

PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF KANTOR

Nur Fadiyah Choirunnissa, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

nurfadiyahcn@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.278>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan administrasi kantor yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih berbasis digital. Pelayanan yang lambat, birokratis, serta rawan kesalahan manual menjadi tantangan utama yang mendorong perlunya transformasi digital dalam sistem administrasi. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kantor secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur dengan menelaah berbagai jurnal ilmiah dan artikel penelitian terdahulu yang relevan, baik nasional maupun internasional. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam; a) efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data administratif; b) peningkatan transparansi dan akuntabilitas; c) pengurangan human error; d) peningkatan aksesibilitas dan inklusivitas layanan. Inovasi seperti *e-government*, sistem informasi manajerial, dan aplikasi layanan digital terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital rendah, dan resistensi terhadap perubahan masih menjadi hambatan yang perlu diatasi melalui pelatihan, penguatan kelembagaan, serta kolaborasi dengan penyedia teknologi

digital.

Kata Kunci: administrasi perkantoran; *e-government* ; digitalisasi; pelayanan publik; sistem informasi ; teknologi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat sehingga sangat dibutuhkannya penyesuaian terhadap teknologi demi menunjang kegiatan sehari-hari. Hal ini terbukti dari banyaknya aplikasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memudahkan penyediaan layanan, seperti layanan pesan-antar makanan, ojek, dan pengiriman barang dan jasa. Hampir setiap elemen kehidupan telah berubah di era modern ini karena kemajuan teknologi digital, termasuk layanan administrasi dan publik. Digitalisasi menghadirkan peluang untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi layanan administrasi dalam lingkungan pemerintahan. Dibandingkan dengan pendekatan konvensional, yang masih sering digunakan, penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital, seperti *e-government*, dapat meningkatkan kinerja administrasi lembaga pemerintah. Dengan ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju, peluang untuk menyediakan layanan publik yang lebih baik semakin terbuka lebar. Namun, meskipun perkembangan teknologi ini dapat memberikan banyak manfaat, masih terdapat tantangan signifikan dalam pelayanan administrasi konvensional.

Proses administrasi yang bergantung pada metode manual sering kali mengalami berbagai masalah, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu prosedur, kecenderungan birokrasi yang berbelit-belit, serta risiko *human error* yang tinggi dalam pengolahan data. Kebanyakan kasus sering kali harus menghabiskan waktu berjam-jam untuk satu tugas administratif, yang menurunkan kepuasan publik dan kepercayaan pemerintah. Prosesnya sering kali tidak transparan karena birokrasi yang rumit, yang memperburuk kekesalan pemangku kepentingan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menimbang bahwa “membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan

penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik". Pernyataan tersebut menegaskan urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dalam era Revolusi Industri 4.0, digitalisasi administrasi menjadi salah satu langkah strategis dalam memenuhi ekspektasi tersebut. Implementasi teknologi digital dalam proses administrasi memungkinkan terwujudnya layanan yang lebih efisien, responsif, dan akuntabel. Digitalisasi tidak hanya mempercepat proses kerja, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan transparansi informasi bagi masyarakat umum, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap fungsionalitas aparatur. Oleh karena itu, transformasi digital sistem administrasi publik merupakan panggilan untuk modernisasi sekaligus cara nyata untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan tersebut.

Digitalisasi diharapkan dapat menawarkan solusi efektif untuk mengatasi sejumlah tantangan yang ada. Dengan mengganti proses manual yang kerap kali terlambat dan tidak efisien dengan sistem terintegrasi berbasis digital, pemerintah dapat mengurangi waktu proses, meningkatkan transparansi, serta menghilangkan banyak kondisi yang mengakibatkan kesalahan. Hal serupa juga dikatakan dalam penelitian. Sistem yang lebih modern dan terintegrasi diperlukan karena layanan administratif manual seringkali tidak cukup memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah.

Bagaimana layanan administrasi perkantoran dapat ditingkatkan melalui penggunaan digitalisasi. Selain sebagai tanda modernisasi, digitalisasi juga merupakan kebutuhan mendesak dalam upaya untuk mengembangkan sistem layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap tuntutan internal organisasi dan masyarakat. Bidang administrasi perkantoran, khususnya yang berkaitan dengan layanan berbasis digital ditinjau dari akademisi dan mahasiswa untuk dapat memahami dinamika dan kesulitan yang terlibat dalam proses transformasi digital lingkungan kantor.

