

ADMINISTRASI KANTOR DI ERA DIGITAL: PELUANG DAN TANTANGAN DALAM PELAYANAN PUBLIK

Ruliyani, Nina Oktarina

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

yaniruliyani@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.279>

QRCBN 62-6861-1770-599

ABSTRAK

Era digital membawa perubahan terhadap administrasi kantor yang mencakup rangkaian kegiatan operasional kantor seperti pada pelayanan publik. Pelayanan publik ini sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik demi memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat sehingga tercapainya kesejahteraan. Percepatan teknologi informasi dan komunikasi di era digital yang fokusnya pada pelayanan publik menimbulkan peluang dan tantangan. Ada berbagai peluang yang terjadi seperti meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, adanya transparansi serta akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat dan terjalinnya kolaborasi. Sedangkan untuk tantangannya yakni infrastruktur yang belum merata, minimnya anggaran, rendahnya literasi digital masyarakat dan regulasi yang belum mendukung. Tantangan dan peluang dalam pelayanan publik di era digital dapat dihadapi oleh pemerintah atau lembaga publik dengan menerapkan strategi implementasi yang cermat serta terarah dalam mencapai tujuan jangka panjang. Pembahasan mengenai administrasi kantor di era digital serta peluang dan tantangan dalam pelayanan publik dapat dijadikan sebagai referensi dalam menghadapi peluang serta tantangan pada layanan publik. Administrasi kantor yang berkembang dengan

memanfaatkan teknologi di era digital harapannya dapat meningkatkan kualitas layanan publik.

Kata Kunci: Administrasi kantor; era digital; peluang; tantangan; layanan publik.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini banyak teknologi baru yang tercipta di berbagai bidang sehingga dapat mempengaruhi aktivitas kehidupan sehari-hari manusia. Salah satunya dalam bidang administrasi kantor yang dalam rangkaian kegiatannya berhubungan dengan layanan publik. Cakupan layanan publik terdiri dari beberapa sektor seperti: kesehatan, pendidikan, perpajakan, kependudukan, perizinan dan keamanan, termasuk layanan publik yang mencakup: kesehatan, pendidikan, perpajakan, kependudukan, perizinan dan keamanan (Santoso et al., 2024).

Penggunaan teknologi dapat mempengaruhi cara kerja pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan berlaku untuk seluruh warga negara (Capil, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah banyak dilakukan baik dari dalam negeri maupun diluar negeri mengenai administrasi kantor di era digital: tantangan dan peluang (Santoso et al., 2024; Almahdi, 2025; Agustin, 2024; Yumame, 2024; Hasanah et al., 2024; Capil, 2020; Susilawati et al., 2024; Ali, 2024) penelitian tersebut dijadikan sebagai referensi bagi penulis. Berkaitan dengan penerapan teknologi digital menjadi salah satu faktor pendorong utama dalam transformasi layanan publik. Pemerintah dihadapkan pada tuntutan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sehingga tujuan dapat tercapai. Inovasi dalam layanan publik yang berbasis teknologi digital menjadi solusi untuk mengatasi tantangan tersebut, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas serta aksesibilitas layanan publik.

Disamping itu tantangan dalam penerapan teknologi dalam layanan publik tidak dapat diabaikan. Banyak sekali kendala yang menghambat penerapan teknologi digital ini. Mulai dari infrastruktur teknologi, terutama di daerah terpencil yang memiliki kesulitan dalam mengakses internet, rendahnya literasi digital Sumber Daya Manusia, adanya kesenjangan teknologi dan perumusan baik itu kebijakan atau regulasi yang tidak terarah dengan jelas.

Kualitas layanan publik dijadikan sebagai tolak ukur sejauh mana layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik dapat memenuhi kebutuhan, harapan dan tingkat kepuasan masyarakat. Layanan publik yang berkualitas tidak hanya menekankan pada efisiensi operasional, tetapi juga mempertimbangkan aspek kemanusiaan dan keadilan, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya secara adil dan memadai (Yumame, 2024).

