

## **DIGITALISASI ADMINISTRASI KANTOR: MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KUALITAS LAYANAN DI ERA DIGITAL**

**Safira Beaty, Nina Oktarina**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas Negeri Semarang

safirabeaty@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.281>

QRCBN 62-6861-1770-599

### **ABSTRAK**

Layanan administrasi dituntut untuk cepat merespons dengan cepat dan tepat. Sedangkan administrasi perkantoran yang konvensional seringkali terhambat dengan lambatnya proses, ketidakakuratan data, dan kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan. Pandemi COVID-19 membawa kita dalam perubahan baru untuk lebih melek teknologi dan mengikuti perkembangan zaman. Di era digital ini, banyak sektor yang telah menerapkan digitalisasi, salah satunya pada sektor administrasi perkantoran. Ada banyak jenis teknologi yang dapat memberikan manfaat pada layanan administrasi kantor. Digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan mempersingkat waktu dan meminimalisir kesalahan data. Ada Kemajuan tentunya diikuti dengan tantangan dan hambatan, dengan mengidentifikasi tantangan dan hambatan tersebut diharapkan institusi atau organisasi mampu membuat strategi untuk mengatasinya. Strategi implementasi digitalisasi yang efektif harus melibatkan seluruh manajemen, staf dan pengguna.

**Kata Kunci:** administrasi perkantoran; digitalisasi administrasi; efisiensi; kualitas layanan; efektif; teknologi

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 mengenalkan kita kepada kemajuan teknologi serta membawa kita menuju era digital yang mana mempercepat laju digitalisasi di berbagai sektor, salah satunya administrasi perkantoran. Dalam hal ini, pentingnya efisiensi dan kualitas layanan menjadi suatu hal yang semakin mendesak. Sering kali muncul berbagai macam tantangan dalam administrasi perkantoran yang konvensional seperti: lambatnya proses, ketidakakuratan data, dan kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan. Transformasi digital dapat dijadikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kantor, dengan penekanan pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang lebih *modern* sebagai solusi untuk pengelolaan administrasi yang lebih baik (Yulistiyono et al., 2024), (Maulidah et al., 2024). Digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi proses administrasi, sehingga memenuhi harapan masyarakat yang terus berkembang seiring pertumbuhan teknologi.

Selain itu, pentingnya efisiensi dan kualitas layanan dalam administrasi *modern* tidak bisa dipandang remeh. Layanan publik seringkali harus segera merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, maka administrasi yang efisien dan berkualitas menjadi sangat relevan. Dengan semakin banyaknya layanan administratif yang beralih ke *platform* digital, kinerja administrasi diharapkan dapat meningkat dan menjadi lebih akuntabel.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak penelitian telah dilakukan untuk mempelajari dampak positif dan tantangan yang dihadapi oleh administrasi perkantoran dalam era digital. Yulistiyono et al. meneliti strategi manajemen komunikasi internal yang meningkatkan efektivitas administrasi kantor melalui penerapan teknologi *modern* (Yulistiyono et al., 2024). Hal serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Maulidah et al., yang membahas perkembangan teknologi informasi dan komunikasinya dalam mendukung administrasi kantor (Maulidah et al., 2024). Studi-studi ini

menunjukkan bahwa adaptasi terhadap teknologi digital tidak hanya berpengaruh terhadap meningkatnya efisiensi, teknologi digital juga memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Namun, meskipun banyak studi yang membahas pentingnya digitalisasi, masih banyak celah dalam penelitian yang membahas hubungan langsung antara digitalisasi dan perbaikan kualitas layanan pada administrasi perkantoran. Banyak studi terkonsentrasi pada aspek teknis dan operasional, tetapi masih sedikit yang mengeksplorasi bagaimana implementasi teknologi dapat mengubah budaya kerja dan interaksi antar karyawan dalam organisasi.

Urgensi penulisan ini terkait dengan perkembangan zaman dan kebutuhan untuk bertransformasi menuju era digital. Hal ini diikuti juga dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, tepat dan berkualitas, pada aspek administrasi perkantoran. Implementasi teknologi yang tepat akan memungkinkan peningkatan kualitas layanan yang maksimal (Helpiastuti et al., 2023). Penulisan ini juga diharapkan dapat memperkuat kebijakan-kebijakan publik yang berkaitan dengan reformasi birokrasi dan peningkatan tata kelola administrasi yang berorientasi pada layanan publik yang lebih baik. Selain itu, diharapkan juga akan tercipta suatu model administrasi perkantoran yang *modern* dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

Secara keseluruhan, perkembangan teknologi digital menawarkan potensi yang luar biasa untuk mengubah dan memperbaiki administrasi perkantoran. Dengan mengadopsi teknologi yang tepat, dan didukung dengan pelatihan dan pengembangan SDM yang memadai, diharapkan terwujud efisiensi dan kualitas layanan yang optimal.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah dengan menggunakan metode kajian literatur terkait topik digitalisasi administrasi kantor untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di era digital.

## PEMBAHASAN

### Digitalisasi Administrasi Kantor

Digitalisasi administrasi kantor telah menjadi pilar utama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di berbagai organisasi. Proses ini melibatkan beberapa dimensi, di antaranya adalah otomatisasi dokumen, sistem manajemen dokumen elektronik (DMS), dan *workflow* digital.

