



## THE ROLE OF OFFICE ADMINISTRATION IN IMPROVING OPERATIONAL EFFICIENCY AND QUALITY OF ORGANIZATIONAL SERVICES IN THE DIGITAL ERA

Maya Novrita Dama<sup>✉</sup>, Risca Marsanti Halid<sup>1</sup>, Neva Lionitha Ibrahim<sup>1</sup>  
[maya@ung.ac.id](mailto:maya@ung.ac.id)

<sup>1</sup>Dosen Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

### Informasi Artikel

*History of Article*  
Received May 2025  
Accepted June 2025  
Published June 2025

*Keywords:*  
Office Administration,  
Operational Efficiency,  
Service Quality, E-Office,  
Electronic Records  
Management.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis peran administrasi perkantoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan organisasi melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Studi ini mengisi celah penelitian dengan mengintegrasikan lima dimensi administrasi modern dalam satu kerangka konseptual terpadu. Kajian difokuskan pada lima aspek utama, yaitu standarisasi prosedur administrasi, digitalisasi dan penerapan e-office, manajemen arsip elektronik, kompetensi sumber daya manusia, serta dampaknya terhadap kinerja organisasi. Proses seleksi literatur dilakukan pada rentang tahun 2015–2025 melalui berbagai database ilmiah dan menghasilkan 18 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dari 120 artikel awal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standarisasi prosedur menjadi fondasi dalam menciptakan konsistensi dan akuntabilitas kerja, sementara digitalisasi melalui sistem e-office, ERMS, dan EDMS meningkatkan kecepatan serta akurasi pengelolaan dokumen. Manajemen arsip elektronik mempercepat temu kembali informasi dan mendukung sistem manajemen mutu. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi administrasi modern dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan organisasi.

### Abstract

*This study aims to analyze the role of office administration in improving operational efficiency and organizational service quality using a Systematic Literature Review (SLR) approach. This study fills a research gap by integrating five dimensions of modern administration into a single integrated conceptual framework. The review focuses on five main aspects: standardization of administrative procedures, digitalization and e-office implementation, electronic records management, human resource competencies, and their impact on organizational performance. The literature selection process covered publications from 2015 to 2025 across several scientific databases, resulting in 18 eligible articles out of 120 initially identified studies. The findings indicate that procedural standardization serves as the foundation for ensuring consistency and accountability, while digital systems such as e-office, ERMS, and EDMS enhance workflow speed and document accuracy. Electronic records management facilitates faster information retrieval and supports quality management systems. Furthermore, human resource competency is a key determinant of successful modern administrative implementation in improving operational efficiency and service quality.*

© 2025, Universitas Negeri Gorontalo

✉ Corresponding author : Maya Novrita Dama  
Address: Jln. Jenderal Sudirman No.6, Kota Gorontalo  
E-mail: [maya@ung.ac.id](mailto:maya@ung.ac.id)

p-ISSN : 1979-1607  
e-ISSN : 2747-0059

## PENDAHULUAN

Administrasi perkantoran merupakan fondasi penting dalam mendukung efektivitas organisasi karena berperan langsung dalam pengelolaan informasi, dokumentasi, komunikasi, dan koordinasi operasional. Dalam konteks bisnis modern, fungsi administrasi tidak lagi dipandang sebagai aktivitas rutin yang bersifat teknis, melainkan sebagai sistem strategis yang menentukan kelancaran alur kerja dan kualitas layanan organisasi. Seiring berkembangnya dinamika bisnis global, organisasi dituntut untuk meningkatkan efisiensi operasional, akurasi pengelolaan data, serta transparansi proses kerja guna mempertahankan daya saing (Ali et al., 2023).

Perkembangan teknologi digital telah mentransformasi praktik administrasi perkantoran melalui penerapan sistem e-office, *Electronic Records Management System* (ERMS), *Electronic Document Management System* (EDMS), serta otomatisasi alur kerja berbasis teknologi. Digitalisasi arsip dan integrasi sistem informasi memungkinkan percepatan proses disposisi dokumen, peningkatan akurasi pencatatan, serta kemudahan akses informasi secara *real-time* (Lieke et al., 2023). Namun demikian, transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan adopsi teknologi, melainkan juga menuntut penataan ulang prosedur kerja dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Dalam praktiknya, masih banyak organisasi menghadapi permasalahan seperti keterlambatan pengolahan dokumen, duplikasi data, inkonsistensi prosedur, serta lemahnya sistem pengarsipan. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada rendahnya efisiensi operasional dan menurunnya kualitas layanan kepada pelanggan maupun pemangku kepentingan internal. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelemahan dalam standarisasi prosedur dan tata kelola arsip menjadi faktor dominan yang menghambat kinerja administrasi (Sedarmayanti, 2017).