A. DEFINISI DAN KONSEP DIGITALISASI DALAM ADMINISTRASI

Digitalisasi dalam administrasi mengacu pada proses transformasi dan penggabungan prosedur manual ke dalam sistem berbasis teknologi yang memanfaatkan perangkat dan aplikasi digital. Definisi ini mencakup konversi data, informasi, dan proses kerja dari format konvensional ke format digital yang lebih mudah diakses dan dikelola oleh semua pemangku kepentingan. Selain mengganti perangkat fisik dengan perangkat digital, digitalisasi juga memerlukan penyesuaian terhadap cara bisnis berfungsi, berkomunikasi, dan terlibat dengan pemangku kepentingan. Digitalisasi adalah proses mengubah data dan informasi dari bentuk fisik atau analog menjadi format digital. Hal tersebut melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengumpulkan, mengelola, memproses, menyimpan, dan mentransmisikan data dan informasi dalam bentuk digital.

Digitalisasi merupakan proses transformatif yang menjembatani dunia fisik dan digital melalui kemajuan teknologi seperti *Internet of Things (IoT)*, *blockchain*, dan platform digital. IoT memungkinkan hubungan antara manusia, produk, layanan, dan tempat melalui sensor pintar yang terkoneksi, sehingga menciptakan sistem pemantauan dan pengambilan keputusan secara *real-time*. Schwab juga menyoroti peran *blockchain* sebagai teknologi yang memungkinkan kolaborasi tanpa otoritas pusat, menciptakan kepercayaan melalui sistem terdistribusi. Selain itu, kemunculan platform digital seperti *Uber* mencerminkan pergeseran besar dalam model ekonomi, di mana digitalisasi tidak hanya mengubah alat yang digunakan, tetapi juga pola konsumsi, kepemilikan, dan struktur sosial. Dengan demikian, digitalisasi dalam konteks Revolusi Industri Keempat bukan sekadar adopsi teknologi digital, melainkan perubahan mendasar terhadap cara manusia hidup, bekerja, dan berinteraksi.

Jadi digitalisasi dalam administrasi merupakan proses pemindahan dan pengelolaan data, dokumen, dan proses kerja administratif dari bentuk tradisional atau manual ke format digital menggunakan teknologi informasi dan komunikasi disebut sebagai "digitalisasi" dalam administrasi. Selain

mendigitalkan arsip atau dokumen, proses ini juga memerlukan otomatisasi proses kerja, mengintegrasikan berbagai layanan administratif melalui platform digital, dan menggunakan aplikasi untuk mempercepat dan menyederhanakan pemrosesan data dan pengambilan keputusan. Karena digitalisasi mengurangi kebutuhan akan proses manual yang padat karya dan rawan kesalahan, administrasi menjadi lebih akurat, transparan, dan efisien. Penggunaan teknologi seperti sistem manajemen dokumen elektronik, tanda tangan digital, dan database terpusat memungkinkan penyimpanan data yang lebih aman dan akses yang lebih cepat, sekaligus mendukung koordinasi antar unit kerja yang lebih efektif. Singkatnya, digitalisasi dalam administrasi merupakan transformasi menyeluruh yang mengubah cara pengelolaan administrasi menjadi lebih modern, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman.

B. IMPLEMENTASI SISTEM DIGITAL DALAM PROSES ADMINISTRATIF

Implementasi digitalisasi dalam proses administratif sangat relevan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan transparan. Digitalisasi mencakup penggunaan sistem informasi manajemen berbasis web yang memungkinkan proses pengumpulan, pengelolaan, dan pengolahan data secara *real-time*. Salah satu contoh praktis dari implementasi digitalisasi adalah pengembangan sistem layanan administrasi publik yang terpadu berbasis web. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan dan menyerahkan dokumen secara online, di mana petugas dapat memverifikasi data secara efisien. Dengan mekanisme ini, biaya penggandaan dokumen dapat dihemat, waktu untuk proses pelayanan dapat dipersingkat, dan ketelitian data meningkat melalui otomatisasi yang meminimalkan keterlibatan manusia.

Implementasi digitalisasi lainnya seperti aplikasi *e-government* dan *Online Single Submission (OSS)* dalam layanan perizinan menunjukkan dampak signifikan terhadap

kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Publik dapat mengakses beberapa layanan pada satu platform dengan sistem jenis ini, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk bepergian secara fisik atau mengantre di kantor pemerintah. Selain meningkatkan pengalaman pengguna, hal ini juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam administrasi izin usaha dan layanan publik lainnya mendukung argumen tersebut juga terlihat dalam penelitian yang menekankan pentingnya transparansi dan aksesibilitas dalam layanan pemerintah.