1. Otomatisasi dokumen merupakan langkah pertama yang penting, yang memungkinkan proses administratif dilakukan secara lebih efisien dan cepat. Hal ini dicontohkan oleh Naufalin et al. (2022), yang menunjukkan bagaimana akreditasi data dapat dikelola secara efektif melalui sistem berbasis *web*. Dengan demikian, waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam pengelolaan dokumen dapat dikurangi dengan mengotomatisasi proses pengumpulan dan penyimpanan data.
2. Sistem manajemen dokumen elektronik (DMS) berfungsi sebagai *platform* yang mengintegrasikan pengelolaan dokumen yang lebih efisien. DMS tidak saja mengamankan data, tetapi juga memfasilitasi akses yang lebih cepat dan mudah bagi para pengguna. Hasanuddin et al. (2022) menekankan bahwa implementasi DMS di lingkungan pendidikan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip dan informasi. Dalam praktiknya, DMS memungkinkan organisasi untuk mengelola siklus operasional dokumen secara efektif, mulai dari penciptaan hingga pemusnahan, sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
3. *Workflow* digital adalah serangkaian langkah atau proses yang diselesaikan secara elektronik dan berfungsi untuk mengotomatisasi serangkaian tugas yang biasanya dikerjakan secara manual. Hal ini membantu mengurangi *bottleneck* dan mendorong adanya kolaborasi di antara tim. Marisana et al. (2023) menjelaskan bahwa penerapan sistem *workflow* yang tepat di institusi pendidikan dapat meningkatkan produktivitas dan kolaborasi antara guru dan siswa dalam konteks pengajaran. Sistem ini menunjukkan alur kerja yang lebih transparan dan dapat dilacak, sehingga meningkatkan akuntabilitas dalam proses administrasi.

Untuk mendukung dimensi-dimensi digitalisasi tersebut,

infrastruktur dan teknologi pendukung seperti *cloud computing*, *big data*, dan IoT sangatlah penting.

1. *Cloud computing* menawarkan fleksibilitas dan skalabilitas dalam penyimpanan data serta pengolahan informasi. Dalam hal ini, Ripai dan Saputri (2023) menemukan bahwa penyimpanan arsip berbasis digital memberikan keamanan data yang lebih baik dibandingkan metode konvensional.
2. *Internet of Things (IoT)* dapat menambah dimensi baru dalam pengelolaan administrasi. Dalam penelitian Ilhami (2022), kemampuan IoT dalam mengumpulkan data secara *real-time* memungkinkan organisasi untuk memantau kinerja proses administrasi secara akurat. Dalam hal ini dapat membantu manajer dalam mengidentifikasi masalah secara dini dan meresponsnya dengan cepat.
3. *Big data* juga menjadi instrumen vital dalam pengambilan keputusan administrasi. Pengolahan data dalam jumlah besar memungkinkan organisasi untuk menganalisis tren dan pola yang dapat membantu pengambilan keputusan. Gultom et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan informasi yang lebih baik melalui *big data* tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga membantu mencapai hasil yang lebih baik dalam administrasi. Dengan memanfaatkan *big data*, organisasi dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan merespons kebutuhan pengguna dengan lebih cepat. Selain itu, *big data* dapat memberikan wawasan yang lebih dalam terhadap pola dan perilaku pengguna dalam administrasi, yang memungkinkan perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih cerdas.

Namun, penerapan teknologi digital ini tentu memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan. Kompetensi digital pegawai menjadi sangat krusial dalam hal digitalisasi dan sangat perlu diperhatikan. Eryc (2023) menunjukkan bahwa hasil dari digitalisasi sangat bergantung pada tingkat literasi digital karyawan. Tanpa kecakapan teknologi yang memadai, implementasi sistem digital cenderung tidak akan berjalan mulus. Oleh karena itu, pelatihan rutin harus dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan memfasilitasi transisi bagi karyawan agar dapat cepat beradaptasi dengan perubahan.

Faktor tata kelola dan regulasi juga tidak kalah penting dalam

mendukung digitalisasi administrasi. Kebijakan dan prosedur yang jelas akan membantu memastikan bahwa penggunaan teknologi dilakukan dengan cara yang aman dan sesuai dengan regulasi yang ada. Dalam hal ini, keamanan data dan regulasi privasi harus menjadi perhatian utama. Miftahurrizqi (2023) mengingatkan bahwa program perlindungan data yang komprehensif diperlukan untuk melindungi informasi sensitif dan mencegah kebocoran data. Kebijakan serta *Standard Operating Procedures* (SOP) digital harus ditetapkan untuk memberikan panduan kepada pegawai tentang bagaimana menggunakan sistem digital dengan aman dan efektif. Penegakan SOP yang konsisten, seperti yang dijelaskan oleh Purnasari et al. (Santoso & Dewi, 2022), dapat memastikan bahwa semua pegawai mematuhi praktik terbaik dalam pengelolaan informasi. Selain itu, keamanan data harus selalu menjadi prioritas, dan perusahaan harus mengadopsi langkah-langkah yang tepat untuk melindungi data dari ancaman *cyber* (Nabila et al., 2023).