Berbagai studi juga menunjukkan bahwa penerapan prosedur kerja yang terstandar dan terdokumentasi, didukung sistem arsip elektronik yang terintegrasi, mampu meningkatkan efisiensi

waktu, mengurangi biaya operasional, serta memperkuat akuntabilitas organisasi (Sutarto, 2019). Integrasi sistem administrasi dengan pendekatan manajemen mutu turut memperjelas alur kontrol dokumen dan mempermudah proses audit. Namun, efektivitas sistem tersebut sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan (Robbins & Coulter, 2022).

Dari perspektif kualitas layanan, administrasi perkantoran berperan dalam memastikan kecepatan respons, kejelasan informasi, konsistensi pelayanan, serta kepastian waktu penyelesaian dokumen. Model kualitas layanan menekankan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sebagai indikator kepuasan pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Administrasi yang terstandarisasi dan terdigitalisasi terbukti berkontribusi terhadap peningkatan dimensi-dimensi tersebut, baik dalam layanan bisnis, pendidikan, maupun sektor publik.

Dalam konteks program studi pendidikan ekonomi, kompetensi administrasi perkantoran berbasis digital menjadi relevan untuk mempersiapkan lulusan yang adaptif terhadap kebutuhan dunia kerja. Penguatan kurikulum melalui integrasi keterampilan manajemen arsip elektronik, penggunaan sistem e-office, serta pemahaman standarisasi prosedur kerja akan meningkatkan kesiapan profesional mahasiswa. Hal ini sejalan dengan tuntutan era revolusi industri 4.0 yang menekankan literasi digital, efisiensi sistem, dan kemampuan adaptif terhadap perubahan teknologi (Schwab, 2017).

Meskipun berbagai penelitian telah membahas digitalisasi administrasi, manajemen arsip elektronik, dan efisiensi organisasi secara parsial, masih terbatas kajian yang mensintesis keterkaitan antara standarisasi prosedur, digitalisasi sistem, kompetensi sumber daya manusia, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan kajian sistematis untuk mengintegrasikan berbagai temuan empiris tersebut dalam satu kerangka konseptual yang utuh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis peran standardisasi prosedur administrasi, digitalisasi dan e-office, manajemen arsip elektronik, serta kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan organisasi melalui pendekatan *systematic literature review*, serta merumuskan implikasinya bagi pengembangan pembelajaran administrasi perkantoran pada program studi pendidikan ekonomi. Berbeda dengan studi sebelumnya yang mengkaji variabel secara terpisah, penelitian ini menawarkan sintesis konseptual terpadu yang memposisikan administrasi perkantoran sebagai sistem integratif berbasis prosedur, teknologi, arsip elektronik, dan kompetensi SDM.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)* dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji, mengidentifikasi, serta mensintesis hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik administrasi perkantoran dalam kaitannya dengan efisiensi operasional dan kualitas layanan organisasi. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai fenomena yang dikaji berdasarkan sumber-sumber ilmiah yang telah dipublikasikan.

Tahapan penelitian dimulai dengan merumuskan fokus dan pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selanjutnya dilakukan penelusuran literatur melalui berbagai database ilmiah, seperti Google Scholar, Garuda, DOAJ, dan ScienceDirect. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian antara lain: *administrasi perkantoran*, *office administration*, *efisiensi operasional*, *service quality*, *digital office*, dan *manajemen arsip elektronik*.

Batasan tahun publikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah rentang 2015–2025 guna memastikan relevansi dan kebaruan sumber yang digunakan. Artikel yang dipilih

merupakan jurnal ilmiah yang telah melalui proses *peer-review* serta memiliki keterkaitan langsung dengan topik penelitian.

Pencarian literatur dilakukan melalui database ilmiah nasional dan internasional, yaitu Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, DOAJ dan Garuda (Garba Rujukan Digital Indonesia). Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian menggunakan kombinasi Boolean operator sebagai berikut : “*office administration*” AND “*operational efficiency*” ; “*office management*” AND “*service quality*”; “*digital office*” OR “*e-office system*”; “*electronic records management*”; “administrasi perkantoran” AND “efisiensi”; “manajemen arsip elektronik”. Rentang tahun publikasi dibatasi pada 2015–2025 untuk memastikan kebaruan dan relevansi kajian. Hasil Pencarian awal terdapat 120 artikel.

Untuk menjaga kualitas dan kesesuaian literatur, ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Kriteria Inklusi:
  1. Artikel jurnal peer-reviewed.
  2. Membahas administrasi perkantoran, manajemen arsip, e-office, atau sistem administrasi organisasi.
  3. Mengkaji efisiensi operasional dan/atau kualitas layanan.
  4. Dipublikasikan dalam rentang 2015–2025.
  5. Tersedia dalam bahasa Indonesia atau Inggris.
- b) Kriteria Eksklusi:
  1. Artikel non-ilmiah (blog, opini, berita).
  2. Studi yang tidak relevan dengan konteks organisasi atau bisnis.
  3. Artikel tanpa akses teks lengkap (full-text unavailable).
  4. Duplikasi publikasi.

