.

Untuk memperkuat temuan dari observasi dan wawancara singkat, peneliti melakukan pra-riset melalui penyebaran kuesioner kepada 11 pegawai unit kerja yang menangani pengelolaan anggaran. Jumlah tersebut digunakan karena pra-riset bersifat penjajakan awal untuk memetakan fenomena, bukan sebagai dasar generalisasi statistik. Responden dipilih secara purposive karena memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan aplikasi DALANG, sehingga jawaban yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian. Berikut adalah hasil yang ditemukan:



Gambar 1. 1 Penggunaan Aplikasi DALANG

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Pra-riset dilakukan dengan pertanyaan: “Apakah aplikasi DALANG berhasil mengurangi akumulasi berkas fisik (menuju *paperless*)?”. Indikator yang digunakan meliputi jumlah dokumen fisik yang masih diperlukan, frekuensi penumpukan berkas setelah input, dan keterkaitan dokumen fisik dengan penginputan data. Pemilihan indikator ini bertujuan untuk mengukur perbedaan

antara praktik pengelolaan dokumen secara manual konvensional dengan pendekatan semi-digital pasca-implementasi aplikasi DALANG, sebagaimana sering menjadi tolok ukur transformasi digital dalam administrasi keuangan (Davis, 1989).

Hasil pra-riset dari 11 responden menunjukkan distribusi respons sebagai berikut: 0% berhasil mengurangi, 0% cukup berhasil mengurangi, 54,5% belum cukup mengurangi, dan 45,5% belum berhasil mengurangi. Kategori “belum cukup mengurangi” berarti responden merasakan adanya bantuan dari aplikasi, tetapi dokumen fisik masih tetap diperlukan dalam jumlah besar. Sementara itu, “belum berhasil mengurangi” berarti responden menilai penggunaan aplikasi belum berdampak nyata terhadap pengurangan berkas fisik. Temuan ini menunjukkan bahwa dampak penggunaan DALANG terhadap paperless belum terealisasi secara optimal.



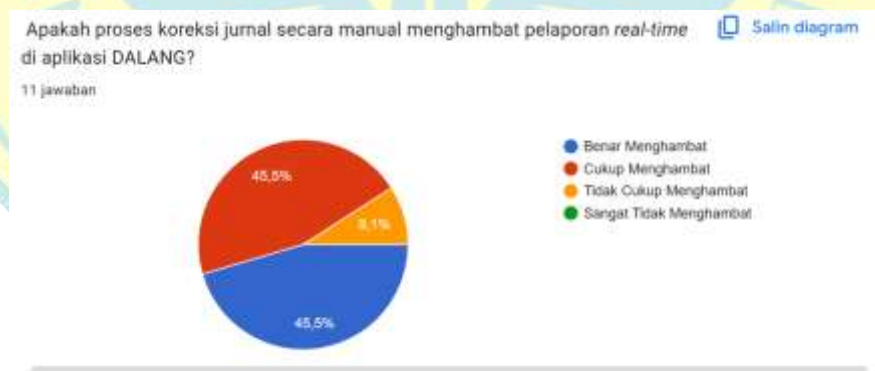
Gambar 1. 2 Kekarusan tanda tangan

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Pra-riset dilakukan dengan pertanyaan: "Apakah keharusan tanda tangan basah pada dokumen pendukung menghambat kecepatan input data di aplikasi DALANG?", dengan indikator utama hambatan birokrasi (responsivitas sistem). Pemilihan indikator ini bertujuan untuk mengidentifikasi *bottleneck* verifikasi dokumen sesuai ketentuan PP No. 23 Tahun 2005 (diubah sebagaimana PP No. 74

Tahun 2012) tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU), yang mewajibkan persetujuan berjenjang untuk menjamin akuntabilitas anggaran, namun berpotensi menimbulkan *delay* operasional dalam transformasi digital.

Hasil pra-riset dari 11 responden sampel menunjukkan distribusi respons sebagai berikut: 27,3% Benar Menghambat, 54,5% Cukup Menghambat, 18,2% Tidak Cukup Menghambat, dan 0% Sangat Tidak Menghambat. Temuan ini mengindikasikan kecenderungan dominan terhadap pengakuan adanya hambatan (27,3% setuju secara eksplisit, ditambah 54,5% Cukup Menghambat), dengan hanya minoritas (18,2%) yang menolak pernyataan tersebut. Persepsi responden menegaskan bahwa prosedur verifikasi konvensional (tanda tangan basah) masih menjadi kendala utama dalam optimalisasi penginputan data, yang menjadi dasar empiris untuk analisis mendalam dalam penelitian ini.