### **Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan**

Digitalisasi administrasi kantor memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi proses kerja, diantaranya:

1. Pengurangan waktu proses menjadi salah satu faktor utama. Dengan menerapkan teknologi digital, institusi atau organisasi dapat mengurangi waktu yang diperlukan dalam penyelesaian tugas administratif, seperti pengelolaan dokumen dan penyelesaian proses administrasi lainnya. Studi oleh Kurniatun (2023) menunjukkan bahwa dengan sistem administrasi berbasis *paperless office*, waktu yang dibutuhkan untuk mengelola dokumen secara signifikan berkurang, memungkinkan pegawai untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan bernilai tambah.
2. Otomatisasi tugas repetitif juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi. Dengan otomatisasi tugas-tugas repetitif, kegiatan manual yang selama ini memakan banyak waktu dapat diminimalisir, sehingga pegawai dapat mengalokasikan waktu mereka untuk tugas lain yang lebih strategis dan dapat meminimalkan kesalahan manusia, serta meningkatkan produktivitas. Misalnya, proses pengarsipan yang sebelumnya memakan waktu melalui pengolahan manual dapat diotomatisasi sehingga dokumen dapat

disimpan dan diakses dengan lebih cepat (Nurlistiani, 2023). Hal ini mengarah pada pengurangan beban kerja pegawai yang sebelumnya terlibat dalam pengelolaan tugas-tugas yang monoton dan berulang.

3. *Paperless office* atau kantor tanpa kertas. Implementasi *paperless office* tidak hanya mengurangi penggunaan kertas, tetapi juga merampingkan proses bisnis. Seperti yang dikemukakan oleh Umaima dan Hutabarat (2021), keberhasilan penerapan *paperless office* memerlukan kompetensi digital dari pegawai. Ketika pegawai memiliki keterampilan yang memadai untuk menggunakan perangkat digital, hal ini akan berkontribusi terhadap transisi yang lebih mulus menuju lingkungan kerja yang ramah lingkungan. Dengan demikian, konsep *paperless office* membawa dampak positif tidak hanya dari segi efisiensi operasional, tetapi juga dari perspektif keberlanjutan.

Selain efisiensi, digitalisasi administrasi kantor juga berujung pada peningkatan kualitas layanan. Kualitas layanan harus diperhatikan agar tetap menjaga kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Digitalisasi administrasi dapat meningkatkan kualitas layanan yang dilihat dari hal-hal berikut:

1. Kecepatan respons terhadap permintaan pelanggan adalah salah satu indikator kritis dalam hal ini. Dalam lingkungan digital, permintaan pelanggan dapat dipenuhi dengan lebih cepat berkat sistem yang terintegrasi dan otomatis (Yousufi, 2023). Misalnya, sistem manajemen dokumen elektronik memungkinkan pegawai untuk dengan mudah mengakses data dan dokumen yang diperlukan untuk merespons pertanyaan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat. Kecepatan ini menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih besar.
2. Personalisasi layanan juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan data dan analisis, organisasi dapat menyesuaikan layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan preferensi dan kebutuhan individu. Menurut Fincke et al. (2020), penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik memfasilitasi pengembangan hubungan yang lebih personal antara pegawai dan pelanggan, sehingga dibangun kepercayaan yang lebih baik. Seiring dengan hal ini, akurasi

data menjadi semakin penting. Penggunaan sistem digital mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan informasi, sehingga meningkatkan keandalan data yang digunakan dalam pengambilan keputusan dan layanan kepada pelanggan.



Gambar 1. Aplikasi my unnes

Penerapan teknologi digital di administrasi juga dapat dilihat dalam studi kasus di berbagai instansi pemerintah dan perguruan tinggi yang telah berhasil

mengimplementasikan sistem digital dengan efektif dan efisien. Di Universitas Negeri Semarang, pelayanan berbasis *web* dan aplikasi my unnes telah terbukti meningkatkan efisiensi dengan mengurangi beban administratif dan mempermudah akses informasi. Mahasiswa dapat membuat surat secara *online*, mengakses surat edaran, mengakses nilai akademik, serta layanan lainnya melalui *website* dan aplikasi my unnes.

## Tantangan dan Hambatan

Walaupun digitalisasi menawarkan berbagai manfaat serta dapat memudahkan pekerjaan, ada pula tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Tantangan dan hambatan tersebut wajib diketahui oleh pelaku administrasi, terutama oleh pemangku kebijakan. Tantangan dan hambatan tersebut diantaranya:

1. Lambatnya adaptasi institusi atau organisasi. Dalam hal ini, banyak institusi masih lambat beradaptasi, sering kali disebabkan oleh keterbatasan dan resistensi terhadap perubahan (Oghenerukevwe & Kayii, 2023). Ada pula



kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa solusi digital yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna. Pentingnya memahami teknologi dari sudut pandang pegawai akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan inovatif (A et al., 2024). Kebutuhan pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan dibutuhkan untuk menggunakan teknologi dengan efektif.

