

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN: INOVASI LAYANAN DI ERA MODERN

Nita Amalia Putri, Fahrur Rozi

Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

nitaunnes21@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.277>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Transformasi digital dalam administrasi perkantoran merupakan bentuk respons strategis dalam menghadapi tuntutan di era modern yang serba cepat dan dinamis. Tuntutan akan pelayanan publik yang lebih cepat tanggap dan adaptif, mendorong adanya inovasi layanan administrasi berbasis teknologi yang kini tidak bergantung pada prosedur yang biasanya lambat dan rentan terhadap human error. Proses kerja kini lebih terstruktur melalui berbagai penggunaan platform digital seperti e-office, cloud, dan sistem informasi manajemen perkantoran lainnya. Kegiatan dari surat menyurat hingga proses birokrasi kantor kini dapat diakses secara real-time sehingga dapat mempercepat proses kerja dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Hal ini didukung melalui pernyataan acara berita milik Komdigi RI bahwasanya digitalisasi dapat menghemat 50% waktu pelayanan dan 50% anggaran yang akan dikeluarkan, sehingga layanan digitalisasi ini membuat efisiensi bekerja meningkat 60% terhitung selama pandemi hingga tahun 2023 kemarin. Melalui tuntutan transformasi digital dalam layanan perkantoran, membawa dampak besar juga terhadap tenaga-tenaga administrasi baik dalam kemampuan adaptasi hingga penguasaan teknologi. Pembahasan mengenai gambaran

transformasi digital dalam dunia administrasi perkantoran di era modern, pentingnya penguasaan digital bagi para tenaga administrasi, hingga bentuk inovasi layanan yang tersedia (Isgunandar et al., 2023) menjadi temuan yang dapat digunakan untuk referensi praktis bagi instansi yang tengah melakukan pengembangan sistem layanannya secara digital dan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi perkantoran.

Kata Kunci: Inovasi Layanan Digital, Kompetensi Administrasi Digital Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah menjadi objek utama dalam perubahan besar-besaran berbagai sektor, termasuk administrasi perkantoran. Masuknya perubahan dalam era society 5.0, menuntut suatu lembaga/organisasi untuk mampu beradaptasi terhadap kemajuan teknologi, khususnya efektivitas dan efisiensi layanan administrasi. (Rusdy & Flambonita, 2023), mengungkapkan bahwa administrasi perkantoran sebelum era modern identik dengan sistem kerja yang manual dan pemberkasan fisik (sering ditinggalkan), kini bertransisi menuju sistem kerja yang lebih dinamis dan terintegrasi (digital) dengan jejak yang terpantau SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) (Jamaluddin et al., 2023). Inovasi layanan berbasis digital tidak lagi menjadi sebuah pilihan, melainkan keharusan agar suatu lembaga/organisasi tetap responsif terhadap suatu perubahan dalam lingkungan kerja.

Gambar 1. Digital Infrastructure disparities, 2024 IMD

Digital infrastructure	Digital connectivity					
	High level			Low level		
Mobile broadband subscribers	Qatar	Australia	Japan	Botswana	Kazakhstan	Nigeria
5G market, % of mobile market	66.11	45.81	44.24	3.15	2.44	1.04
Internet users	UAE	Iceland	Norway	Venezuela	Nigeria	Philippines
Number of internet users per 1000 people	1000	996.87	990	642	553.64	526.76
Broadband subscribers	Japan	Denmark	Austria	Philippines	Ghana	Nigeria
Number of subscriptions per 1000 inhabitants	1000	657.14	635.49	72.24	55.15	3.62
Internet bandwidth speed	Iceland	Singapore	France	Venezuela	Indonesia	Botswana
Average speed (megabytes per second, mbps)	269.20	226.23	225.97	30.73	23.90	10.61

Table 1
Source: IMD World Competitiveness Online



Gambar 2. Peringkat Daya Saing Digital Indonesia (Menurut IMD WDCR)

Menurut laporan *International Institute for Management Development World Digital Competitiveness Ranking* (IMD WDCR) 2024, daya saing digital Indonesia telah menduduki posisi ke-43 dunia dari total 67 negara. Dalam 5 tahun terakhir, daya saing digital Indonesia terpantau naik dari posisi 56 (tahun 2020), 53 (tahun 2021), 51 (tahun 2022), 45 (tahun 2023), dan 43 (tahun 2024). Melihat hal ini, inovasi digital dalam administrasi perkantoran merupakan hal penting yang harus dilakukan mengingat adanya peningkatan tuntutan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Berdasarkan kajian (Digital, n.d.), menyebutkan bahwa dalam administrasi, teknologi informasi memungkinkan terjadinya integrasi berbagai fungsi dalam organisasi (Hakim et al., 2019), sehingga mempercepat pengambilan keputusan dan meningkatkan koordinasi antar unit kerja.