Penerapan sistem informasi peminjaman barang berbasis QR Code pada institusi juga menjadi contoh nyata bagaimana digitalisasi berperan dalam mempermudah proses administratif. Sistem peminjaman yang terintegrasi dengan teknologi ini dapat meningkatkan akurasi pencatatan dan pengawasan terhadap aset, serta mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi peminjaman. Dengan sistem semacam ini, ketidakefektifan dalam penggunaan barang dapat diminimalisir, dan data mengenai aset tersedia secara *real-time*.

C. EFISIENSI DAN AKURASI DALAM PENGOLAHAN DATA ADMINISTRATIF

Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam pemrosesan administrasi data, di mana akurasi dan efisiensi merupakan dua hasil yang sangat diharapkan. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum secara langsung dipengaruhi oleh pengelolaan data yang lebih efektif dan efisien yang dimungkinkan oleh penerapan sistem informasi berbasis digital dalam administrasi. Dalam konteks ini, akurasi mengacu pada ketepatan dan kebenaran data yang diproses, sedangkan efisiensi mengacu pada pengurangan waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur administratif.

Salah satu contoh jelas dari penerapan digitalisasi yang meningkatkan efisiensi adalah implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di perguruan tinggi. Perguruan tinggi dapat mempercepat proses administratif—mulai dari pendaftaran mahasiswa baru hingga pengelolaan data akademik. Hasilnya,

waktu yang diperlukan untuk pengolahan data mengalami penurunan yang signifikan, serta kesalahan dalam pencatatan data dapat diminimalkan. Efisiensi dalam pengelolaan data ini tidak hanya berimplikasi pada kecepatan layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem pendidikan.

Penggunaan sistem berbasis digital pada pengelolaan data penduduk juga menunjukkan dampaknya terhadap efisiensi dan akurasi. Penerapan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi membantu dalam rekapitulasi data penduduk di Kelurahan Pejeruk, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan sering kali menimbulkan kesalahan. Dengan digitalisasi, rekap data menjadi lebih cepat, data dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berkepentingan, dan kesalahan dalam penyimpanan serta pencarian data dapat diminimalkan.

Ketersediaan data yang akurat juga sangat penting dalam konteks manajemen layanan publik, seperti pengelolaan air minum di Kabupaten Humbang Hasundutan. Penerapan sistem informasi berbasis web untuk mencatat data pelanggan dan pengeluaran air minum telah meningkatkan akurasi data konsumsi dan penagihan. Hasil dari pengolahan data ini memungkinkan pemerintah daerah untuk merencanakan kebijakan yang lebih efektif, berdasarkan informasi yang valid dan terbaru, serta mengurangi terjadinya kebocoran pendapatan dari tagihan yang tidak akurat.

Pengelolaan data administrasi yang efisien dan akurat melalui digitalisasi membantu mencapai tata kelola yang baik selain menguntungkan dari sudut pandang operasional. Digitalisasi yang efektif memungkinkan bisnis untuk menawarkan layanan yang lebih transparan dan responsif, yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyedia layanan publik. Dedikasi untuk terus meningkatkan sistem, meningkatkan teknologi, dan mendidik sumber daya manusia yang terlibat sangat penting bagi keberhasilan digitalisasi dalam pemrosesan administrasi data.

D. PENINGKATAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS

1. Transparansi dalam Pelayanan Administrasi

Salah satu komponen terpenting dalam mencapai tata

kelola pemerintahan yang baik adalah transparansi layanan administrasi. Salah satu faktor utama dalam meningkatkan transparansi adalah peralihan ke sistem digital, yang ditandai dengan kemudahan akses informasi bagi masyarakat umum dan pemangku kepentingan lainnya. Kini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tentang kebijakan, prosedur, dan layanan publik berkat digitalisasi proses administrasi yang sebelumnya tertutup. Pengelolaan arsip dan informasi yang baik oleh kepala tata usaha menjadi kunci dalam menciptakan transparansi di lingkungan perkantoran. Dalam konteks ini, digitalisasi arsip permohonan dan dokumen lain yang dapat diakses secara daring meningkatkan kepercayaan masyarakat karena prosesnya menjadi lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Akuntabilitas sebagai Dampak Digitalisasi

Akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban semua tindakan dan keputusan yang diambil oleh organisasi dalam memberikan layanan publik. Digitalisasi proses administrasi memungkinkan audit yang lebih mudah, pelacakan yang lebih efektif, serta pelaporan yang lebih transparan. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis digital, semua langkah yang diambil dalam proses administrasi dapat terdokumentasi dengan baik. Hal ini akan sangat mengurangi kemungkinan terjadinya penyimpangan atau korupsi, karena setiap langkah dapat diawasi dan dikontrol secara lebih efektif. Rencana pembangunan Sistem Informasi Desa (SID) di Desa Sei Limbat menyediakan platform untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan sistem ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses data layanan publik dan melihat bagaimana anggaran daerah digunakan. Ini bukan hanya mempromosikan akuntabilitas, tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pengawasan terhadap pemerintah. Digitalisasi yang berhasil akan menghasilkan sistem di mana masyarakat dapat menuntut akuntabilitas yang lebih besar dari penyedia layanan.

Peningkatan transparansi dan akuntabilitas yang ditawarkan oleh digitalisasi berimplikasi positif terhadap

masyarakat. Kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka meningkat, di mana mereka lebih tahu akan prosedur yang berlaku dan informasi yang seharusnya mereka terima. Ini merupakan langkah besar menuju pemberdayaan masyarakat, di mana mereka tidak hanya menjadi konsumen layanan publik, tetapi juga sebagai mitra dalam pengawasan. Digitalisasi pelayanan administrasi di desa dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi secara lebih efisien, sehingga meningkatkan partisipasi mereka dalam proses administrasi.

Teknologi juga menyediakan platform untuk melaporkan keluhan atau masalah dengan cara yang lebih sistematis, sehingga pemerintah dapat merespon secara cepat terhadap masukan dari masyarakat. Hal ini berpotensi menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan.

E. PENGARUH DIGITALISASI TERHADAP PENGURANGAN *HUMAN ERROR*

Digitalisasi telah memainkan peran penting dalam mengurangi *human error*, terutama dalam bidang administrasi, dengan meningkatkan akurasi data dan informasi serta menurunkan kesalahan dalam proses administrasi. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan organisasi pada teknologi informasi, kemampuan untuk meminimalkan kesalahan yang disebabkan oleh faktor manusia semakin krusial untuk meningkatkan efisiensi operasi dan kepuasan pengguna.

1. Meningkatkan akurasi data dan informasi.

Salah satu manfaat terbesar dari pengadopsian sistem digital adalah peningkatan akurasi data dan informasi. Proses manual dalam pengumpulan dan pengolahan data sering kali rentan terhadap kesalahan, baik akibat kelelahan, misinterpretasi, maupun kurangnya konsistensi dalam pencatatan. Sebuah studi oleh Adrita et al. menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mengurangi *human error* dengan menawarkan metode otomatisasi untuk ekstraksi dan konversi

data. Dalam konteks administrasi publik, ini harus dipandang sebagai langkah menuju akurasi yang lebih baik dan pengelolaan informasi yang lebih terpercaya.

Penggunaan sistem informasi manajemen berbasis digital memungkinkan data yang dihasilkan menjadi lebih terstruktur dan lebih mudah diaudit. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Surati pelaksanaan sistem digital dalam manajemen hibah menunjukkan bahwa penggabungan data secara *real-time* meningkatkan akurasi data, yang berakibat pada penurunan kesalahan dalam pengajuan dan pengolahan. Hal ini penting untuk proses pengambilan keputusan yang efektif, di mana informasi yang akurat sangat diperlukan.

2. Penurunan kesalahan dalam proses administrasi.

Digitalisasi tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan akurasi tetapi juga secara signifikan mengurangi jumlah kesalahan dalam proses administrasi. Penerapan teknologi seperti robotik proses otomatisasi (RPA) dan sistem manajemen berbasis *cloud* memfasilitasi pengurangan beban kerja manual, yang sering kali menjadi penyebab kesalahan. Menurut Zhang dan Wen, otomatisasi tugas-tugas rutin melalui integrasi kecerdasan buatan dengan manajemen proses dapat memperkecil dan menghilangkan potensi kesalahan manusia. Selain itu, sistem digital yang terintegrasi memungkinkan pemantauan dan pengendalian yang lebih baik atas proses bisnis. Dalam studi oleh Griesang, penggunaan *digital automation* terbukti mampu mempercepat proses sambil menekan tingkat kesalahan yang terjadi sebagai akibat dari pekerjaan rutin yang berulang. Dengan demikian, adanya pengawasan yang lebih ketat dan prosedur yang lebih transparan dapat memperkecil ruang untuk terjadinya *human error*.