Proses seleksi dilakukan melalui tiga tahap utama sesuai prinsip PRISMA (Page et al., 2021):

- a. Tahap 1 – Identifikasi

Dari hasil pencarian awal diperoleh 120 artikel. Setelah dilakukan pengecekan duplikasi antar database, ditemukan 15

artikel duplikat, sehingga tersisa 105 artikel unik.

b. Tahap 2 – Screening Judul dan Abstrak  
Sebanyak 105 artikel diseleksi berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, 60 artikel dieliminasi karena tidak relevan dengan administrasi perkantoran atau tidak membahas efisiensi/kualitas layanan, sehingga tersisa 45 artikel.

c. Tahap 3 – *Eligibility (Full-Text Review)*  
Sebanyak 45 artikel ditelaah secara menyeluruh (*full-text review*). Pada tahap ini, 27 artikel dieliminasi dengan alasan:

1. Tidak fokus pada konteks organisasi/bisnis
2. Tidak membahas variabel efisiensi atau kualitas layanan
3. Tidak tersedia akses full-text
4. Metodologi tidak jelas

Jumlah referensi diperoleh 18 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan digunakan dalam sintesis akhir.

Setiap artikel yang lolos seleksi dievaluasi berdasarkan:

1. Kejelasan tujuan penelitian
2. Ketepatan metodologi
3. Validitas dan reliabilitas data
4. Relevansi hasil terhadap fokus SLR
5. Kontribusi teoretis dan praktis

Artikel dengan metodologi yang tidak jelas atau temuan yang tidak terverifikasi tidak dimasukkan dalam sintesis akhir.

Data dari artikel terpilih diekstraksi menggunakan matriks kajian literatur yang memuat:

1. Nama penulis dan tahun
2. Tujuan penelitian
3. Metode penelitian
4. Variabel yang dikaji
5. Temuan utama
6. Implikasi penelitian

Matriks ini digunakan untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, serta perbedaan antar penelitian.

Analisis dilakukan menggunakan *thematic synthesis*, yaitu dengan

mengelompokkan temuan penelitian ke dalam tema-tema utama sebagai berikut:

1. Standardisasi prosedur administrasi
2. Digitalisasi dan e-office
3. Manajemen arsip elektronik
4. Kompetensi sumber daya manusia
5. Dampak terhadap efisiensi dan kualitas layanan

Selanjutnya dilakukan interpretasi komparatif untuk mengidentifikasi hubungan konseptual antar variabel serta menemukan celah penelitian (*research gap*).

Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif untuk menjelaskan pola, kecenderungan, serta kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya merangkum hasil studi terdahulu, tetapi juga memberikan sintesis konseptual yang dapat menjadi dasar pengembangan administrasi perkantoran dalam konteks organisasi dan pendidikan ekonomi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap 18 artikel yang terpilih melalui pendekatan Systematic Literature Review menunjukkan bahwa administrasi perkantoran modern berkembang dalam lima dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu standardisasi prosedur administrasi, digitalisasi dan penerapan e-office, manajemen arsip elektronik, kompetensi sumber daya manusia, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan organisasi. Kelima dimensi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan membentuk suatu sistem yang terintegrasi dalam mendukung kinerja organisasi. Berikut ini dipaparkan hasil sintesis dan pembahasan pada masing-masing subbagian.

### Standardisasi Prosedur Administrasi

Standardisasi prosedur administrasi merupakan fondasi utama dalam menciptakan efisiensi dan konsistensi kerja organisasi. Prosedur yang terdokumentasi melalui Standar Operasional Prosedur (SOP), pedoman disposisi

dokumen, serta aturan klasifikasi arsip berfungsi untuk mengurangi variasi kerja dan meminimalkan kesalahan administratif (Sedarmayanti, 2017; Sutarto, 2019). Literatur menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki tingkat formalitas prosedural yang tinggi cenderung memiliki alur kerja yang lebih terstruktur dan terukur (Robbins & Coulter, 2022).

Artikel *Leadership in Administrative Efficiency: A Review of Theoretical Approaches* menegaskan bahwa kepemimpinan berperan penting dalam memastikan penerapan prosedur administratif yang konsisten guna meningkatkan efisiensi organisasi (Adebayo et al., 2023). Implementasi standardisasi semakin diperkuat melalui integrasi sistem digital. Studi *Development of a Web-based Records Management System: an ERMS Initiative* menunjukkan bahwa pengembangan ERMS tidak hanya berfungsi sebagai alat penyimpanan arsip, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menstrukturkan alur kerja dokumen secara sistematis (Libadia et al., 2023).

Demikian pula, penelitian *Effectiveness of EDMS: A Case Study* menegaskan bahwa efektivitas sistem manajemen dokumen elektronik sangat bergantung pada kejelasan prosedur klasifikasi, hak akses, dan mekanisme persetujuan dokumen (Mester, 2020).