Inovasi adalah kemampuan seseorang untuk berkreasi menciptakan sesuatu yang mampu diimplementasikan dan memberikan nilai tambah pada suatu sumber daya, menurut Suryana. Seiring dengan adanya transformasi digital ini, inovasi-inovasi dalam teknologi di setiap pekerjaan diperlukan guna membantu mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan tidak dapat terasa jika tidak terdapat inovasi teknologi didalamnya menurut (BPS Indonesia, 2023). Inovasi

ditemukan dalam wujud berbagai ide, teori, hipotesis, atau metode baru dalam manajemen yang dapat digunakan sebuah organisasi (Lengkey et al., 2021). Berdasarkan jurnal milik (Abbas et al., 2022) semakin banyak pengalaman maka gagasan baru akan muncul dan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan inovasi.

Berdasarkan kajian di atas, memberikan cerminan bahwa SDM (tenaga-tenaga administrasi) dan inovasi itu saling berhubungan sebab inovasi lahir dari SDM yang terampil dan kreatif. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Subhan Akbar dkk terhadap Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, melalui uji parsial ditemukan bahwa capaian kerja para pegawai akan memberikan hasil maksimal jika penggunaan teknologi yang terus menerus diikuti dengan inovasi-inovasi baru. Administrator juga tak luput dari perannya memberikan kontribusi menciptakan inovasi layanan modern dengan melakukan berbagai pelatihan, salah satu hal paling dasar adalah kemampuan penguasaan *microsoft office*. Peningkatan keterampilan *microsoft office* oleh tenaga administrasi dapat memberikan dukungan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan dapat memperkuat kapasitas administrasi dalam menghadapi era digitalisasi (Nasrullah et al., 2024).

Selain *microsoft office*, dalam era modern ini telah dikembangkan berbagai layanan administrasi perkantoran seperti layanan sirkulasi (melalui fasilitas barcoding dan RFID), layanan referensi elektronik, layanan journal (dalam format compact disk dan disket), layanan multimedia/audio-visual (seperti *audible e-books*, *digital audio books*, *info eyes*, dsb), layanan internet dan computer station (seperti *wifi/access point*, *web conferencing*, dan OPAC atau *Online Catalog*), layanan keamanan (seperti *security gate*, CCTV, dsb), hingga layanan pengadaan.



Gambar 3. Gambaran Layanan Administrasi Perkantoran Digital

PEMBAHASAN

1. Perubahan Sistem Kerja Administrasi Di Era Modern

Peningkatan efisiensi pekerjaan administrasi perkantoran merupakan dampak dari penerapan sistem kerja baru berbasis teknologi (Sabrina et al., 2022).

Perubahan yang nampak adanya dalam administrasi era modern diantaranya:

1. Penggunaan kertas kini telah didominasi dengan sistem digitalisasi seperti *microsoft office (word, excel, power point, pdf, dsb)*
2. Perubahan penyimpanan administrasi yang semula menggunakan sistem arsip berupa filling cabinet, map, dsb kini beralih ke sistem *cloud, onedrive, dropbox, gdrive, box, dsb.*
3. Komunikasi dan kolaborasi digital: dalam transformasi ini memberikan dampak berupa komunikasi dapat lebih cepat dan efektif melalui aplikasi chat, email, Video conference, dsb.
4. Adanya sistem keamanan dan perlindungan data yang canggih, seperti enkripsi data dan penggunaan tanda tangan digital guna memastikan integritas dan orisinalitas suatu dokumen.
5. Adanya peningkatan aksesibilitas dan transparansi melalui sistem administrasi yang terintegrasi (Androniceanu et al., 2022).

a. *Pentingnya Transformasi Digital Bagi Organisasi*

Urgensi adanya transformasi digital ini dalam proses administrasi perkantoran bagi organisasi, diantaranya:

- a) Dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatisasi proses-proses manual menjadi digital (baik produktivitas – penghematan biaya)
- b) Dapat mengoptimalkan pengelolaan data
- c) Mempercepat pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang lebih akurat dan real-time
- d) Meningkatkan kolaborasi antar tim
- e) Dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan ketersediaan (Madjid et al., 2023) layanan yang responsif dan transparansi.