Penerapan digitalisasi juga membantu dalam standarisasi proses, yang penting untuk menciptakan pengulangan yang konsisten dan mengurangi risiko kesalahan di masa depan. Misalnya, penerapan sistem penanda tangan digital dalam pembuatan keputusan administratif mengurangi risiko kesalahan yang dapat terjadi selama proses validasi manual dan mempercepat penyelesaian dokumen penting.

Penurunan kesalahan yang didukung oleh catatan digital mengarah pada peningkatan kepercayaan pengguna pada sistem dan langkah-langkah administrasi yang diambil.

Pengaruh digitalisasi dalam mengurangi *human error* terbukti krusial bagi organisasi yang berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi. Peningkatan akurasi data dan informasi serta pengurangan kesalahan dalam pengelolaan administratif mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan metode pengambilan keputusan yang lebih baik, mendorong organisasi menuju tata kelola yang lebih baik dan dapat dipercaya.

F. PENINGKATAN AKSESIBILITAS DAN INKLUSIVITAS LAYANAN

1. Aksesibilitas dalam Pelayanan Administrasi

Aksesibilitas dalam pelayanan administrasi mengacu pada kemampuan semua individu untuk memanfaatkan layanan publik tanpa hambatan, baik secara fisik maupun teknis. Dalam konteks digitalisasi, aksesibilitas mencakup penggunaan teknologi informasi untuk memastikan bahwa layanan administrasi dapat dijangkau oleh masyarakat luas, termasuk kelompok yang kurang terlayani, seperti warga dengan disabilitas, populasi di daerah terpencil, dan masyarakat dengan keterbatasan lain. Transformasi digital memungkinkan penghapusan berbagai hambatan geografis dan administratif yang telah menghalangi akses terhadap layanan sebelumnya. Ini sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik, terutama di daerah terpencil. Dengan memanfaatkan portal daring dan aplikasi mobile, warga dapat menikmati layanan tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara fisik, sehingga meningkatkan kemungkinan partisipasi aktif dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan.

2. Inklusivitas dalam Pelayanan Publik

Inklusivitas dalam konteks pelayanan publik berarti memberikan kesempatan yang sama bagi semua individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau fisik mereka. Digitalisasi memainkan peran kunci dalam menciptakan layanan

yang inklusif. Sifat digital dari layanan memungkinkan pemerintah untuk menjangkau dan melibatkan kelompok yang biasanya tersisih dari layanan tradisional. Pemerintah harus memperkenalkan teknologi bantu bagi penyandang disabilitas, memungkinkan penggunaan layanan pemerintah secara efektif. Ketersediaan informasi yang mudah diakses juga mendukung inklusivitas. Ketika prosedur dan kebijakan disajikan dalam format yang dapat diakses, masyarakat memiliki kesempatan yang lebih besar untuk memahami hak-hak dan kewajiban mereka. Hal ini juga membantu menghilangkan kesenjangan informasi yang sering kali menjadi tantangan bagi kelompok tertentu dalam masyarakat. Penerapan *e-government* sangat penting untuk menciptakan interaksi yang lebih baik antara warga dan pemerintah.

G. TANTANGAN DALAM IMPLEMENTASI DIGITALISASI

Implementasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi kantor menjanjikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data. Namun, tantangan signifikan masih dihadapi selama proses transisi ini. Tantangan tersebut dapat dibagi menjadi hambatan teknis dan manajerial serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya.

1. Hambatan Teknis dan Manajerial

Tantangan utama dalam implementasi digitalisasi sering kali terkait dengan keterbatasan sumber daya dan teknologi yang ada. Banyak organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, sering kali tidak memiliki infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung transisi ini. Penelitian oleh Sarjito menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas dan teknologi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak, dapat menghambat efektivitas penerapan metode baru dalam administrasi. Ketidacukupan ini sering memunculkan kesulitan dalam pelatihan pegawai dan penggunaan sistem yang baru diperkenalkan, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan resistensi terhadap perubahan.

Selain itu, aspek manajerial dari digitalisasi juga tidak kalah penting. Tanpa adanya manajemen yang efektif, bahkan sistem digital yang paling canggih pun tidak akan berfungsi

optimal. Dalam konteks ini, Armada et al. menekankan bahwa pemahaman yang kurang mendalam tentang digitalisasi di kalangan manajemen dapat menyebabkan rendahnya komitmen dalam pengadaan sumber daya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan teknologi informasi yang baru. Keterbatasan dalam hal keahlian dan pemahaman mengenai perubahan sistem dapat mengakibatkan kesulitan dalam strategi implementasi dan pengawasan yang efektif terhadap penggunaan teknologi baru.

