

Analisis Efektivitas E-Office guna Mewujudkan Efisiensi Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Pengelolaan Surat Perintah Tugas, Surat Masuk, Surat Keluar) di Kantor Balai Kesehatan Kerja Pelayaran

Ade Suryani^{1*}, Sri Sundari²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ adhe85bkkp@gmail.com, ² sri.sundari@stiami.ac.id

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : April 29, 2025

Revised : Juni 20, 2025

Accepted : Juli 16, 2025

Keywords :

Effectiveness,

Efficiency;

E-Office;

Employee Performance;

Digital Transformation;

Bureaucratic Reform.



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:

Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan

Masyarakat Madani

ABSTRACT

In the current digital era, the implementation of technology has become one of the strategic steps that can be taken to improve government administration, by utilizing information technology to enhance performance effectiveness and efficiency. The purpose of this research is to assess the effectiveness of the use of E-Office at the Maritime Health Center Office (BKPP), with a focus on the management of assignment letters, incoming letters, and outgoing letters. This research uses a qualitative method with a case study approach, where data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was performed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results indicate that the implementation of E-Office at BKPP has had a positive impact by accelerating administrative processes, reducing manual tasks, and improving transparency and data accuracy. Based on Peter Drucker's theories of efficiency and effectiveness, the research found that E-Office has helped improve efficiency by accelerating document processing and reducing resource usage, but its effectiveness in supporting the achievement of organizational goals is still not optimal. Therefore, there is a need for strategies to strengthen the system, enhance employee training, and simplify bureaucratic procedures, therefore E-Office can be more effective in improving employee performance and supporting the digital transformation at BKPP.

PENDAHULUAN

Efisiensi kinerja pegawai di sektor publik merupakan salah satu tujuan utama dalam reformasi birokrasi yang terus digalakkan oleh pemerintah. Reformasi ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi pilar utama untuk mencapai efisiensi dan efektivitas kerja, terutama dalam pengelolaan.

Perkembangan revolusi industri 4.0 telah membawa dampak besar pada cara kerja organisasi, termasuk di sektor publik. Otomatisasi dan digitalisasi telah menjadi kebutuhan, bukan lagi pilihan. Pemerintah menegaskan hal ini melalui berbagai regulasi, seperti Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang e-Government dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi tersebut mendorong transformasi proses manual ke sistem elektronik untuk meningkatkan layanan publik dan efisiensi birokrasi.

Penerapan aplikasi EO di berbagai organisasi telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dengan mengurangi beban administrasi manual dan mempercepat proses pengelolaan informasi. Kantor Balai Kesehatan Kerja Pelayaran (BKPP) sebagai instansi pemerintah yang bertugas menyediakan layanan kesehatan kerja bagi pelaut, merasakan urgensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerjanya. Bagian Tata Usaha, yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi dan surat menyurat, memegang peranan penting dalam mendukung operasional kantor. Pengelolaan surat perintah tugas, surat masuk, dan surat keluar yang tepat waktu dan akurat sangat penting untuk memastikan pelayanan kesehatan kerja yang optimal.

EO berfungsi sebagai alat untuk berbagi informasi dan komunikasi, yang membantu mengelola aktivitas administrasi dan perkantoran suatu organisasi. Ini memungkinkan setiap anggota organisasi menjalankan dan mengatur aktivitas dan kinerja mereka. Dengan memanfaatkan teknologi digital,

proses bisnis dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pegawai. Teknologi *EO* diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam pengelolaan administrasi, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada tugas utama mereka. Efektivitas dan efisiensi merupakan dua indikator utama yang sering digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi. Efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan organisasi tercapai dengan metode yang tepat, sedangkan efisiensi mengukur seberapa baik organisasi menggunakan sumber dayanya untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan biaya dan waktu minimal. Meskipun penerapan *EO* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pegawai, terdapat beberapa fenomena yang menyebabkan *EO* tidak berjalan sesuai harapan. Fenomena ini mencakup kelambatan dalam penerapan dan penggunaan *EO* yang tidak maksimal, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan efisiensi dan efektivitas perkantoran. Meskipun penerapan *EO* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pegawai, terdapat beberapa fenomena yang menyebabkan *EO* tidak berjalan sesuai harapan. Fenomena ini mencakup kelambatan dalam penerapan dan penggunaan *EO* yang tidak maksimal, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan efisiensi dan efektivitas perkantoran.