METODE

Tulisan ini disusun dengan menggunakan metode *literature review* terkait penelitian dan kajian pada topik administrasi kantor di era digital khususnya pada peluang dan tantangan dalam layanan publik.

PEMBAHASAN

1. Administrasi Kantor di Era Digital

Ummah (2019) mengemukakan bahwa administrasi perkantoran merupakan kegiatan yang didalamnya mencakup pengaturan dan penataan pekerjaan utama yang dilaksanakan oleh sekelompok individu dalam suatu kerjasama terstruktur dengan tujuan mencapai hasil tertentu. Sedangkan administrasi kantor menurut Nasution (2016) merupakan sistem pengelolaan yang mencakup kegiatan beserta prosesnya yang dilakukan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mendukung operasional serta tujuan yang ingin dicapai.

Administrasi kantor melibatkan pengaturan Sumber Daya Manusia, informasi, material, keuangan, pengembangan prosedur serta kebijakan yang dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian layanan produk.

Fungsi utama dari administrasi kantor yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan yang berkaitan dengan operasional sehari-hari, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung pencapaian visi dan misi organisasi (Afriany et al., 2023).

Adapun tujuan dari administrasi kantor untuk membantu perusahaan dalam melaksanakan perencanaan serta evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Berikut tujuan administrasi kantor menurut Safrawali & Siregar (2022). Kegiatan administrasi terdiri atas lima bidang utama, yaitu: aktivitas komunikasi, kegiatan kalkulasi, pengelolaan warkat, penyusunan laporan, serta pelaksanaan prosedur rutin. Selain itu, terdapat pula beberapa kegiatan penunjang, seperti: menulis, yang mencakup pengetikan, stenografi dan metode lainnya yang bertujuan untuk mempercepat proses penulisan (Afriany et al., 2023).

Digitalisasi telah membawa perubahan yang nyata dalam berbagai sektor, termasuk dalam administrasi kantor. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih dengan memanfaatkan teknologi digital. Dalam beberapa tahun terakhir, penerapan teknologi digital telah dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas dan fleksibilitas di lingkungan kerja (Nahuway, 2024). Banyak perusahaan mulai menerapkan teknologi digital ke dalam operasional harian untuk menghadapi tantangan yang muncul, seperti meningkatnya kompleksitas tugas administratif dan kebutuhan akan kolaborasi yang lebih efektif di antara karyawan. Namun, penerapan teknologi ini juga menghadirkan tantangan baru, seperti: isu keamanan data dan kebutuhan untuk adaptasi teknologi oleh pegawai.

2. Layanan Publik

a. Pengertian Layanan Publik

Layanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, dimana kegiatan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pihak

bertanggungjawab dalam layanan publik. Sedangkan Santoso et.al., (2024) mengatakan bahwa layanan publik adalah kegiatan yang dirancang untuk seluruh warga negara tanpa pengecualian, dengan tujuan utama untuk memenuhi hak asasi manusia serta memenuhi tuntutan yang telah diatur dalam perundang-undangan.

Dari dua definisi layanan publik tersebut, menunjukkan bahwa layanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara tanpa pengecualian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, layanan publik berfungsi sebagai mekanisme untuk menjamin pemenuhan hak asasi manusia dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku serta memastikan kemudahan akses layanan bagi seluruh masyarakat.

b. Prinsip-prinsip Layanan Publik

Layanan publik mempunyai beberapa prinsip yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraannya. Adanya prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas, efisien, efektif dan adil. Berdasarkan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pihak penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip yakni; 1) Kesederhanaan; 2) Kejelasan; 3) Kepastian Waktu; 4) Akurasi; 5) Keamanan; 6) Tanggungjawab; 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; 8) Kemudahan Akses; 9) Kedisiplinan; dan 10) Kenyamanan.

c. Standar Layanan Publik

Setiap penyelenggaraan layanan publik harus menetapkan standar layanan sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Fungsi dari standar layanan ini sebagai ukuran yang baku dalam penyelenggaraan layanan publik, yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara, serta dijadikan sebagai pedoman

bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan (Tuaputimain & Palijama, 2024). Selain itu, standar ini juga berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat dan/atau penerima layanan terhadap kinerja penyelenggara. Maka dari itu, penting untuk menyusun dan menetapkan standar layanan yang sesuai dengan sifat, jenis, karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan lingkup yang ada.