2. Solusi Terhadap Tantangan yang Dihadapi

Implementasi digitalisasi digunakan untuk mencari solusi strategis pada analisis kebutuhan yang mendalam sebelum mengadopsi teknologi baru. Institusi harus mengevaluasi dengan tepat apa yang dibutuhkan untuk mentransformasi proses administratif, meliputi pengadaan infrastruktur yang diperlukan, perangkat lunak yang sesuai, dan kebutuhan pelatihan bagi pegawai. Penelitian oleh Sarjito menyarankan pembangunan infrastruktur digital sebagai langkah pertama dalam mendorong digitalisasi efektif, melalui program pelatihan dan inisiatif keterlibatan masyarakat

Dalam konteks manajerial, sangat penting untuk melibatkan semua level organisasi dalam proses peralihan ini. Membangun kesadaran akan pentingnya digitalisasi dan dampaknya terhadap proses operasional melalui pelatihan dan komunikasi yang baik dapat menciptakan keinginan untuk beradaptasi terhadap sistem baru. Misalnya, pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menggunakan perangkat lunak baru dapat mengurangi resistensi dan meningkatkan efisiensi operasi dalam era digital.

Selain itu, kolaborasi dengan pihak ketiga, seperti penyedia teknologi dan *developer software*, dapat membantu memastikan bahwa solusi yang diterapkan tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Ini juga dapat mencakup penggunaan teknologi berbasis *Artificial Intelligence (AI)* untuk mempercepat proses otomatisasi yang memperbesar potensi efisiensi serta mengurangi kemungkinan terjadinya *human error* dalam penyampaian layanan publik.

Dengan menerapkan solusi ini secara konsisten, organisasi tidak hanya dapat mengatasi tantangan dalam

implementasi digitalisasi dalam pelayanan administrasi, tetapi juga dapat menjadikan digitalisasi sebagai alat strategis untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan yang diberikan.

H. STUDI KASUS DAN CONTOH PENERAPANNYA

Digitalisasi dalam pelayanan administrasi kantor telah menghasilkan berbagai inovasi yang tidak hanya memperbaiki layanan tetapi juga meningkatkan efisiensi dan transparansi. Tiga contoh penerapan yang mencolok menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat berhasil diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan: Kasus sukses di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, implementasi digitalisasi dalam laboratorium pelayanan publik, serta pengembangan desa cerdas melalui sistem informasi pengelolaan.

1. Kasus Sukses Digitalisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) menjadi pionir dalam menerapkan digitalisasi dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang sukses adalah penggunaan aplikasi online untuk pengajuan dokumen administrasi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran. Penelitian oleh Mustanir menunjukkan bahwa implementasi sistem digitalisasi ini telah mempercepat waktu pemrosesan dokumen dan menurunkan beban kerja pegawai. Dengan sistem online, masyarakat tidak perlu lagi melakukan antrean panjang di kantor Disdukcapil, melainkan cukup mengisi formulir secara daring.

Sistem ini memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap pengajuan dokumen dan memberikan transparansi dalam proses layanan. *Citizen Oriented e-Government (COEG)* juga menjadi bagian integral dari sistem digitalisasi ini, yang meningkatkan akuntabilitas publik. Melalui digitalisasi, Disdukcapil berhasil meningkatkan efisiensi waktu dan akurasi dalam pendataan warga negara, mengurangi risiko kesalahan sebagai akibat dari pencatatan manual.

2. Implementasi Digitalisasi dalam Laboratorium Pelayanan Publik

Di sektor layanan kesehatan, digitalisasi memperlihatkan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses dan akurasi data. Salah satu contoh implementasi yang efektif terlihat di laboratorium pelayanan publik. Menurut Hidayatullah et al., penerapan sistem informasi di laboratorium telah memungkinkan pengolahan sampel dengan lebih cepat dan akurat. Laboratorium yang sebelumnya menggunakan sistem manual kini beralih ke sistem otomatis yang tidak hanya meningkatkan kecepatan tetapi juga mengurangi kemungkinan kesalahan manusia dalam pencatatan hasil tes.

Keberhasilan ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi dapat menyederhanakan lapisan administrasi yang berhubungan dengan pengolahan data kesehatan, dengan melacak dan menelusuri setiap langkah dalam alur kerja. Peralihan ini meningkatkan kualitas layanan kepada pasien, dengan waktu tunggu yang lebih pendek dan hasil yang lebih akurat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan publik.