2. Tantangan Transformasi dan Inovasi Digital Dalam Ilmu Administrasi Era Modern

Tantangan utama Ilmu Administrasi di era modern adalah disrupsi teknologi, yaitu perubahan besar yang muncul akibat adanya teknologi baru yang mengubah cara kerja lama. Contohnya,

Tabel 1. Contoh Disrupsi Teknologi

Dulu	Sekarang
Surat fisik	Email & Chat (Zoom, Teams)
Absensi manual	Absensi digital / fingerprint
Arsip manual	Cloud storage (Google Drive, OneDrive)
Tandatangan basah	E-signature (DocuSign, Adobe Sign)

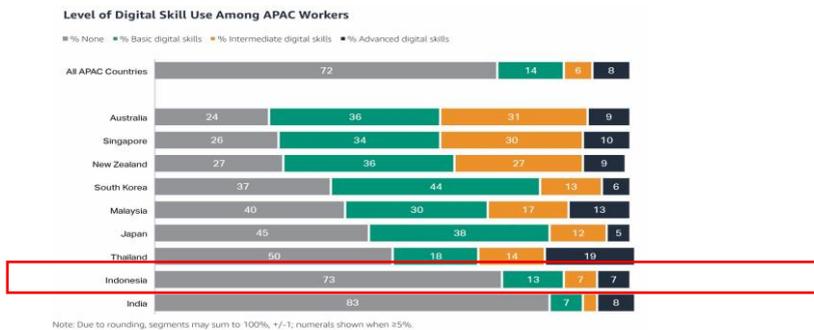
Tantangan transformasi dan inovasi ilmu administrasi lain, diantaranya:

- a) Munculnya *Artificial Intelligence* (AI), otomatisasi, big data, dan *Internet of Things* (IoT).
- b) Adanya *Corporate Social Responsibility* (CSR).
- c) Adanya ketidakpastian ekonomi dan politik (Ayu et al., 2019).

3. Pentingnya Penguasaan Digital Bagi Tenaga Administrasi

Perubahan teknologi yang cepat dapat mengakibatkan kesenjangan keterampilan digital yang semakin lebar dan harus diatasi untuk menghadapi masa depan yang penuh tantangan. Menurut *International Data Corporation*, dari *AWS Asia Pacific Digital Skills Study* menyatakan bahwa pada tahun 2026 nanti akan ada \$165,2 miliar pasar layanan cloud publik di kawasan Asia Pasifik (tidak termasuk Jepang), sehingga akan semakin banyak organisasi yang memindahkan teknologi mereka ke sistem

cloud, melakukan pembelajaran mesin, analisis data digital, dsb di mana hal itu juga akan mendorong banyaknya lapangan pekerjaan baru. Hal ini berimbas dengan adanya ketergantungan terhadap ketersediaan tenaga kerja yang harus tangguh, profesional, dan terampil guna mendukung inovasi di masa mendatang. Berikut persentase tingkat penggunaan keterampilan digital di kalangan pekerja Asia Pasifik (APAC):



Gambar 4. Tingkat Penggunaan Keterampilan Digital Pekerja Asia-Pasifik (2022)

Dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa persentase pekerja digital Indonesia masih cenderung rendah dibandingkan negara-negara Asia Pasifik lainnya yakni 27% yang memiliki keterampilan digital. Data yang diperoleh dari survei yang dilakukan *AWS Asia Pacific Digital Skills Study* pada 2-24 Agustus 2022 memperoleh informasi bahwa gaji pekerja digital tingkat lanjut 65% lebih tinggi dibandingkan pekerja yang tidak menggunakan komputer di tempat kerja mereka, dan organisasi yang mempekerjakan pekerja digital tingkat lanjut ini melaporkan bahwa pendapatan tahunan mereka menjadi 2x lipat lebih tinggi dari organisasi yang hanya mempekerjakan pekerja digital dasar (\$1,1 juta menjadi kisaran \$441,000).