Gambar 1. 3 Proses Koreksi Jurnal

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2026)

Pra-riset dilakukan dengan pertanyaan: “Apakah proses koreksi jurnal secara manual menghambat pelaporan *real-time* di aplikasi DALANG?”. Indikator yang digunakan meliputi waktu yang dibutuhkan untuk koreksi, kebutuhan hadir langsung ke kantor pusat, frekuensi koreksi, dan dampaknya terhadap ketepatan

pelaporan. Indikator ini digunakan untuk melihat sejauh mana proses koreksi manual memengaruhi kelancaran pengelolaan anggaran.

Pasal 12 ayat (2): Dokumen pelaksanaan anggaran BLU paling sedikit mencakup seluruh pendapatan dan belanja, proyeksi arus kas, serta jumlah dan kualitas jasa/barang. Ini menuntut data akurat dan lengkap untuk jurnal pendapatan/belanja.

Hasil pra-riset dari 11 responden sampel menunjukkan distribusi respons sebagai berikut: 45,5% Benar Menghambat, 45,5% Cukup Menghambat, 9,1% Tidak Cukup Menghambat, dan 0% Sangat Tidak Menghambat. Temuan ini mengindikasikan kuat terhadap pengakuan hambatan signifikan (45,5% setuju secara eksplisit), dengan hanya sebagian kecil (9,1%) yang tidak bermasalah. Persepsi responden menegaskan bahwa ketergantungan pada koreksi jurnal manual yang mengharuskan kehadiran fisik ke kantor pusat secara substansial mengganggu waktu dan aspirasi pelaporan *real-time*.

Temuan ini sejalan dengan hasil observasi yang dilakukan penulis selama proses pengamatan di lapangan. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2015) mengenai pengelolaan dan kinerja keuangan, yang mengungkapkan bahwa peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran belum sepenuhnya diikuti oleh rasio dokumen yang optimal. Kondisi tersebut berpotensi menjadi penghambat dalam proses pengelolaan anggaran secara keseluruhan.

Selain itu, terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyudi et al. (2015) berjudul *Analisis Pengelolaan dan Kinerja Keuangan pada Pusat Pengelolaan*

Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK) dan Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran (PPKK) Sebelum dan Setelah Penerapan Prinsip Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU). Penelitian tersebut berfokus pada perbandingan kinerja keuangan di PPKGBK dan PPKK dalam dua periode, yaitu sebelum dan sesudah penerapan status Badan Layanan Umum (BLU). Hasil penelitian menitikberatkan pada perubahan kinerja keuangan secara makro setelah penerapan prinsip BLU, bukan pada analisis sistem aplikasi pengendalian anggaran secara spesifik.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas pengelolaan keuangan BLU, kinerja organisasi, serta penerapan sistem digital pada administrasi publik, belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis proses kerja administrasi melalui Aplikasi DALANG di PPKGBK. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam mengkaji proses kerja administrasi berbasis aplikasi internal, terutama pada aspek alur dokumen, verifikasi, tanda tangan basah, dan koreksi jurnal manual yang terjadi dalam praktik di lapangan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis spesifik mengenai proses kerja administrasi melalui Aplikasi DALANG (Pengendalian Anggaran Online) di PPKGBK. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada kinerja keuangan dan penerapan prinsip Badan Layanan Umum (BLU) secara makro, penelitian ini secara mendalam mengkaji proses kerja administrasi berbasis digital, khususnya terkait pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik (*paperless*), percepatan penginputan data, serta hambatan operasional seperti keharusan tanda tangan basah dan koreksi jurnal manual. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru dalam mengidentifikasi dan memperbaiki

hambatan proses kerja administrasi di lingkungan BLU, khususnya pada konteks implementasi aplikasi internal di PPKGBK. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melengkapi kajian sebelumnya, tetapi juga menjadi studi awal yang secara khusus memberikan rekomendasi perbaikan atas proses kerja administrasi berbasis aplikasi di lingkungan PPKGBK.

