

**IMPLEMENTASI LAYANAN PENGARSIPAN ADMINISTRASI KEUANGAN
LAPAK-PENG BERBASIS WHATSAPP PADA BPKK ACEH JAYA****Maulidar^{1(a)}, Adria^{2(b)}, Herliani^{3(c)}, Banta Diman^{4(d)}, Dimas Bagus Susanto^{5(e)},
Rina Novi Yani^{6(f)}**^{1,2,3,4,5,6}Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pelita Nusantara^{a)}maulidar@stiapen.ac.id, ^{b)}adria@stiapen.ac.id, ^{c)}herliani@stiapen.ac.id,^{d)}bantadiman@stiapen.ac.id, ^{e)}dimasbagussusanto@stiapen.ac.id, ^{f)}rinanoviyani@stiapen.ac.id**INFORMASI
ARTIKEL****Article History:**

Dikirim:

28-04-2026

Diterbitkan Online:

26-06-2026

Kata Kunci:Implementasi Kebijakan,
LAPAK-Peng, WhatsApp,
Administrasi Keuangan,
George C. Edward III**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan sistem pengarsipan administrasi keuangan yang lebih efisien, cepat, dan adaptif di lingkungan pemerintahan. Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten (BPKK) Aceh Jaya menghadapi kendala dalam pengelolaan dokumen administrasi keuangan, khususnya pada proses distribusi dokumen yang sebelumnya masih dilakukan secara manual sehingga menghambat efektivitas koordinasi internal. Sebagai upaya inovatif, BPKK Aceh Jaya mengimplementasikan Layanan Pengarsipan Administrasi Keuangan (LAPAK-Peng) berbasis WhatsApp. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi LAPAK-Peng menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap lima informan, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi LAPAK-Peng mendukung efektivitas administrasi keuangan di BPKK Aceh Jaya, dengan aspek komunikasi sebagai faktor paling dominan karena memungkinkan koordinasi dan penyampaian informasi berlangsung lebih cepat. Selain itu, keberhasilan implementasi juga didukung oleh sumber daya yang memadai, disposisi positif pelaksana, dan struktur birokrasi yang jelas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dapat menjadi alternatif inovasi administrasi digital dalam mendukung pengelolaan dokumen pada instansi pemerintahan.

Keywords:Policy Implementation,
LAPAK-Peng, WhatsApp,
Financial Administration,
George C. Edward III**Corresponding Author:**maulidar@stiapen.ac.id**ABSTRACT**

This study was motivated by the need for a more efficient, fast, and adaptive financial administrative archiving system in government institutions. The Regional Financial Management Agency (BPKK) Aceh Jaya faced challenges in managing financial administrative documents, particularly in document distribution processes that were previously conducted manually, thereby reducing the effectiveness of internal coordination. As an innovative effort, BPKK Aceh Jaya implemented the WhatsApp-based Financial Administrative Archiving Service (LAPAK-Peng). This study aims to analyze the implementation of LAPAK-Peng using George C. Edward III's policy implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with five informants, observation, and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, with validity tested through source and technique triangulation. The findings indicate that LAPAK-Peng supports the effectiveness of financial administration at BPKK Aceh Jaya,

with communication emerging as the most dominant factor due to its role in accelerating coordination and information exchange. In addition, successful implementation was supported by adequate resources, positive implementer disposition, and a clear bureaucratic structure. This study concludes that WhatsApp can serve as an alternative digital administrative innovation to support document management in government institutions.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i2.1580>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era disrupsi digital saat ini telah membawa perubahan fundamental dalam lanskap administrasi publik dan bisnis secara global. Transformasi ini tidak hanya menuntut kecepatan, tetapi juga transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi yang lebih tinggi dalam setiap proses birokrasi. Dalam konteks pemerintahan di Indonesia, digitalisasi administrasi telah menjadi agenda prioritas nasional, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel (Nurkarimah, 2025). Di tingkat daerah, integrasi teknologi ke dalam sistem kearsipan dan manajemen keuangan menjadi kunci utama dalam mendukung keberhasilan pembangunan dan pelayanan publik yang prima (Rara Resvy Prayustika, 2023).

Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten (BPKK) Aceh Jaya, sebagai instansi vital yang bertanggung jawab atas pengelolaan anggaran, akuntansi, dan aset daerah, menghadapi tantangan besar dalam mengelola volume dokumen keuangan yang sangat besar. Pengelolaan arsip administrasi keuangan memiliki karakteristik yang unik karena menyangkut bukti-bukti pertanggungjawaban legal yang harus terjaga autentisitas dan reliabilitasnya (Kasman et al., 2025). Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa sistem kearsipan di lingkungan BPKK Aceh Jaya masih menghadapi kendala signifikan. Berdasarkan data dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya tahun 2024, tercatat sebanyak 936 berkas surat masuk masih diterima secara manual, sementara sistem digital nasional seperti SRIKANDI baru mencakup 985 berkas. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi administrasi belum sepenuhnya terintegrasi.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah keterbatasan adaptasi pengguna terhadap sistem digital, kebutuhan koordinasi lintas bidang yang membutuhkan respons cepat, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem yang tersedia dalam mendukung kebutuhan administrasi internal yang dinamis. Akibatnya, proses manual masih tetap digunakan dan berpotensi menyebabkan keterlambatan distribusi dokumen, risiko duplikasi, hingga potensi kehilangan informasi penting (Baidawi & Anastasya, 2025).

Persoalan utama muncul ketika koordinasi antarbidang masih dilakukan dengan cara-cara konvensional yang memakan waktu lama, padahal pelaporan keuangan daerah memiliki tenggat waktu yang sangat ketat. Pengelolaan arsip yang tidak sistematis tidak hanya meningkatkan beban kerja administratif, tetapi juga melemahkan akuntabilitas organisasi di mata lembaga pengawas (Putra, 2024). Kesenjangan antara harapan akan sistem administrasi yang serba cepat dan kenyataan operasional yang masih terfragmentasi inilah yang mendorong BPKK Aceh Jaya untuk melahirkan inovasi Layanan Pengarsipan Administrasi Keuangan (LAPAK-Peng) berbasis WhatsApp.

Latar belakang pemilihan WhatsApp sebagai basis layanan didasarkan pada kemudahan akses serta penggunaannya yang sudah umum dalam komunikasi sehari-hari, termasuk dalam lingkungan organisasi pemerintahan (Yahya & Dirgantara, 2022). WhatsApp menawarkan kemudahan akses, kecepatan pengiriman data, dan fitur-fitur pendukung seperti grup koordinasi dan enkripsi *end-to-end* yang menjamin privasi (Ramli et al., 2026). Pemanfaatan media sosial untuk kepentingan administrasi publik dikenal sebagai strategi adaptif dalam menjembatani kebutuhan teknologi yang canggih dengan keterbatasan kapasitas infrastruktur dan sumber daya manusia di daerah (Yahya & Dirgantara, 2022).

Kajian literatur terdahulu (*state of the art*) menunjukkan berbagai perspektif mengenai implementasi kearsipan digital. Penelitian oleh (Ali et al., 2025) di Kantor Desa Tebel bahwa penggunaan media WhatsApp dalam pelayanan administrasi telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Sementara itu, (Saefulrahman et al., 2025) menyoroti bahwa memerlukan dukungan lebih besar melalui pelatihan intensif, peningkatan infrastruktur, serta sinergi antara pemerintah pusat dan daerah. Inovasi serupa di Kecamatan Caringin melalui Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dapat memangkas rantai birokrasi dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan e-KTP (Ramli et al., 2026). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji penggunaan WhatsApp untuk pengarsipan dokumen keuangan yang memiliki tingkat kerahasiaan dan standar akuntansi yang tinggi di tingkat kabupaten masih sangat jarang ditemukan.

Kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada analisis integrasi aplikasi pesan instan populer ke dalam prosedur formal pengarsipan keuangan pemerintah daerah yang diatur oleh peraturan perundang-undangan khusus, seperti Peraturan Bupati Aceh Jaya Nomor 4 Tahun 2024 tentang Arsip Dinamis. Fokus penelitian diarahkan pada penggambaran implementasi LAPAK-Peng dalam kegiatan administrasi bisnis internal organisasi, yang mencakup mekanisme pengiriman dokumen digital, peran verifikator, hingga strategi manajemen data untuk menghindari *information overload* yang sering terjadi dalam penggunaan media sosial.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi inovasi LAPAK-Peng berbasis WhatsApp dalam mendukung efektivitas administrasi di BPKK Aceh Jaya. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada penggunaan WhatsApp sebagai media layanan, tetapi juga pada bagaimana inovasi tersebut diimplementasikan dalam lingkungan organisasi pemerintahan beserta berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

Dalam menganalisis implementasi inovasi LAPAK-Peng, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. Teori ini menyatakan bahwa

keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau inovasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edwards III, 1980). Teori ini dipilih karena relevan untuk membedah implementasi LAPAK-Peng sebagai inovasi layanan administrasi berbasis WhatsApp dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. Aspek komunikasi digunakan untuk melihat bagaimana penyampaian informasi dan koordinasi antarpegawai dalam penggunaan LAPAK-Peng, sumber daya untuk menilai kesiapan sumber daya manusia maupun sarana pendukung, disposisi untuk memahami komitmen para pelaksana terhadap inovasi, serta struktur birokrasi untuk menganalisis mekanisme kerja dan prosedur organisasi yang mendukung implementasi layanan tersebut. Dengan demikian, teori George C. Edward III dinilai tepat untuk memberikan analisis yang komprehensif terhadap implementasi inovasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami fenomena sosial dan administratif secara mendalam melalui perspektif partisipan, serta menggambarkan realitas implementasi sistem di lapangan tanpa melakukan pengujian hipotesis statistik.

Lokasi penelitian berada pada Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten (BPKK) Aceh Jaya, yang beralamat di Jalan Mahkota, Kuala Meuriso, Calang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BPKK Aceh Jaya merupakan salah satu instansi yang menerapkan inovasi layanan pengarsipan administrasi keuangan berbasis WhatsApp, sehingga memiliki nilai kebaruan untuk diteliti lebih lanjut.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan langsung dan pengetahuan terhadap implementasi LAPAK-Peng. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima informan, yaitu:

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No	Kode Informan	Jabatan	Peran dalam Penelitian
1	I1	Kepala BPKK Aceh Jaya	Penanggung jawab kebijakan

No	Kode Informan	Jabatan	Peran dalam Penelitian
2	I2	Kepala Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	Pengawas teknis implementasi
3	I3	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Pengelola administrasi/tata usaha
4	I4	Admin LAPAK-Peng	Operator layanan dan pengelola arsip digital
5	I5	Staf Pelaksana Bidang Keuangan	Pengguna aktif layanan

Karakteristik informan menunjukkan representasi dari berbagai level jabatan dan latar belakang pendidikan (D3 hingga S2), yang memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dari sudut pandang pimpinan maupun pelaksana teknis (Rohmawati & Puspasari, 2020).

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan panduan pertanyaan semi-terstruktur, observasi langsung terhadap aktivitas pengelolaan dokumen administrasi, serta dokumentasi. Wawancara difokuskan pada aspek implementasi inovasi berdasarkan empat indikator teori George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti Peraturan Bupati, struktur organisasi BPKK, dokumen pendukung implementasi LAPAK-Peng, serta laporan terkait pengelolaan arsip.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang didukung oleh pedoman wawancara, lembar observasi, alat dokumentasi, dan perangkat perekam digital. Peneliti berperan langsung dalam proses pengumpulan data melalui pengamatan terhadap implementasi layanan LAPAK-Peng di lingkungan BPKK Aceh Jaya.