Dalam konteks organisasi layanan, standardisasi prosedur terbukti meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian *Increasing Hospital Administrative Efficiency via Optimized Office Automation Systems* menunjukkan bahwa pendekatan PDCA membantu memperbaiki dan menata ulang prosedur administratif sebelum dilakukan otomatisasi (Lu et al., 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya penataan prosedural yang matang.

Temuan serupa terlihat pada sektor pemerintahan dan pendidikan. Studi *The Effectiveness of Electronic Office System for Service Delivery at the Ministry of Finance, Tanzania* menunjukkan bahwa sistem e-office mampu meningkatkan kualitas layanan apabila didukung prosedur kerja yang baku (Mwakibete,

2022). Penelitian mengenai e-arsip di institusi pemerintah Indonesia juga memperlihatkan bahwa standardisasi klasifikasi dan retensi arsip mempercepat proses temu kembali dokumen serta meningkatkan akuntabilitas administrasi (Pratama & Hidayat, 2022; Wahyuningsih et al., 2023).

### **Digitalisasi dan E-Office**

Digitalisasi administrasi perkantoran merupakan transformasi dari proses manual berbasis kertas menuju sistem berbasis teknologi informasi yang terintegrasi, sehingga alur kerja administrasi dapat dijalankan secara lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi. Dalam kerangka transformasi digital, e-office tidak hanya dipahami sebagai penggunaan perangkat lunak perkantoran, tetapi sebagai sistem yang mengintegrasikan korespondensi, disposisi, pengarsipan, persetujuan dokumen, serta pelaporan kinerja secara digital dalam satu ekosistem kerja (Alenezi et al., 2020). Implementasi ini umumnya mencakup fitur manajemen surat masuk/keluar, *workflow approval*, pelacakan dokumen (*tracking*), arsip elektronik, serta integrasi dengan penyimpanan berbasis cloud untuk memfasilitasi akses lintas unit secara real-time.

Dari sisi manfaat organisasi, literatur menunjukkan bahwa e-office berkontribusi pada peningkatan daya saing melalui efisiensi proses dan perbaikan tata kelola informasi. Digitalisasi membantu organisasi mengurangi waktu tunggu dalam proses disposisi dan persetujuan, menekan biaya operasional (kertas, pencetakan, ruang arsip), serta mengurangi kesalahan input karena data terdigitalisasi dan lebih mudah divalidasi (Aziz & Samad, 2022). Selain itu, e-office memperkuat aspek kontrol internal karena aktivitas pengguna terekam dalam sistem (misalnya riwayat revisi, waktu persetujuan, dan pihak yang memproses), sehingga akuntabilitas kerja administratif meningkat dan proses dapat diaudit dengan lebih mudah.

Bukti empiris kuat ditunjukkan pada sektor layanan kesehatan. Penelitian *Increasing Hospital Administrative Efficiency via Optimized*

*Office Automation Systems: A PDCA Cycle Approach* menemukan bahwa otomasi administrasi yang dikembangkan dengan pendekatan PDCA mampu meningkatkan efisiensi secara signifikan, terutama melalui perbaikan alur proses sebelum dan sesudah digitalisasi (Lu et al., 2025). Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan e-office tidak semata pada penggunaan aplikasi, melainkan pada optimalisasi proses bisnis (*business process improvement*)—misalnya pemetaan bottleneck, penyederhanaan langkah kerja, dan standarisasi form/dokumen—yang kemudian diotomatisasi agar dampaknya terukur pada waktu proses dan akurasi data.

Pada sektor publik, studi *The Effectiveness of Electronic Office System for Service Delivery at the Ministry of Finance, Tanzania* menunjukkan bahwa e-office meningkatkan transparansi dan responsivitas layanan karena proses disposisi, persetujuan, dan distribusi informasi dapat dipantau secara real-time (Mwakibete, 2022). Sistem e-office membantu mengurangi ketergantungan pada pertemuan tatap muka dan peredaran dokumen fisik, sehingga layanan menjadi lebih cepat dan status dokumen lebih jelas. Dampak lain yang penting adalah peningkatan konsistensi layanan, karena prosedur kerja dapat dibakukan dalam sistem melalui *workflow* yang sama untuk setiap jenis layanan, sehingga mengurangi perbedaan perlakuan antar pegawai/unit.

Lebih lanjut, artikel *The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency* menekankan bahwa transformasi digital pada manajemen perkantoran meningkatkan produktivitas pegawai melalui integrasi sistem kerja dan kolaborasi daring, termasuk penggunaan penyimpanan cloud, platform kolaborasi, dan komunikasi lintas unit yang lebih cepat (Flayyih, 2023). Digitalisasi juga mendorong penerapan konsep *paperless office* yang berdampak pada efisiensi, sekaligus memperkuat pengelolaan pengetahuan organisasi karena dokumen tersimpan dalam repositori yang mudah diakses. Dalam konteks pendidikan tinggi, penelitian tentang peningkatan kualitas manajemen kantor

menunjukkan bahwa otomasi perkantoran memperbaiki kepastian waktu layanan dan kepuasan pengguna karena proses layanan menjadi lebih terukur dan terdokumentasi (Sari & Wibowo, 2023).