3. Membangun Desa Cerdas melalui Sistem Informasi Pengelolaan

Contoh lainnya adalah pengembangan desa cerdas melalui penerapan sistem informasi pengelolaan, yang ditunjukkan dalam proyek di Desa Bandar Agung. Penelitian oleh Fathurochman et al. menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis web telah diterapkan untuk pengelolaan administrasi warganya dan memperbaiki komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, desa-desa dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dan mempercepat alur administrasi, mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data.

Penerapan ini juga mendukung transparansi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam proyek pembangunan desa cerdas ini, pemetaan potensi lokal, penyimpanan data penduduk, dan pelaksanaan program-program pembangunan desa dapat dilakukan dengan lebih efektif. Keberhasilan dalam mendigitalisasi layanan administratif di tingkat desa ini menunjukkan bahwa inovasi

teknologi dapat secara signifikan mengubah tata kelola pemerintahan lokal, memungkinkan desa untuk beroperasi dengan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

PENUTUP

Digitalisasi hadir sebagai bentuk transformasi strategis dari sistem administrasi tradisional menuju sistem yang modern dan adaptif. Penerapan digitalisasi dalam administrasi kantor tercermin melalui berbagai inovasi seperti implementasi e-government, penggunaan situs web layanan publik, dan aplikasi berbasis sistem informasi manajerial. Peran digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kantor sangat signifikan, antara lain ; a) efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data administratif; b) peningkatan transparansi dan akuntabilitas; c) pengurangan human error; d) peningkatan aksesibilitas dan inklusivitas layanan.

Disamping itu, implementasi digitalisasi juga menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi teknis seperti keterbatasan infrastruktur dan kapasitas sistem, maupun dari sisi manajerial seperti rendahnya literasi digital dan resistensi terhadap perubahan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, dibutuhkan strategi yang mencakup pelatihan sumber daya manusia secara berkelanjutan, penguatan tata kelola teknologi, serta kolaborasi dengan pihak ketiga seperti pengembang perangkat lunak, penyedia layanan artificial intelligence (AI), dan asisten digital.

Oleh karena itu, digitalisasi bukan sekadar tren melainkan kebutuhan esensial dalam menciptakan sistem administrasi kantor yang responsif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Adrita, M. M., Brem, A., O'Sullivan, D., Allen, E., & Bruton, K. (2021). Methodology for Data-Informed Process Improvement to Enable Automated Manufacturing in Current Manual Processes. *Applied Sciences*, 11(9), 3889.

- Aini, I. ' . N. (2024). The Urgency of Digitalizing Hospital Administration to Improve Patient Care. *International Journal of Health and Pharmaceutical (Ijhp)*, 4(3), 499–502.
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation of the Government: A Case Study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272–288.
- Armada, S., Rozi, C., Hadityo, C. H., Direja, D. S., & Mayangjati, I. (2024). Pemberdayaan Umkm Dengan Fokus Pada Peran Wanita: Inovasi Digitalisasi Pemasaran Di Kecamatan Kebon Pedas, Sukabumi. *Blantika Multidisciplinary Journal*, 2(3), 311–316.
- Ayuninghemi, R., Sugiartono, E., Abdurahman, A., Subagiyo, A., & Galushasti, A. (2024). Digitalisasi Layanan Bisnis Teaching Factory New Resto Kemuning Politeknik Negeri Jember (Polije) Dengan Sistem Informasi Keuangan Berbasis Website. *Dedikasi Sains Dan Teknologi*, 3(2), 268–279.
- Choirunnisa, V. A., Nugraha, G. S., & Qoroni, W. (2022). Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Kelurahan Pejeruk. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (Jbegati)*, 3(1).
- Fahrurrozi, M. (2023). *Entrepreneurship dan Digitalisasi: Mengembangkan Bisnis di Era 5.0* (M. Asrobi, H. Murcahyanto, & Mohzana (eds.); 1st ed.). Universitas Hamzanwadi Press.
- Fathurochman, A., Iqbal, M., Yanuarso, H. D., & Praseptiawan, M. (2021). Penerapan Sistem Informasi Kampung Bandar Agung Berbasis Web Untuk Administrasi Warga. *Jpma - Jurnal Pengabdian Masyarakat as-Salam*, 1(2), 57–64.
- Fathurrochman, I., Siswanto, S., Alhaji, I. Q. A., Bahri, S., & Amin, M. (2024). Peran Kepala Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pengelolaan Arsip Perkantoran. *Journal Evaluasi*, 8(1), 144–158.
- Griesang, G., Giehl, P. H., & Algayer, M. R. (2022). The Use of Digital Automation to Speed Up Processes and Suppress Errors in the Execution of Routines. *Scientific Journal of Applied Social and Clinical Science*, 2(17), 2–6.
- Halim, S., Yamin, M., Kalo, S., & Siahaan, R. H. (2022).