Teknik analisis data mengikuti model interaktif (Miles & Huberman, 1994), yang terdiri atas tiga komponen yang berlangsung secara siklus: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring hasil wawancara yang luas menjadi poin-poin inti yang relevan dengan rumusan masalah. Penyajian data dilakukan melalui uraian naratif yang sistematis dan penggunaan tabel komparatif untuk

memperjelas temuan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Analisis data juga dilakukan dengan mengkategorikan temuan berdasarkan empat indikator teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagai kerangka analisis dalam membedah implementasi inovasi LAPAK-Peng.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari masing-masing informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan melalui perbandingan antara data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memastikan konsistensi data sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya

Layanan Pengarsipan Administrasi Keuangan (LAPAK-Peng) merupakan inovasi administrasi yang diterapkan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten (BPKK) Aceh Jaya sebagai upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen administrasi keuangan melalui pemanfaatan aplikasi WhatsApp. Implementasi layanan ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan organisasi terhadap sistem pengarsipan yang lebih cepat, praktis, dan mudah diakses dalam mendukung kelancaran administrasi internal.

Secara teknis, implementasi LAPAK-Peng dilakukan melalui mekanisme pengiriman dokumen administrasi oleh masing-masing bidang melalui WhatsApp kepada admin layanan, kemudian dilakukan verifikasi kelengkapan dokumen sebelum diarsipkan secara digital. Berdasarkan hasil observasi, aktivitas pengiriman dokumen melalui WhatsApp telah menjadi bagian dari rutinitas kerja pegawai dalam mendukung pengelolaan administrasi keuangan.

Aspek Komunikasi

Dalam teori implementasi kebijakan George C. Edward III, komunikasi merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau inovasi. Komunikasi yang efektif diperlukan agar informasi mengenai tujuan, prosedur, serta

mekanisme pelaksanaan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pihak yang terlibat (Edward III, 1980).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan bahwa komunikasi antarpegawai dalam proses administrasi menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya. Penyampaian informasi terkait pengiriman dokumen, verifikasi administrasi, maupun koordinasi antarbagian dapat dilakukan secara lebih cepat melalui media WhatsApp.

Sebagaimana disampaikan oleh Informan 1 (I1):

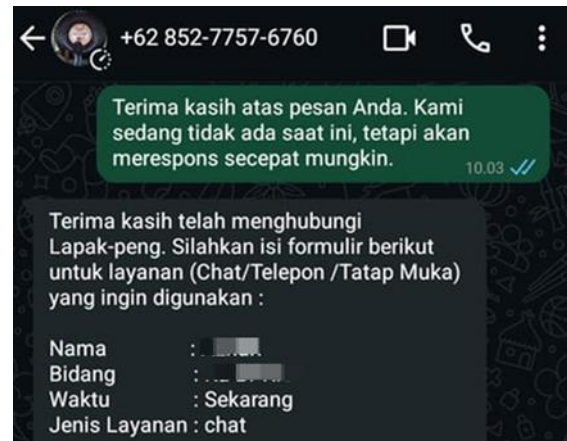
“... Sebelumnya kalau ada dokumen yang harus dikirim antarbidang, biasanya masih manual, jadi kadang butuh waktu karena harus menunggu orang antar langsung. Setelah pakai LAPAK-Peng, komunikasi jadi lebih cepat karena dokumen bisa langsung dikirim lewat WhatsApp saat itu juga.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp telah mempercepat arus komunikasi internal dalam pengelolaan administrasi keuangan.

Hal serupa juga disampaikan oleh Informan 2 (I2):

“... Kalau sekarang koordinasi lebih cepat. Kalau ada dokumen yang kurang atau perlu diperbaiki, admin bisa langsung kasih informasi lewat WhatsApp, jadi tidak perlu menunggu lama.”

Selain itu, berdasarkan hasil observasi, penggunaan WhatsApp memungkinkan komunikasi berlangsung secara *real-time*, sehingga mempermudah penyampaian informasi terkait dokumen yang harus segera diproses. Hal ini berdampak pada meningkatnya responsivitas pegawai dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi.



Gambar 1. Implementasi komunikasi layanan LAPAK-Peng melalui WhatsApp

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Temuan ini sejalan dengan teori George C. Edward III yang menegaskan bahwa komunikasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan (Edwards III, 1980). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Ali et al., 2025) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan WhatsApp dalam pelayanan administrasi mampu meningkatkan efektivitas komunikasi dan mempercepat proses pelayanan.