2. Resistensi terhadap perubahan adalah tantangan umum yang sering dihadapi dalam implementasi digitalisasi. Beberapa pegawai mungkin merasa terancam atau tidak siap menghadapi teknologi baru. Naila et al. (2021) menyarankan bahwa komunikasi yang jelas dan pelibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan dapat membantu mengurangi resistensi ini. Dalam hal ini, manajemen perlu menciptakan lingkungan yang inklusif, di mana pegawai merasa dilibatkan dan dihargai dalam proses digitalisasi yang sedang berlangsung. Strategi pelatihan menjadi salah satu cara efektif untuk mengatasi resistensi dan meningkatkan kompetensi digital pegawai. Pelatihan tidak hanya tentang penggunaan alat tetapi harus mencakup pemahaman tentang manfaat digitalisasi terhadap kinerja dan efisiensi layanan. Rencana pelatihan yang baik harus berbasis pada analisis kebutuhan organisasi dan individu, serta diintegrasikan ke dalam kebijakan SDM yang lebih luas (Sampurnaningsih et al., 2021). Dengan demikian, pegawai akan lebih siap dan termotivasi untuk mengadopsi teknologi baru.
3. Ketergantungan pada teknologi menjadi salah satu isu utama. Seperti yang diungkapkan oleh Hardiyanti et al. (Hardiyanti et al., 2023), meskipun ada banyak keuntungan dari sistem *paperless*, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai. Dalam banyak kasus, jika sistem tidak berfungsi dengan baik atau mengalami *downtime*, hal ini dapat mengganggu seluruh proses administrasi dan menghasilkan keterlambatan dalam pelayanan.
4. Keterbatasan anggaran juga merupakan tantangan signifikan dalam upaya digitalisasi. Banyak institusi, baik di sektor pendidikan maupun pemerintahan, seringkali terhambat oleh biaya yang tinggi terkait dengan adopsi teknologi baru (Suban & Reja, 2022). Pembelian perangkat keras,

pengembangan perangkat lunak, dan pelatihan pegawai dapat membutuhkan investasi yang substansial. Oleh karena itu, perhatian yang lebih besar perlu diberikan untuk merencanakan anggaran dan mencari sumber pendanaan untuk mendukung proses digitalisasi ini.

5. Isu keamanan merupakan hal penting dalam proses digitalisasi. Dalam dunia digital, ancaman siber menjadi semakin nyata dan dapat mempengaruhi integritas data organisasi. Keamanan data dan regulasi privasi perlu diperhatikan agar informasi penting dan sensitif yang menyangkut dengan instansi atau organisasi tidak jatuh ke tangan yang salah. Penelitian oleh Kler et al. (2022) menunjukkan bahwa perlindungan data yang kuat adalah kunci dalam mencegah pelanggaran data dan menjaga kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk tidak hanya mengadopsi teknologi baru tetapi juga memastikan bahwa langkah-langkah keamanan diimplementasikan secara efektif guna melindungi data yang sensitif.

### **Strategi Implikasi Digitalisasi yang Efektif**

Adapun untuk mewujudkan implikasi digitalisasi yang efektif, maka dibutuhkan adanya strategi untuk memastikan bahwa organisasi dapat beradaptasi dan mengintegrasikan teknologi dengan baik, diantaranya yaitu:

1. Audit teknologi adalah langkah awal yang perlu dilakukan untuk menilai keadaan infrastruktur yang ada serta kebutuhan pengguna yang akan berinteraksi dengan sistem digital yang baru. Melakukan audit teknologi tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan saat ini, tetapi juga menyediakan informasi dasar yang diperlukan untuk perencanaan dan pengembangan peta jalan digitalisasi yang efektif (Ismail & Aziz, 2025; Faisal & Sahar, 2024).
2. Peta jalan digitalisasi harus dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna yang nyata, yang mencakup kemampuan teknis karyawan serta preferensi mereka terhadap teknologi yang akan diimplementasikan. Misalnya, penggunaan aplikasi berbasis *web* untuk pengelolaan surat-menyerurat diperlihatkan dalam beberapa studi yang

menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dapat mengurangi keterlambatan pencatatan dan meningkatkan efisiensi administrasi (Amri & Muzid, 2024; Balafif et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk melibatkan pengguna dalam setiap tahap proses perancangan agar dapat memastikan bahwa solusi yang diusulkan memang relevan dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

3. Manajemen perubahan organisasi merupakan fase penting lainnya dalam proses digitalisasi. Ketika sistem baru diperkenalkan, komunikasi perubahan menjadi kunci untuk memastikan bahwa setiap anggota organisasi memahami perhatian dan tujuan perubahan tersebut. Dalam hal ini, strategi komunikasi yang efektif harus diperkenalkan untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan yang biasa terjadi di antara karyawan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa ketika manajer secara proaktif mengkomunikasikan visi dan manfaat dari perubahan, tingkat penerimaan karyawan terhadap perubahan tersebut juga meningkat (Purba & Aslami, 2022; Hutami & Perdhana, 2021; Huda & Aslami, 2024). Hal ini memerlukan pendekatan yang tepat untuk melibatkan semua pihak terkait dalam proses.
4. Monitoring dan evaluasi, merupakan aspek tak terpisahkan dari upaya digitalisasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa semua langkah yang diambil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati. Salah satu cara untuk melakukan evaluasi ini adalah dengan mengembangkan *Key Performance Indicators* (KPI) yang spesifik untuk digitalisasi. KPI ini harus mencakup metrik seperti: waktu pengolahan, tingkat kesalahan dalam pengolahan data dan kepuasan pengguna (Hasbi, 2025; Indriati & Supardal, 2023). Implementasi KPI yang efektif memerlukan pengumpulan data yang sistematis dan analisis yang menyeluruh agar dapat menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk penyesuaian dan perbaikan berkelanjutan. *Dashboard* performa administrasi menjadi alat yang bermanfaat untuk memvisualisasikan data yang diperoleh dari KPI. Dengan menggunakan *dashboard*, manajemen dapat dengan mudah memantau dan menilai kinerja berbagai aspek administrasi dalam satu tampilan yang komprehensif. Beberapa studi menunjukkan bahwa penggunaan *dashboard* yang dirancang dengan baik dapat memberikan analisis