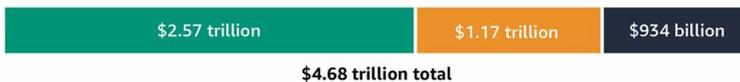
Munculnya *Artificial Intelligence* (AI), otomatisasi, big data, dan *Internet of Things* (IoT) memaksa para ahli administrasi untuk bisa mengintegrasikan teknologi teknologi ini kedalam proses organisasi secara efektif namun, tetap mempertahankan efisiensi operasional. Munculnya tantangan seperti *Corporate Social Responsibility* (CSR), mengharuskan

berbagai organisasi untuk dapat melakukan pengelolaan dampak lingkungan dan sosial dari aktivitas mereka sendiri, sehingga administrasi modern harus bisa mengembangkan kebijakan dan prosedur yang berkelanjutan dengan mempertimbangkan dampak lingkungan secara jangka panjang. Pentingnya penguasaan digital bagi tenaga administrasi (Usman et al., 2024) atau pekerja umum lainnya adalah prospek gaji yang diterima. Bahkan hampir setengah (46%) pekerja digital yang termotivasi untuk melakukan pelatihan keterampilan digital tambahan guna mendapatkan kenaikan gaji (AWS, n.d.). Berikut termuat data kontribusi pekerja digital terhadap PDB Asia Pasifik dalam USD 2022:

Digital Workers' Additional Contributions to APAC GDP in 2022 USD

By level of digital skills used

■ Basic digital skills ■ Intermediate digital skills ■ Advanced digital skills



Gambar 5. Gambar Kontribusi Pekerja Digital Terhadap PDB Asia Pasifik (2022)

Digital Workers' Additional Contributions to APAC GDP, by Country

In billions of 2022 USD



Gambar 6. Kontribusi Pekerja Digital Terhadap PDB Tiap Negara Asia Pasifik (2022)

Income Premium for Individual Workers Over Non-Digital Workers

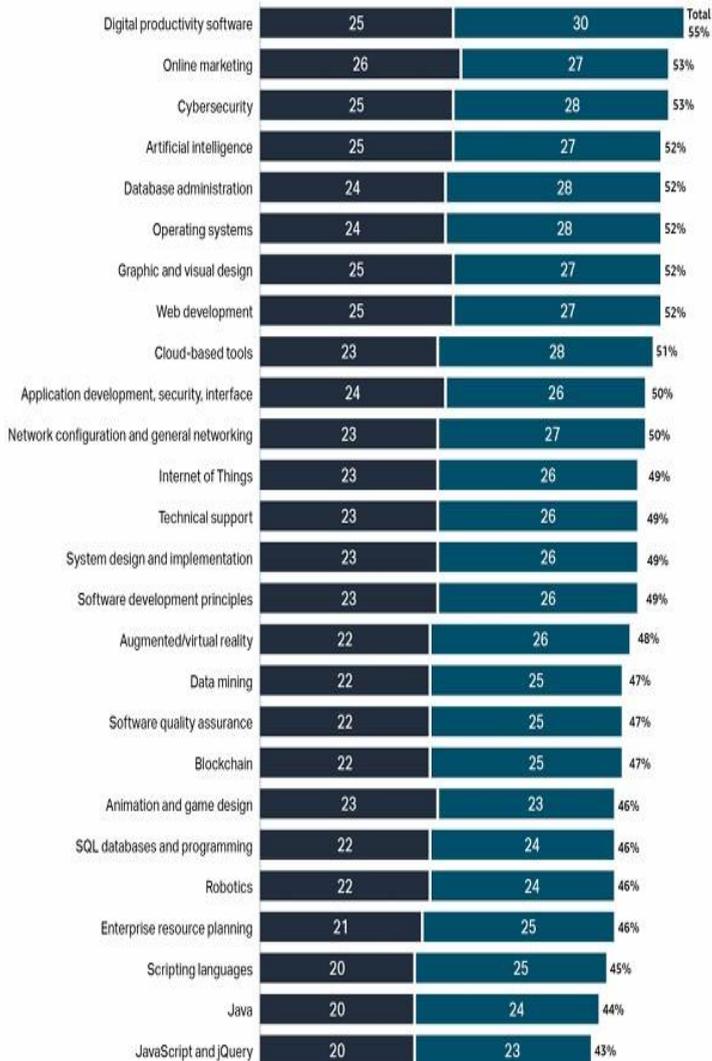
% Premium, by level of digital skills



Gambar 7. Perbandingan Penghasilan Pekerja Digital & Non-Digital Asia Pasifik (2022)

APAC Workers' Interest in Additional Digital Skills Training

■ % Extremely interested ■ % Very interested



Due to rounding, segments may sum to the totals shown, +/-1.