Salah satu faktor yang menyebabkan *EO* tidak berjalan secara maksimal adalah proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang masih memakan waktu, menunjukkan bahwa integrasi digital belum sepenuhnya efisien. Pelimpahan tugas yang diberikan terkait tindak lanjut dari surat yang terdata dalam *EO* tersebut masih diperintahkan secara manual, yaitu dilakukan dan diperintahkan secara langsung melalui lisan. Hal itu tentunya tidak sesuai dengan fungsi *EO* yang menggunakan pemanfaatan sistem teknologi komunikasi dan informasi dalam penggunaannya dengan menggunakan komputer (*database*). *Peter Drucker (1967)*, seorang tokoh terkenal dalam bidang manajemen, mengemukakan teori efisiensi dan efektivitas yang sangat berpengaruh. Menurut Drucker, efisiensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu tugas dengan sedikit waktu, uang, dan usaha yang terbuang. Efisiensi berfokus pada cara melakukan sesuatu dengan cara yang paling efisien dan minimal. Sebaliknya, efektivitas adalah sejauh mana suatu tugas atau kegiatan berhasil mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas berarti melakukan hal yang benar dan mencapai tujuan yang diharapkan, bahkan jika memerlukan lebih banyak waktu, sumber daya, atau usaha. Drucker menekankan bahwa efektivitas lebih penting dari efisiensi karena efektivitas berfokus pada pencapaian hasil yang diinginkan, bukan hanya pada cara melakukan tugas.

KAJIAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan atas tercapainya program-program yang direncanakan dalam organisasi publik (Kadarisman, 2019). Efektivitas adalah sejauh mana suatu tugas atau kegiatan berhasil mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas berarti melakukan hal yang benar dan mencapai tujuan yang diharapkan, bahkan jika memerlukan lebih banyak waktu, sumber daya, atau usaha. Menurut Drucker efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan hal yang benar (*doing the right things*), yaitu mencapai tujuan utama, bahwa hasil kerja sesuai dengan atau tuntutan yang ada.

2. Efisiensi

Menurut Drucker, efisiensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu tugas dengan sedikit waktu, uang, dan usaha yang terbuang. Efisiensi berfokus pada cara melakukan sesuatu dengan cara yang paling efisien dan minimal. Efisiensi berkaitan erat dengan sumber daya yang digunakan. Dihubungkan dengan penggunaan sumber daya, efisiensi adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai hasil maksimal (Tessalonika et al., 2021).

3. Kerja

Menurut Ambia (2018), kerja adalah proses pencapaian nilai di organisasi SDM. Di mana manusia menggunakan tenaganya untuk menyelesaikan rencana sebelumnya, Kerja didefinisikan sebagai pengerahan tenaga (jasmani, status, mental, dan kekuatan) untuk mewujudkan atau

menciptakan sesuatu yang sebelumnya telah menjadi objek atau rencana, menurut Prajudi Atmosudirjo (Ambia, 2018).

4. *E-office*

Menurut Subari et al. (2020), EO adalah istilah yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi berbasis komputer untuk pekerjaan kantor. Juairiyah dan Hendrixon (2017) menyatakan bahwa EO adalah layanan aplikasi administrasi yang memungkinkan setiap karyawan instansi atau perusahaan untuk berkorespondensi dengan surat menyurat dinas mereka secara elektronik. Menurut Avila & Kurniadi (2021), EO adalah layanan di mana data dan informasi dibuat tanpa kertas melalui media telekomunikasi untuk mengurangi penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran.