Dengan demikian, dari aspek komunikasi, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp mampu mendukung kelancaran koordinasi internal, mempercepat penyampaian informasi, serta meningkatkan efektivitas komunikasi dalam pengelolaan administrasi keuangan.

Aspek Sumber Daya

Dalam teori implementasi kebijakan George C. Edward III, sumber daya merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau inovasi. Sumber daya yang dimaksud mencakup sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta sarana yang diperlukan agar implementasi dapat berjalan secara efektif (Edwards III, 1980).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang memadai. Dari sisi sumber daya manusia, terdapat admin khusus yang bertugas menerima, memverifikasi, serta mengelola dokumen yang masuk melalui layanan LAPAK-Peng. Keberadaan admin ini menjadi elemen penting dalam memastikan

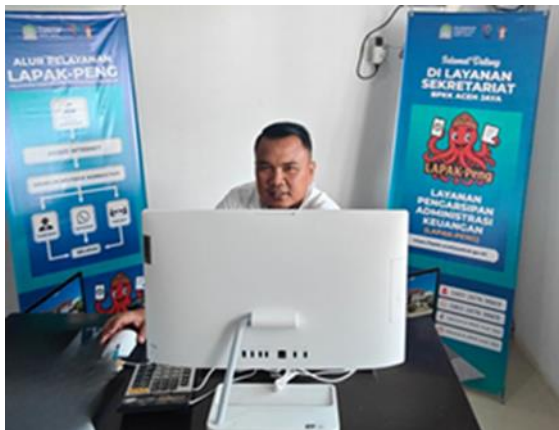
proses pengarsipan berjalan secara tertib dan terorganisir.

Sebagaimana disampaikan oleh Informan 4 (I4):

“... Ada admin khusus yang pegang layanan ini. Jadi setiap dokumen yang masuk dicek dulu, apakah sudah lengkap atau belum. Kalau ada yang kurang, langsung dikasih tahu supaya diperbaiki.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi LAPAK-Peng tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan personel yang menjalankan layanan.

Selain sumber daya manusia, fasilitas pendukung juga berperan dalam menunjang implementasi layanan. Berdasarkan hasil observasi, pegawai menggunakan perangkat komputer, WhatsApp Web, serta media penyimpanan digital untuk mendukung proses pengelolaan dokumen administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya sarana pendukung turut memperlancar implementasi inovasi.



Gambar 2. Fasilitas pendukung dan pelaksanaan layanan LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Informan 4 (I4) juga menjelaskan:

“... Biasanya dokumen yang dikirim itu dicek lewat komputer biar lebih jelas, terus setelah itu disimpan sesuai folder yang sudah ditentukan supaya gampang dicari lagi.”

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya dalam implementasi LAPAK-Peng telah berjalan dengan cukup baik, baik dari sisi SDM maupun fasilitas penunjang. Hal ini sejalan dengan teori George C. Edward III

yang menekankan bahwa implementasi kebijakan akan sulit berjalan optimal apabila tidak didukung sumber daya yang memadai (Edwards III, 1980). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Saefulrahman et al., 2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik memerlukan dukungan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

Dengan demikian, dari aspek sumber daya, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan bahwa kesiapan personel dan fasilitas pendukung menjadi faktor yang mendukung keberhasilan layanan pengarsipan administrasi keuangan berbasis WhatsApp.

Aspek Disposisi

Dalam teori implementasi kebijakan George C. Edward III, disposisi merujuk pada sikap, komitmen, dan kesediaan para pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan atau inovasi. Meskipun suatu kebijakan telah dirancang dengan baik, implementasinya dapat mengalami hambatan apabila para pelaksana tidak memiliki komitmen atau penerimaan yang positif terhadap kebijakan tersebut (Edwards III, 1980).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan adanya sikap positif dan komitmen dari para pelaksana dalam mendukung keberlangsungan layanan. Para pegawai menilai bahwa penggunaan LAPAK-Peng memberikan kemudahan dalam proses administrasi dibandingkan sistem manual yang sebelumnya digunakan.