Namun demikian, literatur juga menegaskan bahwa implementasi e-office sering menghadapi hambatan yang perlu dikelola. Hambatan utama meliputi kesiapan infrastruktur (jaringan, perangkat, keamanan sistem), kejelasan prosedur dan tata kelola dokumen, serta kompetensi pengguna dalam mengoperasikan sistem. Ketika prosedur belum jelas atau literasi digital rendah, e-office berisiko menjadi sekadar formalitas teknologi dan tidak menghasilkan efisiensi nyata. Oleh karena itu, digitalisasi yang efektif mensyaratkan strategi implementasi yang mencakup penataan proses bisnis, pelatihan pengguna, manajemen perubahan, serta evaluasi berkala untuk memastikan sistem benar-benar meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan organisasi (Alenezi et al., 2020; Aziz & Samad, 2022).

Berdasarkan sintesis berbagai penelitian tersebut, digitalisasi dan penerapan e-office berperan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan melalui percepatan alur kerja, peningkatan akurasi dan keterlacakan dokumen, serta penguatan transparansi proses. Temuan juga menunjukkan bahwa dampak e-office menjadi lebih kuat ketika digitalisasi diikuti perbaikan proses berbasis evaluasi berkelanjutan (misalnya PDCA) dan didukung kesiapan infrastruktur serta kompetensi pengguna. Dengan demikian, digitalisasi bukan sekadar adopsi teknologi, melainkan transformasi sistem kerja yang memerlukan perencanaan, standarisasi, dan pengelolaan organisasi secara komprehensif (Lu et al., 2025; Mwakibete, 2022; Flayyih, 2023).

### **Manajemen Arsip Elektronik**

Manajemen arsip elektronik merupakan komponen strategis dalam administrasi perkantoran modern karena berperan dalam menjamin ketersediaan, keakuratan, keamanan, dan keterlacakan informasi organisasi.

Transformasi dari arsip konvensional berbasis kertas menuju sistem arsip digital bertujuan untuk meningkatkan efisiensi penyimpanan, mempercepat proses temu kembali dokumen, serta mengurangi risiko kehilangan dan kerusakan fisik arsip. Dalam lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan terdigitalisasi, arsip tidak lagi dipandang sebagai dokumen statis, melainkan sebagai sumber informasi dinamis yang mendukung pengambilan keputusan dan akuntabilitas organisasi (Yusof & Chell, 2020).

Implementasi Electronic Records Management System (ERMS) menjadi salah satu pendekatan utama dalam pengelolaan arsip elektronik. Studi *Development of a Web-based Records Management System: an ERMS Initiative* menunjukkan bahwa ERMS berbasis web mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen melalui sistem klasifikasi terstruktur, pengaturan hak akses berbasis peran, serta penggunaan metadata untuk mempercepat pencarian arsip (Libadia et al., 2023). Sistem ini memungkinkan dokumen dilacak berdasarkan kategori, tanggal, unit kerja, atau jenis dokumen, sehingga mengurangi waktu pencarian dan meningkatkan keamanan data melalui kontrol akses yang terstandar.

Selain ERMS, Electronic Document Management System (EDMS) juga berperan penting dalam pengelolaan dokumen organisasi. Penelitian *Effectiveness of EDMS (Electronic Document Management Systems): A Case Study* menunjukkan bahwa efektivitas sistem dokumen elektronik sangat bergantung pada konsistensi prosedur pengindeksan, penamaan file, serta pengaturan alur persetujuan dokumen (Mester, 2020). Tanpa struktur klasifikasi yang jelas dan standar penyimpanan yang konsisten, digitalisasi justru dapat menyebabkan penumpukan data (*data overload*) dan kesulitan dalam temu kembali arsip. Oleh karena itu, keberhasilan manajemen arsip elektronik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh tata kelola prosedural yang kuat.

Dalam konteks pemerintahan, berbagai penelitian nasional menunjukkan bahwa penerapan e-arsip memberikan dampak

signifikan terhadap efisiensi administrasi. Studi tentang pemanfaatan e-arsip di instansi pemerintah Indonesia menunjukkan bahwa sistem arsip elektronik mampu mempercepat pencarian dokumen, meningkatkan ketertiban administrasi, serta memperkuat akuntabilitas publik (Pratama & Hidayat, 2022). Selain itu, integrasi pengelolaan arsip elektronik dengan sistem manajemen mutu ISO 9001 terbukti mendukung efektivitas dokumentasi dan proses audit, karena seluruh dokumen terdigitalisasi dan terdokumentasi secara sistematis (Wahyuningsih et al., 2023).