Gambar 8. Minat Pelatihan Keterampilan Digital Tambahan Pekerja Asia-Pasifik (2022)

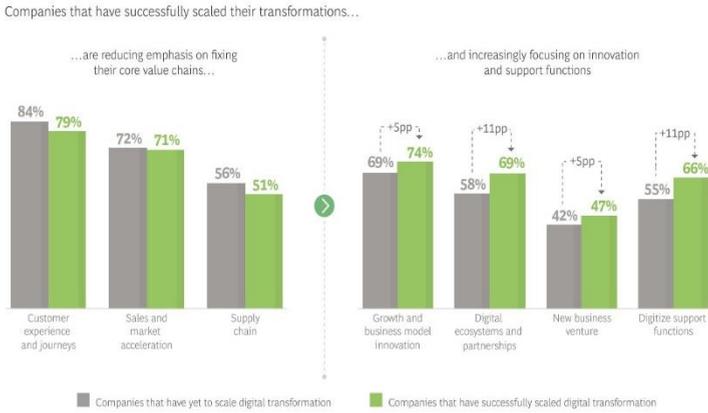
4. Implementasi Inovasi Layanan Kantor Berbasis Teknologi

Digitalisasi layanan kantor tidak hanya perihal

penggunaan perangkat elektronik, namun juga mencakup perubahan proses bekerja melalui adopsi inovasi teknologi yang strategis. Oleh karena itu, implementasi inovasi layanan kantor berbasis teknologi menjadi hal krusial untuk menyediakan model implementasi inovasi yang adaptif dan dapat menganalisis efektivitas kualitas kerja perkantoran.

Menurut (Muharam, 2019) inovasi merupakan proses atau hasil dari pengembangan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang menciptakan dan memperbaiki produk (jasa-barang), proses, ataupun metode yang memberikan value secara signifikan. Dari banyaknya pengertian terkait inovasi diberbagai jurnal penelitian, kini pemahaman mengenai inovasi itu sendiri berkembang dari yang awal mulanya hanya terbatas pada pengembangan produk dan proses, kini menjadi gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang baru. Sedangkan, layanan merupakan tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak membuat kepemilikan apapun (Manap, 2023).

Implementasi inovasi kantor modern tak luput dari peran penting AI dalam proses administrasinya. Melalui AI seorang manager dapat membuat keputusan berbasis data yang lebih akurat, dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, hingga keamanan secara cepat. Bagi perusahaan yang telah meningkatkan gelombang awal inisiatif transformasi, penekanannya jelas bergeser dari rekayasa ulang digital ke inovasi. Menurut survei yang telah dilakukan *BCG Global Digital Transformation, 2021* sangat terlihat perbedaan signifikan terhadap kenaikan beberapa aspek kemampuan inti mereka ketika mereka berhasil menskalakan gelombang pertama transformasi digital mereka (pengalihan fokus dari kemampuan inti ke inovasi dan pertumbuhan):



Source: BCG Global Digital Transformation Survey, 2021.

Gambar 9. Perusahaan yang Berhasil Melakukan Transformasi Inovasi Besar-besaran (2021)

Melalui surveinya secara kumulatif (%), hanya ada 35% perusahaan yang berhasil melakukan transformasi digital ditahun 2021. Keberhasilan tersebut mereka hitung dari penilaian diri responden terhadap 6 faktor keberhasilan tranformasi digital: Strategi, Kepemimpinan, Bakat, Kelincahan, Pemantauan, Terknologi dan data.



Gambar 10. Survei Transformasi Digital BCG, 2020 & 2021

Perkantoran modern berdasarkan jurnal milik (Siregar, 2022) mempunyai ciri-ciri diantaranya:

- a) Mempunyai tata ruang dan bangunan yang baik
- b) Peralatan dan alat yang digunakan termasuk mebel yang tepat
- c) Tugas dari para pegawai dilaksanakan secara disiplin dan profesional
- d) Memiliki cara berpikir dan bersikap sesuai tuntutan zaman
- e) Dapat mendayagunakan biaya dan menerapkan tatalaksana kantor secara demokratis, efektif, efisiensi, produktif, berkeadilan, dan manusiawi.