KERANGKA PEMIKIRAN

Didasarkan pada teori efisiensi dan efektivitas oleh Peter Drucker, penelitian ini berfokus pada evaluasi penerapan EO untuk mendukung efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Teori ini mengatakan bahwa efisiensi adalah tentang melakukan proses kerja dengan cara yang benar memanfaatkan sumber daya secara optimal dan hemat sementara efektivitas adalah tentang pencapaian hasil yang benar (*doing things right*).

1. Efektivitas

Menurut Drucker efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan hal yang benar (*doing the right things*), yaitu mencapai tujuan utama, bahwa hasil kerja sesuai dengan atau tuntutan yang ada. Efektivitas lebih fokus pada pencapaian sasaran strategis dan keberhasilan output dalam memenuhi harapan penerima manfaat. Drucker berpendapat bahwa efektivitas merupakan bagian penting dari kesuksesan perusahaan karena tanpa efisiensi, hanya akan ada pemborosan pada pekerjaan yang salah. Efektivitas "*Doing the right things*" berarti menjamin bahwa hasil akhir sesuai dengan tujuan organisasi atau individu.

- a. **Indikator:** Pencapaian tujuan utama, Relevansi hasil terhadap kebutuhan organisasi, Kepuasan pengguna atau penerima hasil kerja
- b. **Efisiensi :** Kemampuan untuk melakukan hal-hal dengan cara yang benar didefinisikan Drucker sebagai efisiensi. Fokusnya adalah untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga, dan material) sehingga meminimalkan pemborosan dan menghasilkan output yang diinginkan. Meskipun efisiensi tidak selalu menjamin bahwa hasil akhirnya relevan dengan tujuan organisasi, efisiensi memastikan bahwa proses kerja berjalan lancar, cepat, dan hemat sumber daya. Efisiensi Berkonsentrasi pada cara terbaik untuk menggunakan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan. "*Doing the right things*" berarti menjalankan proses atau aktivitas dengan cara terbaik dan meminimalkan pemborosan (sumber daya, waktu, tenaga, atau biaya). **Indikatornya** termasuk efisiensi waktu (*time efficiency*), efisiensi biaya (*cost efficiency*), dan kecepatan proses.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan, menganalisis, dan mengevaluasi penerapan e-office dalam organisasi, terutama dalam pengelolaan surat tugas, surat masuk, dan surat keluar. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kendala dan peluang dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi melalui e-office.

Menurut Prof. Dr. Mohammad Mulyadi, AP, MS, penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berpusat pada pemahaman mendalam tentang fenomena atau realitas sosial melalui pengamatan, wawancara, atau analisis dokumen. Pendekatan ini menekankan pentingnya konteks, subjektivitas, dan proses dalam memahami secara menyeluruh pengalaman manusia. Saldana (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan, menafsirkan perilaku, pengalaman, dan pandangan

manusia melalui proses analisis yang tidak mengandalkan data numerik. Peneliti kualitatif berfokus pada interpretasi data secara tematis dan kontekstual daripada perhitungan atau generalisasi data.

Lincoln dan Guba dalam Prof. Dr. Lexy J. Moleong (2017:11) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah jenis penelitian yang memaparkan situasi atau peristiwa, dan pada dasarnya metode ini adalah metode pengumpulan data. Dalam jenis penelitian ini, data yang dikumpulkan terdiri dari kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Jadi, laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberikan gambaran tentang penyajiannya. Data ini berasal dari catatan lapangan, catatan, memo, dan dokumen resmi lainnya.

Tujuan Penggunaan Pendekatan Kualitatif Deskriptif untuk menjelaskan penggunaan EO dalam konteks tertentu, seperti manajemen surat masuk, surat keluar, dan tugas. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat memahami fenomena dari perspektif pengguna langsung EO, membantu memahami Efektivitas penerapan EO dalam konteks organisasi tertentu, seperti masalah waktu dan masalah teknis. Penelitian ini melihat tidak hanya hasil (efisiensi dan efektifitas) tetapi juga proses penerapan, yang mencakup kualitas sistem, data, dan layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digital yang terus berkembang, instansi pemerintah mulai mengadopsi sistem administrasi berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi kerja. Salah satu langkah yang diterapkan oleh Balai Kesehatan Kerja Pelayaran (BKPP) adalah penggunaan e-Office sebagai alat bantu dalam pengelolaan surat-menyurat dan dokumen administrasi. Harapannya, sistem ini dapat mempercepat proses kerja, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta meningkatkan transparansi dalam penyelesaian tugas.