Standar layanan publik di Indonesia ditetapkan menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 yang diantaranya meliputi; 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya pelayanan; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; 6) serta Kompetensi petugas pelayanan.

d. Asas Layanan Publik

Asas dijadikan sebagai landasan dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat, dengan adanya asas tujuannya untuk memastikan bahwa layanan publik kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berkaitan dengan Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik yaitu; 1) Kepentingan umum; 2) Kepastian hukum; 3) Kesamaan hak; 4) Keseimbangan hak dan kewajiban; 5) Keprofesionalan; 6) Partisipatif; 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; 8) Keterbukaan; 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) Ketepatan waktu; 12) serta Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

3. Perkembangan Layanan Publik di Era Digital

Seiring berkembangnya zaman, teknologi informasi dan komunikasi mengalami perubahan yang pesat. Hal tersebut menjadikan internet, perangkat seluler dan media sosial yang mengubah cara manusia dalam berinteraksi serta berkomunikasi (Mokobombang et al., 2023). Perubahan ini terjadi karena adanya digitalisasi merupakan transformasi dalam cara kerja suatu usaha melalui pemanfaatan teknologi dan data dalam bentuk digital (Capil, 2020). Hampir seluruh sektor terdampak dari teknologi termasuk juga pada sektor

layanan publik. Hal ini menimbulkan perubahan-perubahan sehingga menghadirkan peluang dan tantangan yang baru bagi pemerintah dan lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat.

Layanan publik saat ini dihadapkan pada berbagai permasalahan yang berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat. Masalah tersebut seperti layanan yang lambat dan berbelit-belit, kurangnya transparansi dalam proses layanan. Keadaan seperti ini menciptakan ketidakpastian dan ketidakpuasan yang sangat mendalam di kalangan masyarakat. Untuk itu, digitalisasi hadir untuk mengatasi permasalahan tersebut guna meringankan beban kerja.

Perencanaan kebijakan atau strategi dirancang guna mendukung pemanfaatan teknologi digital seperti menyediakan infrastruktur untuk mengatasi keterbatasan dalam mengakses jaringan internet. Pemerintah juga perlu memastikan privasi serta keamanan data bahwa yang digunakan masyarakat tidak dapat dicuri atau hilang sehingga memberikan manfaat kepada masyarakat.

Salah satu contoh penerapan teknologi dalam layanan publik yaitu *E-Government* sistem yang dirancang untuk keberlangsungan layanan publik dan dapat diakses masyarakat melalui jaringan internet (Ali, 2024). Selain itu, penerapan teknologi digital juga meluas ke dalam sistem manajemen kualitas data dan informasi publik. Dengan adanya teknologi *big data* dan analisis data yang canggih, pemerintah mampu mengumpulkan dan menganalisis data dalam volume besar untuk menghasilkan keputusan yang lebih akurat dan berbasis bukti. Sebagai contoh, dalam penanganan isu kesehatan masyarakat, analisis data dapat berperan penting dalam pelacakan penyakit, perencanaan distribusi vaksin, serta alokasi sumber daya medis yang lebih efisien (Yumame, 2024). Teknologi ini memungkinkan respons yang lebih cepat dan terkoordinasi dalam menghadapi situasi darurat atau bencana alam.

Untuk dapat merealisasikan nya pemerintah harus memperluas jaringan internet sebagai pemenuhan infrastruktur. Tidak hanya itu saja, diperlukan sistem atau regulasi yang jelas mudah dipahami oleh masyarakat, serta

Sumber Daya Manusia yang kemampuan atau kompetensinya perlu ditingkatkan supaya mahir dalam menggunakan teknologi.