Adapun bentuk-bentuk inovasi layanan kantor berbasis teknologi yang saat ini tengah digunakan di sebuah administrasi kantor modern, diantaranya:

1) Aplikasi E-Office basis Web

Contohnya: Microsoft 365 (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point) sebagai aplikasi yang biasa digunakan dalam mengolah data berupa dokumen.

2) Aplikasi Mekari Talenta

Sebagai sarana yang memudahkan tim HR dalam mengelola database karyawan seperti absensi karyawan, pengajuan cuti, perubahan shift, perhitungan payroll.

3) Cloud Computing

Dan ada 3 model layanan cloud computing ini, diantaranya:

- a) Cloud Software as a Service (SaaS) Contoh: facebook, salesforce.com, google apps
- b) Cloud Platform as a Service (PaaS)
Contoh: Force.com dan Microsoft Azure investment
- c) Cloud Infrastructure as a Service (IaaS).

Contoh: Amazon Elastic Compute Cloud dan Simple Storage Service.

4) Aplikasi E-Arsip

Sebagai aplikasi yang menghimpun informasi pada fisik arsip. Rancangan sistem aplikasi ini memudahkan suatu instansi mengelola data arsip secara komputerisasi.

5) Aplikasi E-Filling

Menurut jurnal milik (Abdussalaam et al., 2022), E-Filling adalah proses pengumpulan dokumen yang direkam, diolah, dan

disimpan melalui teknologi komputer dalam bentuk dokumen elektronik yang diubah menjadi sebuah informasi berguna bagi penerimanya. Contoh penggunaannya adalah tenaga administrasi di PT Pupuk Kalimantan Timur.

6) SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)

Sistem aplikasi ini digunakan untuk dapat membantu petugas pelayanan kepegawaian mengelola pemberkasan usulan yang lebih baik, efektif, dan efisien.

7) Surat Elektronik (E-mail)

Melalui inovasi teknologi ini, memungkinkan tenaga administrasi mengirim, menyimpan, dan menerima pesan-pesan dalam bentuk teks, gambar, dokumen, dsb.

8) Video Conference

Aplikasi administrasi digital ini secara tidak langsung dapat meningkatkan produktivitas, menghemat uang dan waktu, mengedukasi, melampaui keterbatasan ruang, hingga dapat membuat setiap individu menjadi lebih adaptif dan responsif (Fajrin & Tiorida, 2020). Contoh: *Zoom Cloud Meetings* dan *Google Meet*.

9) E-Samsat (*Electronic One-Stop Management System*) dan E-SPT (Elektronik Surat Pemberitahuan)

Sistem administrasi digital ini bertujuan memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor kini dapat dibayar melalui ATM atau mobile banking. Wajib pajak juga dapat merekam hingga memelihara data digital SPT serta mencetaknya bersama lampiran.

10) Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional)

Inovasi administrasi digital dalam hal pelayanan jaminan kesehatan nasional yang diperuntukkan bagi masyarakat peserta BPJS dalam mengakses informasi ataupun layanan JKN-KIS. Tujuan aplikasi ini adalah untuk mengurangi antrian masyarakat yang terlalu lama. Menilik dari laman berita milik Komdigi RI (tahun 2023), digitalisasi dapat menghemat 50% waktu pelayanan dan anggaran sehingga digitalisasi layanan dapat membuat efisiensi bekerja mencapai 60%. Hal ini didukung dalam penelitian yang dilakukan McKinsey&Company tentang *Digital Public Service (2020)* digitalisasi dalam pelayanan publik, manfaatnya bukan hanya ke masyarakat,

namun juga internal penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Berikut gambar potensi yang sangat besar pada pelayanan digital publik:



Source: German National Regulatory Control Council

Gambar 11. Digital Public Services Have Enormous Potential,GNRCC (2020)

Berikut gambaran inovasi aplikasi layanan administrasi modern:



Gambar 13. Implementasi Gambar Inovasi Layanan Administrasi Modern

PENUTUP

Transformasi digital adalah proses mengubah cara kerja dan pelayanan organisasi dengan memanfaatkan teknologi digital agar menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Bukan sekadar melakukan pemakaian teknologi, tapi mengubah cara berpikir dan cara bekerja. Dalam administrasi perkantoran, transformasi digital muncul sebagai tuntutan akan pelayanan publik yang lebih cepat tanggap dan adaptif. Dalam 5 tahun terakhir, daya saing digital Indonesia telah menduduki posisi ke-43 dunia dari total 67 negara menurut IMD WDCR 2024. Sehingga, Inovasi layanan berbasis digital tidak lagi menjadi sebuah pilihan, melainkan keharusan agar suatu lembaga/organisasi tetap responsif terhadap suatu perubahan dalam lingkungan kerja. Hal seperti ini berimbas juga terhadap tuntutan kompetensi tenaga administrasi-nya, ketersediaan tenaga kerja yang harus tangguh, profesional, dan terampil sangat diperlukan untuk mendukung inovasi di masa mendatang dan mendapatkan kenaikan gaji menjadi salah satu motivasi paling besar yang mendorong mereka untuk melakukan pelatihan keterampilan digital tambahan. Adapun bentuk implementasi inovasi layanan kantor berbasis teknologi yang saat ini sering digunakan oleh tenaga administrasi pada perkantoran modern diantaranya: E-Office basis Web, Mekari Talenta, Cloud Computing, E-Arsip, E-Filling, SAPK, E-mail, Video Conference, ESamsat, dan Mobile JKN. Melalui inovasi teknologi tersebut, waktu pelayanan dan anggaran dapat dihemat 50% dan membuat efisiensi bekerja meningkat sebesar 60%.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, S. A., Alamsyah., Herman, B., Auliyah, I., & Saleh, W., 2022. Dampak Inovasi Teknologi Dalam Mendorong Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng Subhan. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), pp.332–341.

- Abdussalaam, F., Adji, W.H., & Kurniawati, R., 2022. Pelatihan Modern Office Administration & E-Filling System bagi Tenaga Administrasi PT Pupuk Kalimantan Timur. *PADMA*, 2(1), pp.78-88.
- Androniceanu, A., Georgescu, I., & Kinnunen, J., 2022. Public Administration Digitalization and Corruption in the EU Member States. A Comparative and Correlative Research Analysis. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 65E, pp.5-22.
- AWS. (n.d.). *Digital Skills Study*.
- Ayu, A., Niswaty, R., Darwis, M., & Arhas, S.H., 2019. Applying the principles of Good Governance in the Efforts of Guiding Out-of-School Children at Social Service Offices Takalar Regency. *Jurnal Office*, 5(2), pp.51.
- Fajrin, M.U., & Tiorida, E., 2020. Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi (Studi: Pengguna Aplikasi Video Conference selama Physical Distancing). *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*, pp.977-984.
- Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., & Kusworo, K., 2019. Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7).
- Isgunandar, I., Asriana, A., H, N., & Suprianto, S., 2023. Analysis of Community Satisfaction Through Administrative Services. *Pinisi Journal of Education and Management*, 2(2), pp.213.
- Jamaluddin, J., Nur, S. A., & Darwis, M., 2023. Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services. *Pinisi Journal of Education and Management*, 2(2), pp.229.
- Lengkey, S.J., Lengkong, V.P.K., Dotulong, L.O.H., & Lengkong, V.P.K., 2021. The Influence Of Competence, Innovation, and Creativity Toward Employee Performance Study At Office of PDAM Dua Sudara in Bitun, 9(1), pp.1242-1251.
- Madjid, U., Toana, A.A., Ilham, M., & Daraba, D., 2023. The Role of Modern Office Administrative Services in Supporting Public Services in Bekasi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), pp.729.

- Manap, A., 2023. *Manajemen Pemasaran Jasa. Eureka Media Aksara.*
- Muharam, R.S., 2019. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era*, 1(1), pp.39–47.
- Nasrullah, A., Nugroho, N., Asnawi, A., Junedi, B., Harsono, P., Maulana, A.F., Novel, M., Hibar, U., Ratnasari, S., & Mahuda, I., 2024. Pelatihan dan Pendampingan Microsoft Office: Penguatan Kapasitas Kearsiapan Administrasi Desa Sukalaba. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), pp.2235-2242.
- Sabrina, E., Irfan, D., & Huda, A., 2022. Development of E-Office Information System in Administration Faculty of Engineering, State University of Padang. *Jurnal Paedagogy*, 9(3), pp.364.
- Siregar, I., Priono, J., & Nasution, A.F., 2022. Analisis Pengaruh Senam pada Lansia Terhadap Tingkat Kebugaran. *All Fields of Science J-LAS*. 2(2), pp.364–375.
- Usman, H., Sahraini, S., & Yusuf, M., 2024. Towards Industry 4.0: Innovation of Digital-Based Academic Administration System in Islamic Religious Universities. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(1), pp.179–193.