Sebagaimana disampaikan oleh Informan 5 (I5):

“... Kalau dibandingkan cara lama, jelas sekarang lebih praktis. Dulu kalau ada dokumen harus bolak-balik antar ruangan, sekarang tinggal kirim lewat WhatsApp. Jadi pekerjaan lebih cepat selesai.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa para pelaksana memiliki penerimaan yang baik terhadap inovasi yang diterapkan karena dianggap mampu mempermudah pekerjaan administratif sehari-hari.

Hal serupa juga disampaikan oleh Informan 3 (I3):

“... Karena ini memang membantu pekerjaan, jadi pegawai juga lebih mudah menerima. Apalagi aplikasinya bukan hal

baru, hampir semua sudah biasa pakai WhatsApp.”

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan terhadap LAPAK-Peng cukup baik karena inovasi yang diterapkan tidak menuntut adaptasi teknologi yang rumit. Kemudahan penggunaan layanan mendorong terbentuknya sikap positif dari pelaksana terhadap implementasi inovasi.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai telah menjadikan penggunaan LAPAK-Peng sebagai bagian dari rutinitas administrasi harian, yang menunjukkan adanya komitmen dalam menjalankan sistem tersebut secara konsisten.

Temuan ini sejalan dengan teori George C. Edward III yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh disposisi atau komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang dijalankan (Edwards III, 1980). Ketika pelaksana memiliki penerimaan yang baik dan mendukung implementasi inovasi, maka peluang keberhasilan kebijakan menjadi lebih besar.

Dengan demikian, dari aspek disposisi, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan bahwa sikap positif, penerimaan yang baik, serta komitmen pelaksana menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan implementasi inovasi layanan pengarsipan administrasi keuangan berbasis WhatsApp.

Aspek Struktur Birokrasi

Dalam teori implementasi kebijakan George C. Edward III, struktur birokrasi merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas akan membantu pembagian tugas, koordinasi antarunit, serta memastikan prosedur pelaksanaan berjalan secara terarah (Edward III, 1980).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya didukung oleh struktur organisasi dan mekanisme kerja yang cukup jelas. Pelaksanaan layanan ini melibatkan pembagian peran antara pimpinan, admin layanan, serta staf pada masing-masing bidang yang bertugas mengirimkan dokumen administrasi sesuai kebutuhan. Selain itu, implementasi LAPAK-Peng juga didukung oleh prosedur operasional yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan layanan.

Sebagaimana disampaikan oleh Informan 1 (I1):

“... Layanan ini berjalan karena memang sudah ada pembagian tugasnya. Ada yang bertugas menerima dokumen, ada yang cek kelengkapannya, dan masing-masing bidang juga sudah tahu alurnya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi LAPAK-Peng tidak berjalan secara spontan, melainkan didukung oleh pembagian tugas yang jelas dalam organisasi.

Informan 4 (I4) juga menjelaskan:

“... Kalau dokumen masuk, kami sudah tahu alurnya harus bagaimana. Dicek dulu, kalau lengkap baru disimpan. Jadi memang sudah ada prosedurnya.”

Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme kerja yang jelas membantu kelancaran implementasi layanan dan meminimalkan potensi tumpang tindih tugas antarpegawai.

Berdasarkan hasil observasi, implementasi LAPAK-Peng juga didukung oleh koordinasi internal antarpegawai dalam menjalankan layanan administrasi. Struktur organisasi yang jelas memungkinkan setiap pihak memahami peran dan tanggung jawab masing-masing dalam proses pengelolaan dokumen administrasi keuangan.



Gambar 3. Koordinasi internal dalam implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Temuan ini sejalan dengan teori George C. Edward III yang menegaskan bahwa struktur birokrasi yang jelas merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan (Edwards III, 1980). Struktur birokrasi yang terorganisir akan membantu

memperjelas alur kerja, mempercepat koordinasi, serta mendukung efektivitas pelaksanaan inovasi dalam organisasi.

Dengan demikian, dari aspek struktur birokrasi, implementasi LAPAK-Peng di BPKK Aceh Jaya menunjukkan bahwa pembagian tugas yang jelas, prosedur kerja yang terarah, serta koordinasi internal yang baik menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi inovasi layanan pengarsipan administrasi keuangan berbasis WhatsApp.