Perkembangan layanan publik di era digital memberikan pengaruh terhadap masyarakat. Lingkungan yang terus berkembang akan menciptakan sistem yang inovatif dan memberikan pengaruh secara signifikan demi terciptanya layanan publik yang maju, unggul serta berkualitas.

4. Peluang Layanan Publik di Era Digital

Layanan publik di era digital dapat menjadi peluang bagi pemerintah dan lembaga publik dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat serta dapat mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya. Berikut ini adalah peluang layanan publik di era digital menurut Hasanah et al., (2024):

a. Peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan

Efisiensi adalah kemampuan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal (Septia et al., 2025). Dalam hal ini efisiensi mencakup pada penggunaan waktu, biaya dan tenaga secara efisien guna menyediakan layanan yang berkualitas untuk masyarakat. Misalnya pada pengurusan surat yang biasanya membutuhkan waktu sehari-hari bisa dipercepat menjadi hitungan jam bahkan menit.

Sedangkan efektivitas lebih mengacu pada tingkat pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan dan harapannya dapat tercapai dengan baik. Efektivitas ini berkaitan dengan sejauh mana suatu layanan yang telah diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik dapat mencapai tujuannya serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut (Septia et al., 2025). Tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran utama dalam evaluasi kualitas layanan publik. Contohnya dengan mengurangi penggunaan kertas dan biaya transportasi warga ke kantor desa.

b. Adanya transparansi dan akuntabilitas

Transparansi yaitu kondisi dimana tidak terdapat niat tersembunyi, disertai dengan ketersediaan informasi lengkap yang diperlukan untuk mendukung kolaborasi, kerjasama dan

pengambilan keputusan secara kolektif (Haikal, 2022). Dalam menggunakan sistem *tracking* masyarakat dapat memantau status permohonan layanan mereka secara *online* tanpa perlu datang ke kantor.

Di sisi lain ada akuntabilitas yang merupakan bentuk kewajiban untuk mempertanggungjawabkan semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik sebagai pemangku amanah kepada pihak yang berhak meminta pertanggungjawaban tersebut (Haikal, 2022). Dalam hal ini seperti mempublikasikan anggaran untuk menyampaikan informasi penggunaan dana desa kepada masyarakat yang dapat diakses secara terbuka melalui *website* desa.

c. Peningkatan partisipasi terhadap masyarakat

Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan publik memungkinkan antara pemerintah dengan masyarakatnya memiliki hubungan yang lebih erat melalui *platform* partisipatif. Aplikasi pelaporan atau pengaduan *online* yang dirancang oleh pemerintah juga memungkinkan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan secara langsung yang ditujukan kepada pemerintah, sehingga nantinya pemerintah dapat merespon dengan lebih cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat demi tercapainya kesejahteraan.

d. Membuka kolaborasi yang luas

Pemanfaatan teknologi digital juga membuka peluang untuk memperluas kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta, khususnya dalam hal pengembangan infrastruktur digital serta peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia. Kerjasama ini dapat menjadi solusi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengatasi keterbatasan anggaran sekaligus memperkuat kapasitas teknologi yang dimiliki.

5. Tantangan Layanan Publik di Era Digital

Dalam layanan publik di era digital terdapat berbagai tantangan yang bisa mempengaruhi efisiensi serta efektifitas dalam penyampaian layanan kepada masyarakat. Hasanah et al., (2024) mengemukakan bahwa terdapat tantangan yang perlu dihadapi dalam layanan publik diantaranya:

a. Keterbatasan infrastruktur

Infrastruktur menjadi aspek terpenting dalam layanan

publik demi meningkatkan keberlangsungan kualitas hidup suatu masyarakat (Thomas Raymond Selo et al., 2024). Infrastruktur yang belum merata terutama di daerah pelosok Indonesia yang jauh dari pusat kota, dihadapi dengan permasalahan akses internet yang buruk. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap masyarakat pada ketidakmampuan dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal sehingga menghambat efektivitas inovasi.