Namun, dalam praktiknya, implementasi EO di BKPP masih menghadapi beberapa kendala. Meskipun sistem ini telah digunakan dalam kegiatan administrasi, pegawai masih sering mengalami keterlambatan dalam proses surat-menyurat, terutama dalam penyelesaian surat tugas. Beberapa faktor seperti stabilitas jaringan, keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan, serta birokrasi yang masih panjang, menjadi tantangan dalam pemanfaatan e-Office secara optimal. Hal ini menimbulkan pertanyaan, sejauh mana e-Office benar-benar efektif dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai?

Melalui penelitian ini, wawancara dilakukan dengan berbagai narasumber, termasuk pegawai administrasi, tenaga IT, serta Kasubbag Tata usaha di BKPP. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun e-Office memiliki potensi besar dalam mempercepat alur kerja dan mengurangi pekerjaan manual, terutama dalam hal penyimpanan dan pencarian dokumen.

Dari hasil wawancara beberapa pegawai menyatakan bahwa, meskipun e-office membantu mempercepat beberapa proses administrasi, proses surat masuk, surat keluar, dan surat perintah tugas masih memerlukan waktu yang cukup lama karena sering terjadi gangguan teknis, seperti lambatnya akses sistem dan kesalahan input data, birokrasi yang memperlambat efektivitasnya. Pelatihan tambahan, peningkatan fitur, serta perbaikan sistem error menjadi faktor kunci yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan e-office dapat digunakan secara optimal dalam mendukung pekerjaan administratif di Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.

Agar e-Office dapat benar-benar mewujudkan efisiensi kerja pegawai, beberapa langkah strategis perlu diterapkan: Optimalisasi server agar sistem lebih stabil dan tidak mudah crash saat diakses banyak pengguna. Penyediaan jaringan internet yang lebih stabil dan cepat untuk mendukung akses tanpa hambatan. Mengadakan pelatihan berkala agar pegawai lebih memahami dan memanfaatkan fitur e-Office secara maksimal. Menyediakan tim pendamping bagi pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam mengadaptasi sistem. Meninjau kembali alur persetujuan yang masih berbelit-belit agar sistem dapat berjalan lebih efisien. Mengurangi birokrasi yang tidak perlu dalam penggunaan e-Office. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan untuk memastikan bahwa e-office terus memenuhi kebutuhan pengguna.

1. Analisis Berdasarkan Teori Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency vs. Effectiveness) Peter Drucker

Dalam era digital saat ini, pilihan strategis untuk sebuah organisasi menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Salah satu upaya modernisasi untuk mengelola surat menyurat dan dokumen administratif. BKKP melakukan modernisasi dengan berinovasi menggunakan EO sebagai aplikasi dalam hal surat menyurat.

Namun, menurut teori Peter Drucker, efisiensi dan efektivitas adalah dua aspek yang berbeda tetapi harus berjalan seiring. Efisiensi berfokus pada bagaimana pekerjaan dilakukan dengan cara yang lebih cepat dan hemat sumber daya, sementara efektivitas menekankan apakah sistem benar-benar mendukung pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dalam penggunaan e-office, analisis menunjukkan bahwa meskipun sistem ini telah meningkatkan efisiensi, masih terdapat tantangan dalam aspek efektivitas yang perlu diatasi.

EO telah membawa perubahan besar dalam efisiensi kerja kantor BKKP. Fitur seperti pencarian dokumen digital, disposisi surat, pengarsipan otomatis, dan pemberian tugas kepada pegawai telah mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya menghambat produktivitas. Efisiensi kinerja pegawai menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi EO di Kantor BKKP. Efisiensi ini dapat diukur dari beberapa aspek, seperti produktivitas kerja, penghematan waktu, dan optimalisasi tugas administratif.