secara *real-time* yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, sekaligus membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian khusus dalam proses digitalisasi (Adellia, 2025; Lusiani et al., 2024).

Ketika organisasi melakukan transisi menuju sistem digital, perlu diingat bahwa hal ini bukan hanya tentang menerapkan teknologi baru tetapi juga tentang beradaptasi dengan perubahan dalam proses kerja yang lebih luas. Proses digitalisasi dapat menciptakan potensi yang besar dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga menuntut karyawan untuk mengubah cara mereka berpikir dan bekerja (Amrih et al., 2024; Hasbi, 2025). Oleh karena itu, pengembangan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan adaptasi terhadap teknologi baru sangat penting untuk mencapai tujuan digitalisasi yang diinginkan.

Akhirnya, untuk menilai keberhasilan rangkaian inisiatif digitalisasi, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh setelah implementasi. Ini mencakup tidak hanya metrik kinerja tetapi juga umpan balik dari pengguna untuk memahami bagaimana sistem baru memenuhi kebutuhan mereka. Evaluasi berbasis umpan balik dapat memberikan wawasan berharga tentang perbaikan lebih lanjut yang dapat dilakukan, serta mendorong keterlibatan pengguna dalam proses yang berkelanjutan (Indo, 2025; Munirah et al., 2023; Ilham, 2025). Proses ini memastikan bahwa organisasi tetap adaptif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna, sambil memfasilitasi inovasi yang berkelanjutan di masa depan.

Digitalisasi administrasi kantor memerlukan pemahaman yang mendalam tentang struktur organisasi dan kebutuhan spesifik dari setiap unit kerja. Oleh karena itu, kolaborasi antara pihak manajemen, staf dan penyedia teknologi adalah kunci untuk meraih sukses. Dengan pengelolaan yang tepat, digitalisasi tidak hanya akan meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberi dampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Ismail & Aziz, 2025; Adellia, 2025; Nugraha et al., 2023).

### **Implikasi dan Rekomendasi**

Implikasi akademik dari penulisan ini terletak pada pengembangan model teori baru dalam administrasi digital yang dapat menjawab tantangan dan tuntutan zaman. Salah satu model yang dapat dikembangkan adalah model berbasis *on-demand* yang

memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat proses administratif. Seperti pada contoh layanan administrasi dan akademik Universitas Negeri Semarang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi untuk memfasilitasi administrasi dapat mengurangi waktu dan biaya operasional yang signifikan, khususnya melalui praktik penggunaan *website* dan aplikasi yang berbasis internet. Di sisi lain, penerapan model administrasi yang tidak hanya fokus pada perangkat keras, tetapi juga pada *soft-skill* Sumber Daya Manusia menjadi sangat vital (Pangandaheng et al. 2022).

Implikasi praktis dari digitalisasi administrasi kantor terlihat dari kebutuhan untuk merekomendasikan kebijakan dan strategi pengembangan kapasitas digital Sumber Daya Manusia dalam organisasi. Selama transformasi digital, pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi digital bagi seluruh karyawan tidak bisa diabaikan. Karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mengoperasikan sistem digital baru agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa peningkatan keterampilan dalam penggunaan aplikasi teknologi informasi menjadi krusial untuk efisiensi layanan publik (Pradana & Husaein. 2023; Saputra & Frinaldi. 2023). Oleh karena itu, sebelum penerapan digitalisasi administrasi kantor, organisasi dapat mengadakan pelatihan bagi karyawan agar kualitas layanan digitalisasi tetap terjaga.

Ketika membahas rekomendasi masa depan, integrasi teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan *big data* dalam administrasi kantor menjadi aspek yang sangat penting. Kedua teknologi ini memungkinkan peningkatan efisiensi melalui analisis data yang lebih baik, pengambilan keputusan yang lebih tepat, dan pengurangan waktu yang dibutuhkan dalam proses administratif. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan AI di sektor publik dapat meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi masyarakat (Rasyid et al. 2020; Putra et al. 2021). Selain itu, penggunaan *big data* dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih terpadu dan responsif (Mandasari. 2022; Sulaiman et al. 2021). Kombinasi kedua teknologi ini juga bisa menjadi alat yang bermanfaat dalam memperbaiki sistem pengelolaan data, mitigasi risiko dan inovasi layanan (Sitohang. 2020).