b. Terbatasnya anggaran

Untuk mendigitalisasi layanan publik, diperlukan peningkatan alokasi anggaran. Hal ini membuka kemungkinan untuk memanfaatkan teknologi terbaru, yang dapat mempercepat proses digitalisasi, meningkatkan akses masyarakat, serta mempromosikan inisiatif tersebut. Alokasi anggaran yang memadai akan berpengaruh signifikan terhadap realisasi penerapan inovasi teknologi dalam layanan publik.

c. Rendahnya literasi digital di kalangan pemerintah dan masyarakat

Literasi digital ialah suatu kemampuan yang mencakup penguasaan dalam memperoleh, memahami dan memanfaatkan informasi yang bersumber dari berbagai media digital seperti: *e-books*, situs *web*, media sosial dan lain-lain. Dalam konteks layanan publik seringkali aparat pemerintah kurang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan teknologi yang baru dan merasa tidak siap untuk menghadapi perubahan yang diakibatkan kemunculan transformasi digital. Selain itu, dari masyarakat juga belum terbiasa dengan layanan digital sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan pemerintah yang berbasis teknologi.

d. Ketidakjelasan regulasi

Beberapa daerah di Indonesia belum mempunyai kebijakan yang jelas ataupun terarah dalam mendukung digitalisasi layanan publik, sehingga penerapan teknologi menjadi terhambat dengan adanya ketidakjelasan regulasi yang belum disesuaikan dengan kebutuhan era digital saat ini. Dalam hal ini regulasi sebagai instrumen utama pemerintah dalam mengatur berbagai aktivitas kebijakan serta layanan

publik, dimana memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung efektivitas layanan publik (Firjatullah, 2024).

6. Strategi Layanan Publik di Era Digital

Dari peluang dan tantangan yang telah dijelaskan, terdapat strategi implementasi layanan publik di era digital sebagai upaya dalam mencapai tujuan jangka panjang untuk keberlanjutan hidup masyarakat yang sejahtera. Berikut implementasi layanan publik di era digital menurut Hasanah et al., (2024):

a. Peningkatan infrastruktur teknologi

Disini pemerintah daerah perlu melakukan kerjasama yang strategis dengan penyedia layanan telekomunikasi guna memperluas cakupan jaringan internet, khususnya di wilayah yang masih mengalami keterbatasan dalam mengakses internet. Disamping itu, perlu dilakukannya investasi dalam infrastruktur teknologi yang mencakup perangkat lunak, perangkat keras dan *server*. Tujuannya untuk memastikan keberlangsungan dan kehandalan sistem digital yang diimplementasikan pada layanan publik.

b. Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi Sumber Daya Manusia dapat ditingkatkan melalui program pelatihan dan pengembangan kemampuan aparatur pemerintah dalam bidang teknologi informasi yang seharusnya hal tersebut menjadi prioritas utama dalam layanan publik. Kemudian pemerintah juga perlu melaksanakan sosialisasi atau pelatihan literasi digital kepada masyarakat untuk memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

c. Perumusan regulasi dan kebijakan yang mendukung

Perumusan regulasi harus dirancang dengan jelas supaya tujuannya dalam mendukung transformasi digital dapat tercapai dengan baik. Regulasi memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara umum dan dibuat oleh pemerintah yang berwenang. Sementara untuk kebijakan sifatnya sebagai pedoman atau panduan yang lebih fleksibel dapat dibuat oleh berbagai entitas seperti: pemerintah, organisasi atau individu. Kebijakan dalam layanan publik ini harus mencakup perencanaan jangka panjang, alokasi

anggaran dan kerangka kerja yang memungkinkan pengembangan inovasi digital secara berkelanjutan.

d. Mengadakan kolaborasi dengan pihak ke tiga

Dalam mendukung pengembangan teknologi dan peningkatan kapasitas, pemerintah dapat membangun kemitraan dengan sektor swasta, perguruan tinggi atau lembaga lainnya. Adanya jalinan kolaborasi ini berpotensi menciptakan lingkup inovasi yang lebih inklusif serta berkelanjutan dalam layanan publik.