Drucker menegaskan " bahwa teknologi hanya akan memberikan efisiensi maksimal jika didukung oleh infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, perbaikan sistem dan peningkatan jaringan menjadi faktor kunci agar e-office dapat benar-benar meningkatkan efisiensi kerja secara menyeluruh ". Secara keseluruhan, e-office telah membawa manfaat dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai di BKKP, tetapi masih memerlukan perbaikan dari berbagai aspek agar dapat digunakan secara optimal.

Kendala teknis dan resistensi pegawai terhadap sistem baru menjadi tantangan utama dalam implementasi sistem ini. Namun, dengan adanya peningkatan infrastruktur, pelatihan yang berkelanjutan, serta kebijakan yang lebih mendukung penggunaan e-office, sistem ini dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi administrasi di lingkungan kerja. Jika strategi yang telah diusulkan dapat diterapkan secara konsisten, maka e-office akan mampu memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap efisiensi kinerja pegawai di BKKP.

Drucker menekankan bahwa sistem yang efektif harus mampu berdampak nyata pada organisasi, bukan hanya menggantikan proses manual dengan teknologi tanpa menyederhanakan alur kerja. Oleh karena itu, evaluasi prosedur administrasi diperlukan agar EO tidak hanya mempermudah pekerjaan tetapi juga membantu mencapai tujuan organisasi secara optimal.

2. Strategi implementasi EO

Agar EO dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai di Kantor BKKP, diperlukan strategi yang terencana dan berkelanjutan. Ada beberapa langkah strategis yang dapat diterapkan, meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan pelatihan dan sosialisasi, penerapan regulasi internal yang lebih ketat, serta optimalisasi fitur dalam sistem. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan e-office dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh pegawai dan benar-benar mampu mendukung efisiensi administrasi di lingkungan kerja.

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah peningkatan infrastruktur teknologi. Berdasarkan temuan penelitian, e-office masih mengalami kendala teknis, seperti loading yang lambat, error dalam sistem, serta ketergantungan pada koneksi internet yang tidak stabil. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan kapasitas server dan jaringan, sehingga sistem dapat diakses dengan lebih cepat dan tanpa gangguan.

Selain perbaikan infrastruktur, penguatan pelatihan dan sosialisasi juga menjadi langkah krusial dalam strategi optimalisasi e-office. Salah satu kendala utama dalam implementasi sistem ini adalah kurangnya pemahaman pegawai terhadap fitur-fitur yang tersedia. Banyak pegawai yang

masih merasa kesulitan dalam menggunakan e-office karena belum mendapatkan pelatihan yang cukup. Oleh karena itu, perlu diadakan pelatihan rutin dan pendampingan teknis bagi pegawai, terutama bagi mereka yang masih terbiasa dengan sistem manual.

Manajemen juga harus melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai sejauh mana sistem telah digunakan secara optimal oleh pegawai. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui laporan pemakaian sistem, survei kepuasan pengguna, serta sesi diskusi terbuka untuk mengumpulkan umpan balik. Jika ada kendala yang ditemukan dalam penggunaan sistem, maka perbaikan harus segera dilakukan agar e-office dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Terakhir, strategi optimalisasi juga harus mencakup pengembangan dan optimalisasi fitur dalam e-office. Saat ini, sistem masih memiliki keterbatasan dalam beberapa aspek, seperti kurangnya fitur pencarian yang efisien, tidak adanya notifikasi otomatis, serta belum adanya integrasi dengan sistem lain. Oleh karena itu, beberapa fitur penting yang perlu ditambahkan adalah notifikasi otomatis untuk mempercepat persetujuan surat, fitur pencarian yang lebih akurat dan cepat, serta integrasi dengan sistem manajemen lainnya seperti email atau aplikasi manajemen tugas.