Dari perspektif tata kelola organisasi, manajemen arsip elektronik juga berkontribusi terhadap transparansi dan pengendalian internal. Dokumentasi digital memungkinkan organisasi melacak riwayat perubahan dokumen, mengetahui pihak yang mengakses atau memodifikasi arsip, serta memastikan retensi dokumen sesuai kebijakan yang berlaku. Hal ini memperkuat fungsi kontrol dan meminimalkan risiko manipulasi data. Dalam jangka panjang, pengelolaan arsip elektronik yang baik juga mendukung keberlanjutan organisasi melalui penghematan biaya penyimpanan fisik dan optimalisasi ruang kerja.

Namun demikian, implementasi manajemen arsip elektronik menghadapi tantangan, seperti kebutuhan infrastruktur teknologi yang memadai, perlindungan keamanan data, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital. Tanpa pelatihan dan kebijakan yang jelas, sistem arsip elektronik berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan kebijakan manajemen arsip elektronik yang komprehensif, mencakup klasifikasi dokumen, retensi arsip, standar keamanan, serta mekanisme evaluasi berkala untuk memastikan sistem berjalan efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan sintesis literatur, dapat disimpulkan bahwa manajemen arsip elektronik merupakan pilar penting dalam administrasi perkantoran modern. Integrasi antara teknologi ERMS/EDMS, standardisasi prosedur, serta kompetensi SDM menghasilkan peningkatan

efisiensi, akuntabilitas, dan kualitas tata kelola organisasi. Dengan demikian, penguatan manajemen arsip elektronik menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi administrasi menuju sistem yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan organisasi.

### **Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor determinan dalam keberhasilan implementasi administrasi perkantoran modern. Transformasi menuju digitalisasi, e-office, serta manajemen arsip elektronik tidak akan memberikan dampak optimal tanpa dukungan tenaga administrasi yang memiliki literasi digital, kemampuan teknis, serta pemahaman prosedural yang memadai. Dalam konteks organisasi modern, kompetensi tidak hanya mencakup keterampilan operasional penggunaan perangkat lunak, tetapi juga mencakup kemampuan analisis informasi, manajemen data, komunikasi profesional, serta adaptasi terhadap perubahan teknologi (Robbins & Coulter, 2022).

Penelitian *Electronic Records Management Skills Required of Office Technology and Management Students* menegaskan bahwa tenaga administrasi masa kini dituntut memiliki keterampilan dalam pengelolaan arsip elektronik, pengindeksan dokumen, keamanan data, serta pemahaman sistem manajemen dokumen berbasis digital (Okoye & Ezeani, 2021). Kompetensi ini menjadi prasyarat agar sistem ERMS dan EDMS dapat dioperasikan secara efektif. Tanpa keterampilan yang memadai, sistem digital berisiko hanya menjadi alat administratif formal tanpa meningkatkan kinerja organisasi secara nyata.

Selain itu, studi menunjukkan bahwa penguasaan teknologi perkantoran modern berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja sekretaris dan staf administrasi (Olatunji, 2021). Penggunaan aplikasi pengelolaan dokumen, sistem komunikasi digital, serta perangkat kolaborasi daring terbukti meningkatkan efisiensi waktu kerja dan mengurangi kesalahan administratif. Namun,

peningkatan tersebut sangat dipengaruhi oleh tingkat pelatihan, pengalaman, dan dukungan organisasi terhadap proses pembelajaran teknologi.

Peran kepemimpinan juga menjadi aspek penting dalam pengembangan kompetensi SDM. Pemimpin organisasi berperan dalam membangun budaya kerja yang adaptif terhadap inovasi dan teknologi (Adebayo et al., 2023). Kepemimpinan yang visioner tidak hanya menetapkan standar kompetensi, tetapi juga menyediakan pelatihan berkelanjutan, mendorong kolaborasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran. Tanpa dukungan manajerial, transformasi digital sering kali menghadapi resistensi dan ketidakefektifan pemanfaatan sistem.

Dengan demikian, kompetensi SDM dapat dipahami sebagai faktor penghubung antara teknologi dan efisiensi organisasi. Investasi pada pelatihan, peningkatan literasi digital, serta penguatan pemahaman prosedural menjadi strategi penting untuk memastikan keberhasilan administrasi modern. Organisasi yang mampu mengembangkan kapasitas SDM secara berkelanjutan akan lebih siap menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan efisiensi di masa depan.

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

Integrasi antara standardisasi prosedur, digitalisasi sistem administrasi, manajemen arsip elektronik, dan kompetensi SDM memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional organisasi. Efisiensi tercermin dari pengurangan waktu pemrosesan dokumen, percepatan disposisi surat, serta penurunan biaya operasional akibat berkurangnya penggunaan kertas dan ruang penyimpanan fisik. Penerapan sistem otomatisasi administrasi berbasis evaluasi berkelanjutan mampu meningkatkan produktivitas kerja dan mengurangi kesalahan administratif secara terukur (Lu et al., 2025).