PENUTUP

Perubahan teknologi di era digital yang memberikan dampak pada administrasi kantor dalam menjalankan pelayanan publik untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat. Hal ini menimbulkan peluang dan tantangan pada pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi sebagai peluang dalam pelayanan publik dengan efektivitas dan efisiensi layanan, adanya transparansi dan akuntabilitas, partisipasi terhadap masyarakat dan kolaborasi yang luas. Namun tantangan seperti minimnya infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, kurangnya anggaran dan ketidakjelasan regulasi menjadi hambatan utama yang harus diatasi. Untuk mengatasi hal tersebut maka diperlukan strategi dalam peningkatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia, perumusan regulasi dan kebijakan yang jelas serta menjalin kolaborasi dengan pihak ketiga. Strategi yang tepat, diharapkan pelayanan publik dapat mencapai tujuan yang efektif, inklusif dan responsif menjadi lebih baik kedepannya dalam menghadapi berbagai tuntutan yang datang dari masyarakat di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriany, D., Ilmu, P., Dan, S., & Author, C. (2023). Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan. 8(2).
- Agustin, A. (2024). Transformasi Asuransi Syariah: Inovasi dan Tantangan di Era Digital. *Kompasiana.Com*, 4(1), 449-456.

- <https://www.kompasiana.com/anandaagustin2773/659294dec57afb45221eb6b2/transformasi-asuransi-syariah-inovasi-dan-tantangan-di-era-digital>
- Ali, H. (2024). *Modernizing public service in Algeria within the framework of digital transformation* ريذن يناديمح. 06(03), 17–28. <https://doi.org/10.34118/sej.v6i3.3969>
- Almahdali, H. (2025). *Tantangan dan Peluang Inovasi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 (Challenges and Opportunities for Public Service Innovation in the Industrial Revolution 4.0 Era)*. 4(2), 63–73.
- Capil, K. (2020). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Era Revolusi Industri 4.0. *Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Jombang*, 2, 358–369.
- Firjatullah, M. F. (2024). “ Efektivitas Regulasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ” (*Studi Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Malang*). 8(7), 459–464.
- Haikal, M. F. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Tallo Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, 28(April), 89–112.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*. 4, 5228–5235.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. In *Ombudsman* (p. 1). https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, K., & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v4i1.4180>
- Nahuway, V. F. (2024). Manajemen Perkantoran Modern Di Era Digitalisasi : Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi*

- Terapan*, 3(1), 303–315.
- Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran. *Jurnal WartaDharmawangsa*, 1829–7463. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/159/154>
- Safrawali, S., & Siregar, B. (2022). Penerapan Administrasi Bisnis dan Administrasi Perkantoran Modern di Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 364–375. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v2i2.267>
- Santoso, A., Alfiyah, S., Miftahurrohmah, Z., Ummu, D., & Latifah, L. (2024). *Tantangan Dan Peluang Karangsemanding Digitalisasi Pelayanan Publik Di. 06(4)*, 101–108.
- Septia, M., Akbar, A., Baharuddin, M., & Tjenreng, Z. (2025). *Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. 5(1)*, 305–312.
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiyat, A., & Haedar. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Pralangga Praja*, 6(1), 67–73.
- Thomas Raymond Selo, Krisantus Simon H Molan, & Stephanie Perdana Ayu Lawalu. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pendataan Infrastruktur di Desa Lamabelawa. *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian Dan Kegiatan Masyarakat*, 2(4), 24–33. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v2i4.858>
- Tuaputimain, D. K., & Palijama, F. (2024). *Optimalisasi pelayanan publik pada kantor desa kamarian kabupaten seram bagian barat. 2*, 1–13.
- Ummah, M. S. (2019). Administasi Perkantoran. In *Sustainability (Switzerland)* (Edisi Pert, Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetungan_Terpusat_Strategi_Melestari
- Undang Undang Republik Indonesia. (2017). UU no 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона*, 32.
- Yumame, J. (2024). *Bulletin of Community Engagement. 4(3)*.