Pandemi COVID-19 telah menjadi pengungkit bagi banyak organisasi untuk mempercepat digitalisasi, termasuk dalam administrasi publik. Selama masa sulit ini, pengembangan aplikasi administrasi yang terintegrasi dengan layanan *online* telah menjadi solusi bagi banyak koperasi untuk bertahan (Pradana & Husaein. 2023; Widnyani et al. 2021). Selain itu, penggunaan sistem *e-government* telah terbukti mampu menyempurnakan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti yang terlihat pada berbagai aplikasi yang dirancang untuk masyarakat (Sellfia et al. 2022). Hal ini menunjukkan pentingnya akuisisi teknologi digital yang dapat beradaptasi dalam situasi krisis dan membangun ketahanan organisasi untuk terus beroperasi dalam keadaan sulit.

Berbagai aplikasi untuk mempermudah administrasi tidak hanya meringankan beban kerja pegawai, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Aplikasi digital juga memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaporan yang lebih baik. Hal ini dijelaskan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa aplikasi berbasis digital telah mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi publik (Zica & Fanida. 2022; Widanti. 2022). Oleh karena itu, rekomendasi kebijakan untuk mendukung adopsi teknologi transparansi dan akuntabilitas oleh pemimpin organisasi sangat diperlukan.

Dengan demikian, digitalisasi administrasi kantor bukan sekadar sebuah inisiatif teknologi, tetapi sebuah wujud nyata dari perubahan strategi menyeluruh yang berpotensi menjangkau seluruh aspek operasional dan layanan. Keberhasilan implementasinya dapat tergantung pada komitmen dari seluruh anggota organisasi untuk merangkul perubahan. Penelitian mendukung pendapat ini dengan menunjukkan bahwa sistem yang dirancang baik akan meningkatkan produktivitas dan efektivitas layanan dalam jangka panjang, serta mendorong inovasi yang berkelanjutan (Pramana & Suryani. 2024; Wasesha. 2022).

## **PENUTUP**

Digitalisasi administrasi kantor diperlukan untuk mengikuti perkembangan zaman, terutama di era digital seperti sekarang. Terdapat dimensi-dimensi digitalisasi administrasi yang mempermudah pekerjaan maupun pengguna: otomatisasi dokumen, sistem manajemen dokumen

elektronik (DMS), *workflow digital*. Ketiga dimensi tersebut juga didukung oleh infrastruktur dan teknologi pendukung seperti: *cloud computing*, *big data*, dan *Internet of Things* (IoT). Ketiga teknologi tersebut dapat menjadi pendukung berjalannya digitalisasi administrasi, tetapi penerapan teknologi tersebut tetap membutuhkan Sumber Daya Manusia serta budaya organisasi digital. Dalam pelaksanaannya, maka diperlukan adanya kebijakan SOP digital, keamanan data dan regulasi privasi. Dampak positif yang dihasilkan dari adanya digitalisasi administrasi adalah efisiensi proses kerja karena pekerjaan dapat dipersingkat waktunya dan penggunaan kertas pada kantor juga berkurang, sehingga lebih ramah lingkungan. Dari dampak tersebut juga dapat meningkatkan kualitas layanan, staf administrasi dapat merespons layanan dengan cepat dan melakukan personalisasi layanan, selain itu akurasi data juga lebih terjamin karena penggunaan sistem digital mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan informasi.

Adapun tantangan dan hambatan dalam proses membangun dan menjalankan digitalisasi administrasi perkantoran, diantaranya: lambatnya adaptasi institusi, resistensi pegawai, ketergantungan teknologi, keterbatasan anggaran dan isu keamanan. Untuk mewujudkan digitalisasi administrasi yang efektif dapat dilakukan strategi implikasi: audit teknologi, peta jalan digital, manajemen perubahan organisasi, monitoring dan evaluasi. Kolaborasi antara pihak manajemen, staf dan penyedia teknologi adalah kunci untuk mewujudkan tujuan bersama.

Implikasi akademik dari penulisan ini berupa pengembangan model teori baru dalam administrasi digital yang dapat menjawab tantangan dan tuntutan zaman yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing administrasi. Implikasi praktis lebih ditujukan kepada pihak manajemen atau pemangku kebijakan untuk membuat kebijakan baru yang relevan dengan digitalisasi administrasi, serta membuat strategi pengembangan kapasitas digital SDM. Rekomendasi

masa depan untuk pengembangan digitalisasi administrasi dapat menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) dan juga *big data*.

Dengan memahami dan mengatasi tantangan serta memanfaatkan peluang yang ada, digitalisasi administrasi kantor memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Keberhasilan dalam penerapan teknologi digital tidak hanya bergantung pada alat yang digunakan, tetapi juga pada sikap organisasi yang bersedia untuk beradaptasi dan terus meningkatkan proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Melalui pendekatan yang sistematis dan regulasi yang ketat, diharapkan fleksibilitas dan responsivitas organisasi dapat meningkat, menghadapi tantangan yang ada dan menciptakan lingkungan administrasi yang lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A, M., Santos, H., Rahman, S., & Irmawati, I. (2024). Implementation of electronic applications of the directorate general treasure. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 8(2), 117.
- Adellia, P. (2025). Aplikasi jelita sebagai penunjang pelayanan publik pada era digitalisasi studi kabupaten jember. *par*, 2(3), 9.
- Amri, R. and Muzid, S. (2024). Digitalisasi surat-menyurat di kantor kecamatan jati berbasis web. *Proficio*, 6(1), 1014-1023.
- Amrih, A., Sinrang, A., & Erfina, E. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan kependudukan melalui transformasi digital di kantor kecamatan kulo. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 128-138.
- Balafif, N., Ardiantoro, L., & Muttaqin, Z. (2022). Digitalisasi administrasi surat perintah tugas (spt) untuk mendukung kinerja aparatur sipil negara pada biro administrasi pimpinan sekretariat daerah provinsi jawa timur. *Submit Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Dan Sains*, 2(2), 10-16.
- Eryc, E. (2023). Analisa strategi digitalisasi umkm food and beverage selama pandemi covid-19 di kota batam. *Jurnal*



- Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis, 5(4), 384-390.
- Faisal, B. and Sahar, N. (2024). Digitalisasi layanan surat keterangan pada desa liu kabupaten wajo. *Admit*, 2(1), 64-84.
- Fincke, I., Hieb, A., Harth, V., & Mache, S. (2020). Activity-based working: qualitative analysis of working conditions and health-related outcomes. *Work*, 67(3), 625-639.
- Gultom, B., Anderson, R., & Amri, I. (2024). Perancangan sistem informasi dokumen ekspor berbasis desktop netbeans pada pt. angkasa raya djambi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 18(1), 8-17.
- Hardiyanti, M., Rizki, S., Putri, R., Hanggini, A., & Febrianto, A. (2023). Role of paperless office systems in supporting office automation efforts. *Majalah Bisnis & Iptek*, 16(1), 72-81.
- Hasanuddin, H., Puryadi, P., & Jayadi, A. (2022). Analisis kesiapan digitalisasi sekolah jenjang smp di kabupaten sumbawa barat. *Sang Pencerah Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 8(1), 1-13.
- Hasbi, A. (2025). Analisis tingkat efektifitas digitalisasi pelayanan administrasi menggunakan pendekatan kualitatif di kecamatan medan amplas. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), 2269-2276.
- Helpiastuti, S., Suharsono, A., & Yusnada, A. (2023). Implementation of administrative service innovation: complete service in the sub-district. *Kne Social Sciences*.
- Hasbi, A. (2025). Analisis tingkat efektifitas digitalisasi pelayanan administrasi menggunakan pendekatan kualitatif di kecamatan medan amplas. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), 2269-2276.
- Huda, V. and Aslami, N. (2024). Manajemen perubahan organisasi publik: mengatasi resistensi perubahan. *FM*, 22(2), 174-183.
- Hutami, Y. and Perdhana, M. (2021). Faktor-faktor anteseden perubahan organisasi pada perusahaan multinasional. *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3635.
- Ilhami, D. (2022). Data privasi dan keamanan siber pada smart-city: tinjauan literatur. *SNATI*, 2(1).
- Ilham, R. (2025). Tingkat efektifitas digitalisasi pada pelayanan administrasi di kantor kecamatan medan amplas. *Jurnal*

- Riset Rumpun Ilmu Sosial Politik Dan Humaniora, 4(2), 322-332.
- Indo, L. (2025). Transformasi digital kantor urusan agama di kabupaten buton tengah: evaluasi infrastruktur dan kebijakan. *j.ilm.gema.perenc.*, 3(3), 553-570.
- Indriati, B. and Supardal, S. (2023). Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan berbasis sistem informasi manajemen kearsipan daerah di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten sleman. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 7(1), press.
- Ismail, F. and Aziz, A. (2025). Implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di mtsn 1 jombang. *HAN*, 2(1), 38-46.
- Kler, R., Gangurde, R., Elmirzaev, S., Hossain, M., VO, T., Nguyễn, V., ... & P, N. (2022). Optimization of meat and poultry farm inventory stock using data analytics for green supply chain network. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022(1).
- Kurniatun, E. (2023). Implementasi sistem administrasi dan pelayanan akademik berbasis paperless office di akademi militer. *PPM Sdirjianbang Akmil*, 11(2), 117-125.
- Lusiani, D., Khofifah, F., Hasanah, R., & Muzayyin, A. (2024). Penertiban administrasi berdasarkan iso 9001:2015 di bagian umum perumda kahyangan jember. *Journal of Indonesian Social Society (Jiss)*, 2(2), 79-87.
- Mandasari, Z. (2022). Implementasi pendekatan citizen's charter terhadap aksesibilitas pelayanan publik: studi kasus pada penyandang disabilitas di kota banjarbaru. *Bappenas Working Papers*, 5(3), 394-406.
- Marisana, D., Iskandar, S., & Kurniawan, D. (2023). Penggunaan platform merdeka mengajar untuk meningkatkan kompetensi guru di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 7(1), 139-150.
- Maulidah, H., Saepudin, E., Rofika, R., Utari, R., Cahya, R., & Sa'diyah, S. (2024). Analysis of the development of information and communication technology in supporting office administration in serang city - banten. *Nawala Education*, 1(1).
- Miftahurrizqi, M. (2023). The efektivitas sistem digitalisasi pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan

- anak (p2tp2a) kabupaten karawang dalam pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di kabupaten karawang. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(2), 266-274.
- Munirah, M., Alwi, A., Desriyanti, D., & Intan, R. (2023). Model arsitektur administrasi terintegrasi mendukung e-government; studi kasus: kantor badan kepegawaian daerah (bkd) provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (Jnkti)*, 6(4), 549-555.
- Nabila, S., Dewi, M., Hilaly, S., & Mukaromah, S. (2023). Analisis tingkat kesadaran pengguna media sosial terkait privasi dan keamanan data pribadi. *sitasi*, 3(1), 553-562.
- Naila, I., Ridlwan, M., & Haq, M. (2021). Literasi digital bagi guru dan siswa sekolah dasar: analisis konten dalam pembelajaran. *Jurnal Review Pendidikan Dasar Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian*, 7(2), 166-122.
- Naufalin, L., Krisnaresanti, A., & Indrayanto, A. (2022). Manajemen data akreditasi melalui sistem informasi arsip akreditasi berbasis website. *Evokasi Jurnal Kajian Administrasi Dan Sosial Terapan*, 1(1), 5.
- Nugraha, D., Nur, I., Hidayatuloh, M., Laluma, R., & Gunawan, G. (2023). Implementasi sistem informasi manajemen kantor menggunakan scrum framework di desa wangunsari. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 116-124.
- Nurlistiani, R. (2023). Implementasi paperless office system dalam meningkatkan efektivitas kerja (studi kasus : kantor balai kota way khilau). *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 102-108.
- Oghenerukevwe, I. and Kayii, N. (2023). Utilization of cloud technology applications for efficient office administration among secretaries in rivers state universities. *International Journal of Information Systems and Informatics*, 4(1), 18-33.
- Pangandaheng, F., Maramis, J., Saerang, D., Dotulong, L., & Soepeno, D. (2022). Transformasi digital: sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah. *Jurnal Emba Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Pradana, L. and Husaein, A. (2023). Peningkatan pelayanan

- pada koperasi di kota jambi melalui digitalisasi koperasi. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 106-115.
- Pramana, A. and Suryani, E. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi adopsi digital banking di indonesia menggunakan model utaut2. *Idealis Indonesia Journal Information System*, 7(1), 31-40.
- Purba, S. and Aslami, N. (2022). Change management scope. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi Review*, 2(2).
- Putra, A., Mahyuni, L., & Putra, A. (2021). Menakar penerimaan wajib pajak atas e-bupot dengan pendekatan technology acceptance model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (Jrap)*, 8(02), 1-15.
- Rasyid, R., Sunarya, E., & Ramdan, A. (2020). Analisis minat menggunakan mobile payment dengan pendekatan technology accpetance model pada pengguna link aja sukabumi. *Hirarki Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 116-125.
- Ripai, A. and Saputri, R. (2023). Efektivitas penyimpanan arsip berbasis digital dalam meningkatkan keamanan data di madrasah tsanawiyah. *Jurnal Isema Islamic Educational Management*, 8(2), 211-222.
- Sampurnaningsih, S., Suharyadi, A., Rusnaeni, N., Sukasmono, J., & Wulansari, R. (2021). Analisis efisiensi penggunaan data berbasis digitalisasi dan keamanan arsip pada pt angkasa pura ii jakarta periode 2019 – 2020 (24 bulan) (studi kasus dimasa pandemi covid-19). *Inovasi*, 8(2), 95.
- Santoso, A. and Dewi, M. (2022). Digitalisasi umkm untuk optimalisasi sistem informasi dan integrasi layanan aplikasi website transaksi online di masa pandemi. *Jurnal Abdidas*, 3(1), 198-205.
- Saputra, T. and Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Menara Ilmu*, 17(1).
- Sellfia, N., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590-598.
- Sitohang, S. (2020). Pembinaan administrasi dengan memanfaatkan software application. *Batoboh*, 5(2), 78.
- Suban, A. and Reja, I. (2022). Developing baru subdistrict's

- population data service application towards paperless office and good it governance. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 2(2), 1928-1938.
- Sulaiman, E., Handayani, C., & Widyastuti, S. (2021). Transformasi digital technology-organization-environment (toe) dan inovasi difusi e-business untuk umkm yang berkelanjutan: model konseptual. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 7(1), 51-62.
- Umaima, F. and Hutabarat, E. (2021). Bekasi regency workforce readiness to work in the paperless office. *Firm Journal of Management Studies*, 6(2), 202.
- Wasesha, D. (2022). Implementasi metode scrum untuk perancangan sistem administrasi pada star laundry. *Inti Nusa Mandiri*, 16(2), 49-56.
- Widanti, N. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Widnyani, N., Astitiani, N., & Putri, B. (2021). Penerapan transformasi digital pada ukm selama pandemi covid-19 di kota denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 79-87.
- Yousufi, M. (2023). Exploring paperless working: a step towards low carbon footprint. *European Journal of Sustainable Development Research*, 7(4), em0228.
- Yulistiyono, A., Sentryo, I., Hadijah, H., Hanika, I., & Widyaningsih, T. (2024). Internal communication management strategy to increase office administration effectiveness. *Journal La Sociale*, 5(1), 13-20.
- Zica, T. and Fanida, E. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) melalui aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (pandu cakti) di kantor dispendukcapil kabupaten tulungagung. *Publika*, 487-498.