- Pelaksanaan Pendaftaran Hak Tanggungan Secara Elektronik. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 449–464.
- Hidayatullah, D. A. S., Prabowo, D. A., & Nugroho, N. E. W. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website Menggunakan Metode Scrum. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 4(2), 254–277.
- Kurniawan, A. B., Chabibi, M., & Dewi, R. S. (2020). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Desa Berbasis Web Dengan Metode Prototyping Pada Desa Leran. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 7(1), 114.
- Mustanir, A. (2020). *Implementasi E Government Pemerintahan Desa Dalam Administrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Web Site Desa Kanie Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang)*.
- Nkgapele, S. M., & Mokgolobotho, R. M. (2024). Developing Transformational Strategies to Improve the Accessibility of E-Governmental Services in South African Local Government. *Ijsh*, 1(2), 56–58.
- Purnomo, S., & Alijoyo, F. A. (2024). Sistem Peminjaman Barang Menggunakan QR Code Berbasis Aplikasi Android. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(2), 322–328.
- Rahayu, P. W., Bernadus, I. N., & Gunawan, P. W. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Surat Biro Administrasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 14(2), 22–29.
- Rahayu, R. E. G., & Marup, P. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Terpadu Berbasis Web. *Jurnal Algoritma*, 18(1), 25–34.
- Rahmawati, S., Juledi, A. P., & Sihombing, V. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Perguruan Tinggi: Studi Kasus Tentang Efisiensi Operasional Dan Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (Jikoms)*, 7(1), 75–77.
- Rizal, C., Zen, M., Hendry, H., & Nasution, A. F. (2023). *Rancang Bangun Sistem Informasi Desa (SID) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Sei Limbat*. 2(2), 433–438.
- Romadhon, A. L., & Maryam, M. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Di Desa Dukuh. *Jipi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan*

- Pembelajaran Informatika*), 8(2), 514–524.
- Sarjito, A. (2023). Dampak Digitalisasi Administrasi Perdesaan Di Negara Berkembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 106–124.
- Sigiro, M. M. T., Wowiling, G. I., Manalu, I. P., Simatupang, F., Sinambela, E. S., Silalahi, S. M., & Panjaitan, G. (2024). Pemanfaatan Sistem Informasi Untuk Peningkatan Kinerja Penyedia Air Minum Di Kabupaten Humbang Hasundutan. *Jurnal Tekno Kompak*, 18(2), 280.
- Sipayung, R. T., Siringoringo, R., & Harianja, E. J. G. (2022). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Di Desa Bahsidua Dua Berbasis Web*. 2(1), 41–47.
- Surati, N., Yusoff, Y., & Ramali, N. A. (2024). UTMSPACE Research Grant Management System. *International Journal of Innovative Computing*, 14(2), 73–79.
- Syamsiar, S. (2023). The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 465.
- Tere, T. S. P., Nirwan, S., & Resdiana, W. (2024). *Implementasi Algoritma Linear Search Untuk Optimasi Pencarian Pendaftar Di Disdukcapil Kabupaten Subang*. 3(3), 115–124.
- Utami, U., Rifqi, M., Hasibuan, W., & Bunda, Y. P. (2022). *Aplikasi Pelayanan Administrasi Kantor Desa Bangun Purba Timur Jaya*. 8(2), 123–129.
- Wahyudi, F., & Utomo, L. T. (2021). Sistem Informasi Manajemen Data Pengadaan Barang Atau Jasa (SiMDA-PBJ) Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 7(1), 20–28.
- Yogia, M. A., Wicaksono, A., Wahyudi, S., & Munir, A. (2023). Peran Artificial Intelligence Sebagai Pengungkit Produktivitas Usaha Mikro Kecil Menengah Di Desa Sei Simpang Dua Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kabupaten Kampar. *Patikala Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 891–896.
- Zhang, X., & Wen, Z. (2021). Thoughts on the Development of Artificial Intelligence Combined With RPA. *Journal of Physics Conference Series*, 1883(1), 12151.