Implementasi ERMS dan EDMS juga terbukti meningkatkan efisiensi temu kembali

arsip serta keamanan informasi organisasi (Libadia et al., 2023; Mester, 2020). Pengelolaan dokumen yang terstruktur memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan akurat, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, integrasi arsip elektronik dalam sistem manajemen mutu memperkuat dokumentasi dan pengendalian internal organisasi (Wahyuningsih et al., 2023).

Dari perspektif kualitas layanan, digitalisasi administrasi berkontribusi terhadap peningkatan dimensi reliability dan responsiveness sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Sistem e-office memungkinkan pemantauan proses layanan secara real-time, sehingga meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan kepastian waktu pelayanan. Studi pada sektor publik menunjukkan bahwa sistem e-office meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan kepada masyarakat (Mwakibete, 2022; Mnjama & Wamukoya, 2019).

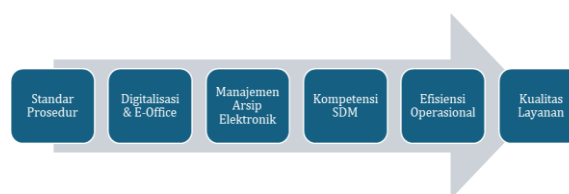
Dalam sektor pendidikan, otomasi kantor juga berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna layanan karena proses administrasi akademik menjadi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik (Sari & Wibowo, 2023). Integrasi sistem digital memudahkan mahasiswa dan dosen dalam mengakses dokumen, mengajukan permohonan, serta memantau status layanan secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi modern tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga pada pengalaman pengguna layanan.

Secara keseluruhan, sintesis literatur menunjukkan bahwa administrasi perkantoran modern berperan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas layanan organisasi. Keberhasilan transformasi ini bergantung pada sinergi antara prosedur yang terstandar, sistem digital yang terintegrasi, manajemen arsip elektronik yang tertib, serta kompetensi SDM yang memadai. Dengan demikian, administrasi perkantoran tidak lagi sekadar fungsi pendukung, melainkan menjadi elemen kunci dalam pencapaian kinerja

organisasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada kualitas layanan.

### Analisis Temuan dan Implikasi

Secara praktis, temuan ini memberikan pesan yang jelas bagi organisasi: transformasi administrasi harus dilakukan secara terpadu. Standardisasi prosedur, investasi teknologi, pengelolaan arsip elektronik, dan pengembangan kompetensi SDM tidak dapat berjalan sendiri-sendiri. Ketika keempatnya bergerak secara selaras, administrasi perkantoran bukan lagi fungsi pendukung yang bersifat administratif semata, melainkan menjadi kekuatan strategis dalam mendorong efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan organisasi secara berkelanjutan.



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual Administrasi Perkantoran Modern

Berdasarkan sintesis terhadap berbagai penelitian yang dianalisis, terlihat bahwa administrasi perkantoran modern tidak lagi sekadar urusan dokumen dan prosedur, tetapi telah berkembang menjadi sistem yang kompleks dan saling terhubung. Sebagian besar studi menunjukkan bahwa ketika prosedur kerja distandarkan, sistem digital diterapkan dengan baik, arsip dikelola secara elektronik, dan sumber daya manusia memiliki kompetensi yang memadai, organisasi mengalami peningkatan efisiensi dan kualitas layanan. Temuan dari sektor kesehatan (Lu et al., 2025), pemerintahan (Mwakibete, 2022), dan pendidikan (Sari & Wibowo, 2023) memperlihatkan pola yang konsisten: digitalisasi yang dikelola secara terencana mampu mempercepat proses kerja dan meningkatkan transparansi.

Namun demikian, literatur juga menunjukkan bahwa transformasi digital bukanlah proses yang sederhana. Beberapa penelitian menegaskan bahwa teknologi tidak selalu otomatis menghasilkan efisiensi (Alenezi

et al., 2020). Dalam kondisi di mana prosedur belum tertata dengan baik atau kompetensi pegawai masih terbatas, sistem digital justru dapat menambah beban kerja dan memunculkan resistensi. Hal ini mengingatkan bahwa perubahan administrasi bukan hanya soal perangkat lunak, melainkan tentang kesiapan organisasi secara menyeluruh—termasuk budaya kerja dan kepemimpinan.

Perbandingan antar studi juga memperlihatkan adanya perbedaan dinamika antara sektor publik dan sektor pendidikan. Pada organisasi publik, tantangan sering muncul dalam bentuk regulasi yang kompleks, keterbatasan infrastruktur, serta proses birokrasi yang panjang (Mnjama & Wamukoya, 2019). Sementara itu, pada institusi pendidikan, digitalisasi administrasi lebih banyak diarahkan pada peningkatan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks organisasi sangat memengaruhi keberhasilan implementasi sistem administrasi modern.