Terdapat beberapa alasan yang mendasari mengapa Aplikasi DALANG belum pernah menjadi objek kajian akademik sebelumnya. **Pertama**, DALANG merupakan aplikasi internal yang dikembangkan dan digunakan secara khusus oleh Unit Kawasan PPKGBK sejak pertengahan tahun 2019 (Divisi Humas Hukum Administrasi PPKGBK, 2020), sehingga aksesnya terbatas pada pegawai internal dan belum terpublikasi secara luas ke ranah akademik maupun ke instansi Badan Layanan Umum (BLU) lainnya. **Kedua**, penelitian terdahulu di PPKGBK, seperti yang dilakukan Wahyudi et al. (2015), berfokus pada kinerja keuangan secara makro sebelum dan sesudah penerapan status BLU, sehingga belum menyentuh aspek operasional-mikro berupa proses kerja harian pengguna aplikasi. **Ketiga**, kajian literatur mengenai digitalisasi administrasi publik dan e-government (Heeks, 2006; Cordella & Tempini, 2015; Mergel et al., 2019) umumnya membahas sistem digital pemerintahan secara umum atau lintas-instansi, bukan aplikasi internal spesifik-institusi seperti DALANG yang memiliki karakteristik implementasi tersendiri (semi-digital dua jalur). **Keempat**, peneliti memiliki akses langsung untuk mengamati proses kerja tersebut melalui pengalaman magang di lingkungan PPKGBK, sebuah posisi yang jarang dimiliki peneliti eksternal, sehingga memungkinkan pengamatan mendalam terhadap praktik nyata yang selama ini tidak terdokumentasikan secara akademis. Kombinasi dari sifat internal aplikasi,

kekosongan kajian mikro-operasional, dan akses langsung peneliti inilah yang menjadikan penelitian ini sebagai studi pertama yang secara khusus mengkaji proses kerja administrasi melalui Aplikasi DALANG.

Berdasarkan ketidakselarasan antara tujuan digitalisasi dengan masalah praktis yang timbul di lapangan, penelitian ini bertujuan untuk melakukan **Analisis Proses Kerja Administrasi dengan Menggunakan Aplikasi DALANG (Pengendalian Anggaran Online) pada Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK)**, dengan memperhatikan alur kerja, penggunaan dokumen fisik, tanda tangan basah, dan proses koreksi jurnal sebagai bagian dari proses kerja administrasi yang berlangsung di unit kerja.

A. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana proses kerja administrasi menggunakan aplikasi DALANG ditinjau dari alur kerja, penggunaan dokumen, dan proses verifikasi ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi DALANG dalam pengelolaan anggaran ?
3. Bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan pengelolaan anggaran berbasis aplikasi DALANG ?

B. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis proses kerja administrasi melalui Aplikasi DALANG di PPKGBK berdasarkan alur proses, penginputan data, dan penggunaan dokumen pendukung.
2. Mengidentifikasi kendala praktis penggunaan Aplikasi DALANG

3. Memberi rekomendasi yang dapat disarankan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan anggaran di PPKGBK.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Administrasi Perkantoran Digital

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi perkantoran digital, khususnya mengenai penggunaan aplikasi internal dalam proses pengelolaan anggaran dan identifikasi kesenjangan antara tujuan *paperless* dengan praktik lapangan.

b. Literasi Proses Kerja Administrasi Digital

Memperkaya literatur mengenai indikator keberhasilan sistem digital dalam proses kerja administrasi, seperti alur dokumen, verifikasi, koreksi data, dan pengalaman pengguna pada studi kasus PPKGBK.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PPKGBK

- 1) Memberikan gambaran mendalam mengenai penggunaan Aplikasi DALANG, khususnya dalam melihat sejauh mana penumpukan dokumen, tanda tangan basah, dan koreksi jurnal memengaruhi kelancaran pengelolaan anggaran.
- 2) Menyediakan rekomendasi konkret untuk perbaikan proses bisnis, terutama pada alur verifikasi dan koreksi jurnal, agar pengelolaan anggaran dapat berjalan lebih tertib, cepat, dan terdokumentasi.

b. Bagi Peneliti Lain

Menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai transformasi digital pada badan layanan umum, khususnya terkait efektivitas sistem manajemen keuangan elektronik.



Intelligentia - Dignitas