Secara keseluruhan, strategi optimalisasi e-office harus dilakukan secara komprehensif dengan mengintegrasikan perbaikan infrastruktur teknologi, penguatan pelatihan pegawai, penerapan kebijakan yang lebih ketat, serta pengembangan fitur yang lebih canggih. Jika semua strategi ini diterapkan dengan baik, maka e-office dapat benar-benar memberikan manfaat maksimal dalam meningkatkan efisiensi kinerja pegawai. Dengan sistem yang lebih stabil, pegawai yang lebih terampil, serta kebijakan yang mendorong penggunaan e-office secara penuh, maka organisasi dapat mewujudkan transformasi digital yang efektif dalam pengelolaan administrasi mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang seberapa efektif EO di BKPP menunjukkan bahwa penerapan sistem ini belum sepenuhnya optimal. Meskipun EO telah mempercepat proses surat masuk, surat keluar, dan surat perintah tugas, masih ada beberapa hambatan yang menghambat efektivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Beberapa yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya integrasi sistem dengan aplikasi lain, kurangnya notifikasi otomatis yang mempercepat proses persetujuan dokumen, dan kurangnya pelatihan staf untuk memaksimalkan penggunaan sistem. Selain itu, keengganan beberapa pegawai terhadap digitalisasi adalah faktor lain yang memengaruhi seberapa efektif penggunaan EO.

Dari perspektif teori *Peter Drucker* mengenai efisiensi dan efektivitas, "EO telah membantu meningkatkan efisiensi dalam aspek operasional dengan mengurangi waktu yang diperlukan untuk pemrosesan surat. Namun, efektivitas sistem masih perlu ditingkatkan agar hasil yang diperoleh benar-benar mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan. Efisiensi yang baik dalam suatu sistem harus diikuti dengan efektivitas dalam penerapannya, yaitu sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai dengan sistem tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya strategi optimalisasi yang lebih komprehensif agar e-office dapat lebih efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai".

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Dwi Saputra, Cathas Teguh Prakoso, Santi Rande, Tinjauan Aspek Sumberdaya Manusia Dalam Penerapan Aplikasi E-OFFICE Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Studi Kasus : Sub-Bagian Umum Dan Kepegawaian), *eJournal Administrasi Publik*, 2021, 9 (1): 4703-4716
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2017). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods* (6th ed.). Pearson.

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). Reflecting on Reflexive Thematic Analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 18(3), 329-352.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 16(2), 204-223.
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Successful Qualitative Research: A Practical Guide for Beginners*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Daft, R. L. (2018). *Organization Theory and Design*. Cengage Learning.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage Publications
- Drucker, P. F. (1967). *The Effective Executive*. HarperBusiness.
- Dunn, W. N. (2019). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. Routledge.
- Dye, T. R. (2022). *Understanding Public Policy*. Pearson.
- Efficiency Vs Effectiveness by Peter Drucker for organizations
- Elvina Ayu Andini , *Penerapan E-office Dalam Mewujudkan Efektivitas Dan Efisiensi Kinerja Birokrasi Publik (Studi Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar di Suku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Barat)*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung 2023
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (2018). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (pp. 105-117). Sage Publications.
- H. Hadari Nawawi, 2003; *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 16th ed. Pearson.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2020). *The Constructivist Credo*. LeftCoast Press.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2022). *The Handbook of Qualitative Research*. SAGE Publications.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2020). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2022). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (2nd ed.). Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Mohammad . (2020). *Riset kualitatif : memahami proses penelitian kualitatif* / Prof. Dr. Mohammad Mulyadi, Ap., M.Si.. Malang :: Intelegensia Media,.

- Mulyadi, Mohammad, (2019). Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif : Serta Praktek Kombinasinya dalam Penelitian Sosial. Jakarta. Publica Institute
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice (4th ed.). Sage Publications.
- Richards, L., & Morse, J. M. (2020). Readme first for a user's guide to qualitative methods (4th ed.). Sage Publica Stake, R. E. (2020). Qualitative Research: Studying How Things Work (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press.tions.
- Stake, R. E. (2020). Qualitative Research: Studying How Things Work (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability. Wiley.
- Undang-Undang (UU) No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang lebih kita kenal dengan UU ITE, pengelolaan persuratan yang semula menggunakan kertas