Dari sisi konseptual, sebagian besar penelitian masih memisahkan antara variabel prosedur, digitalisasi, arsip elektronik, dan kompetensi SDM. Jarang ditemukan studi yang memandang keempatnya sebagai satu kesatuan sistem yang saling menguatkan. Padahal, hasil sintesis menunjukkan bahwa keberhasilan administrasi modern justru terletak pada integrasi antardimensi tersebut. Kesenjangan inilah yang membuka ruang bagi pengembangan model yang lebih komprehensif dan aplikatif pada penelitian selanjutnya.

Adapun keterbatasan dalam literatur yang dianalisis juga perlu disadari. Banyak penelitian menggunakan pendekatan studi kasus sehingga hasilnya sangat kontekstual dan belum tentu dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengukur dampak digitalisasi administrasi secara kuantitatif dengan indikator efisiensi yang terstandar. Oleh karena itu, penelitian mendatang perlu menguji model administrasi perkantoran modern secara empiris, agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan berbasis data.

Secara keseluruhan, integrasi antara standarisasi prosedur, sistem digital yang terstruktur, dan SDM yang kompeten memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan sistem administrasi berbasis digital serta pengembangan kurikulum Pendidikan Ekonomi yang adaptif terhadap kebutuhan administrasi modern. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model konseptual ini secara empiris dalam konteks organisasi tertentu guna memperoleh temuan yang lebih spesifik dan aplikatif.

## REFERENSI

- Abdullah, N. H., Ismail, N. A., Zainuddin, Y. (2021). Electronic records management adoption in public sector organizations: Determinants and impact. *Records Management Journal*, 31(3), 289–305. <https://doi.org/10.1108/RMJ-09-2020-0045>
- Adebayo, T. A., Johnson, M. K., Ibrahim, L. S. (2023). Leadership in administrative efficiency: A review of theoretical approaches and conceptual models. *International Journal of Science and Research Archive*, 10(2), 929–936. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2023.10.2.0929>
- Alenezi, H., Tarhini, A., Sharma, S. K. (2020). Development of digital transformation frameworks for organizational efficiency. *Information Systems Frontiers*, 22(6), 1453–1471. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09966-6>
- Al-Mamary, Y. H. S., Shamsuddin, A., Aziati, N. (2018). The role of different types of information systems in business organizations. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 6(1), 23–35. <https://doi.org/10.12821/ijispm060102>

- Aziz, N. N. A., Samad, S. (2022). Digital office transformation and organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 35(4), 1050–1067. <https://doi.org/10.1108/JEIM-11-2020-0445>
- Libadia, J. L., Gumba, R. E., Ramos, M. R. (2023). Development of a web-based records management system: An ERMS initiative. *Records Management Journal*, 35(2), 160–179. <https://doi.org/10.1108/RMJ-06-2023-0031>
- Lu, X., Zhang, Y., Wang, H., Chen, J., Li, Q. (2025). Increasing hospital administrative efficiency via optimized office automation systems: A PDCA cycle approach. *PLOS ONE*, 20(4), e0321475. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0321475>
- Mnjama, N., Wamukoya, J. (2019). E-records management in public institutions: Challenges and prospects. *Journal of the South African Society of Archivists*, 52, 45–59. <https://doi.org/10.4314/jsasa.v52i1.3>
- Okoye, R. I., Ezeani, C. N. (2021). Electronic records management skills required of office technology and management students. *Library Philosophy and Practice*, 1–15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4556789>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, D. A., & Hidayat, R. (2022). Implementation of electronic archive systems in Indonesian public organizations. *Jurnal Kearsipan*, 19(2), 115–128. <https://doi.org/10.46836/jk.v19i2.273>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sari, M., & Wibowo, A. (2023). Digital transformation of administrative systems and its impact on service quality. *Journal of Public Administration Studies*, 8(3), 233–248. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2023.008.03.4>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen perkantoran modern*. Mandar Maju.
- Sutarto. (2019). *Dasar-dasar administrasi perkantoran*. Kencana.
- Wahyuningsih, S., Pramudyo, A., & Haryanto, B. (2023). Dampak pengolahan arsip secara elektronik terhadap efektivitas dan efisiensi penerapan ISO 9001 terintegrasi. *Jurnal Kearsipan*, 19(2), 115–128. <https://doi.org/10.46836/jk.v19i2.273>
- Yusof, Z. M., Chell, R. W. (2020). Electronic document management systems and operational efficiency. *Information Development*, 36(4), 567–579. <https://doi.org/10.1177/0266666919882105>
- Zhang, L., Wang, S. (2021). Digital office systems and organizational productivity improvement. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 31(2), 95–112. <https://doi.org/10.1080/10919392.2021.1898214>