PENUTUP

Implementasi Layanan Pengarsipan Administrasi Keuangan (LAPAK-Peng) berbasis WhatsApp pada Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Jaya menunjukkan bahwa inovasi layanan administrasi digital dapat mendukung efektivitas pengelolaan dokumen administrasi keuangan di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan implementasi LAPAK-Peng dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari keempat dimensi tersebut, aspek komunikasi menjadi faktor yang paling dominan dalam mendukung keberhasilan implementasi, karena penggunaan WhatsApp memungkinkan penyampaian informasi, koordinasi antarpegawai, serta proses verifikasi dokumen berlangsung secara lebih cepat dan responsif dibandingkan sistem manual sebelumnya. Selain itu, keberhasilan implementasi juga didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung, sikap positif para pelaksana terhadap inovasi, serta struktur birokrasi yang mendukung pembagian tugas dan prosedur kerja yang jelas.

Meskipun demikian, implementasi LAPAK-Peng masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketergantungan pada stabilitas jaringan internet dan kemungkinan variasi format dokumen yang dikirim oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, pengembangan sistem yang lebih terintegrasi di masa mendatang tetap diperlukan guna meningkatkan efektivitas layanan administrasi yang lebih optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi pemerintahan, yaitu BPKK Aceh Jaya, sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh organisasi pemerintahan. Selain itu, penelitian

ini berfokus pada perspektif implementasi internal organisasi, sehingga belum mengeksplorasi kemungkinan perbandingan dengan inovasi serupa pada instansi lain. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan cakupan lokasi yang lebih luas atau melakukan perbandingan implementasi inovasi administrasi digital pada organisasi pemerintahan yang berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Jaya yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, indi aulia, Damyanti, lintang cyta, Jannah, R., Koirunnisak, A., Bahtiar, E., & Ilahiyah, iva inayatul. (2025). Analisis Pemanfaatan WhatsApp sebagai Sarana Percepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Tebel. *ARDHI : Jurnal Pengabdian Dalam Negri*, 3.
- Baidawi, A. H., & Anastasya, A. (2025). Tantangan Teknologi Dalam Pelaksanaan Manajemen Arsip Berbasis Elektronik / Digital. *Jurnal Pendidikan Hukum Komunikasi*, 1(November), 122–129.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press. <https://books.google.co.id/books?id=nQtHAAAAMAAJ>
- Kasman, A., Destrian, O., Ganjar, A., & Rayhani, F. S. (2025). Implementasi kebijakan pengelolaan arsip pemerintahan desa dalam gerakan nasional sadar tertib arsip di desa cikeruh. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i4.67048>
- Nurkarimah, I. (2025). Pengelolaan arsip digital : Tantangan dan strategi di era

- transformasi digital. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 3, 1625–1629.
- Putra, P. (2024). Tantangan Digital dalam Implementasi Manajemen Data Arsip Berbasis Elektronik. *Journal of Economic and Management (JEM)*, 1, 1–12.
- Ramli, fahmi ardiansyah, Kusumadinata, ali alamsyah, & Agustini. (2026). Inovasi Akses Informasi Berbasis Whatsapp Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Caringin. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1), 9634–9639.
- Rara Resvy Prayustika. (2023). Efektivitas sistem arsip digital dalam penataan administrasi pemerintah daerah pada badan kepegawaian daerah provinsi sulawesi tenggara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 1–11. <http://eprints.ipdn.ac.id/10787/1/RARA>
- RESVY PRAYUSTIKA
REPOSITORY.pdf
- Rohmawati, L., & Puspasari, D. (2020). Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Pengelolaan Arsip Berbasis Aplikasi Surat *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8, 180–193.
- Saefulrahman, I., Muhammadi, R., Sakti, M. F. D., & Alpasha, J. N. (2025). *Implementasi Sistem Manajemen Kearsipan Digital di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung Mini*. 1, 1–12.
- Yahya, A., & Dirgantara, P. (2022). Efektivitas Penggunaan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Organisasi Program Ptsl Di Lingkungan Pegawai Dinas ATR / BPN Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau*, 10(1), 409–420.