

**PENGARUH PENERAPAN *E-OFFICE* TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Strata Satu (S1)



Oleh :

**Miftahul Husni
NIM 22002202**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

**PENGARUH PENERAPAN *E-OFFICE* TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Strata Satu (S1)



Oleh :

Miftahul Husni
NIM 22002202

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-OFFICE* TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA BARAT

Nama : Miftahul Husni
NIM/BP : 22002202 / 2022
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

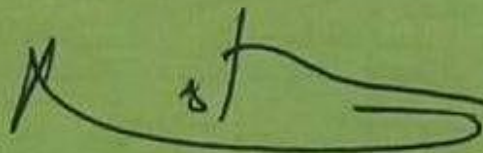
Padang, 13 Juli 2026

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing,



Dr. Yulianto Santoso, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19840729201504 1 001

Kepala Departemen,



Dr. Sulastris, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19811001 200812 2 004

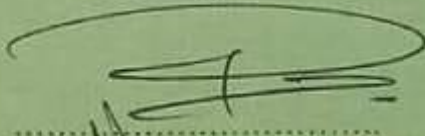
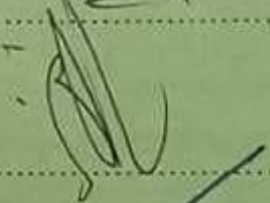
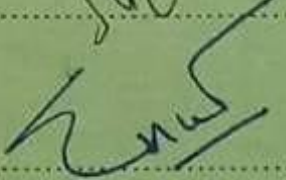
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan lulus setelah dilakukan peninjauan publikasi artikel di Jurnal
Terakreditasi SINTA 4 oleh Tim Penguji
Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Penerapan *E-Office* terhadap Efektivitas Pelayanan
Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian
Agama Provinsi Sumatera Barat.
Nama : Miftahul Husni
NIM/BP : 22002202/2022
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Juli 2026

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Yulianto Santoso, S.Pd., M.Pd.	1. 
Anggota	Dr. Irsyad, M.Pd.	2. 
Anggota	Dra. Enceria Damanik, M.Ed., Ph.D.	3. 

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miftahul Husni
NIM : 22002202
Departemen : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Pengaruh Penerapan *E-office* terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggung jawab, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, 13 Juli 2026

Saya yang menyatakan,



Miftahul Husni
NIM. 22002202

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Bantuan tersebut memberikan semangat dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Sulastri, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dr. Yulianto Santoso, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing skripsi penulis, yang telah mengarahkan dan membimbing untuk semua hal yang berkaitan dengan studi penulis.
3. Bapak Dr. Irsyad, M.Pd., selaku dosen kontributor pertama dan Ibuk Dra. Enceria Damanik, M.Ed., Ph.D., selaku dosen kontributor kedua yang telah memberikan masukan, kritik, saran dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Hade Afriansyah, M.Pd. selaku Kepala Labor Departemen Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.
5. Seluruh dosen, staff beserta pegawai Departemen Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan maupun dalam penulisan ini.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, ayahanda Ali Amran, S,Ag dan Ibunda Rita Djunaida, S.Ag., S.Pd.Gr. yang telah memberikan kasih

sayang tanpa batas, doa, semangat, material dan dukungan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Kepada saudara laki-laki terkasih Abang Miftahul Fadli, S.Pd., dan Abang Miftahul Fauzi S.E. Terima kasih banyak atas perhatian, semangat, dan dukungan yang selalu mengulurkan tangan kepada penulis di saat penulis merasa tidak baik-baik, Semoga Allah SWT. Senantiasa melimpahkan Kesehatan, kelancaran rezeki dan kemudahan dalam setiap urusan Aamiin.
8. Kepada seluruh keluarga besar tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan akademik ini.
9. Kepada kakak tersayang, Atika Putri, S.Si. Terima kasih telah menjadi sosok layaknya saudara bagi penulis. Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kebersamaan yang selalu diberikan dalam suka maupun duka hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting dalam perjalanan hidup penulis, Igo Setiawan. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, waktu, dan semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, pendengar yang baik, serta selalu memberikan motivasi di setiap proses yang dilalui. Kehadiran dan ketulusanmu sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Untuk sahabat dekat penulis, Dwi Fitri Rahmayani, Saskia Zulianda, Flourenfi Nadilla Rachel Amanda. Terima kasih atas bentuk perhatian serta

menjadi pendengar yang terbaik walaupun tak sedarah tapi selalu ada untuk penulis.

12. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan penulis, Meliza Astuti, S.Pd., Meta Afra Niska, S.Pd., Miranti Andella, S.Pd., Mutya Ayu Henirwan, S.Pd., Nadila Desmiati, S.Pd., Naifa Filda Putri, S.Pd., Nina Puspita, S.Pd., Novita Maharani, S.Pd. Terima kasih karena telah menemani penulis sejak semester awal hingga semester akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta segala cerita yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih karena selalu hadir dan bersedia direpotkan dalam berbagai hal, baik dalam urusan perkuliahan maupun diluar itu.
13. Terakhir, terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat dan mandiri yaitu diri saya sendiri, Miftahul Husni. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini, banyak proses yang sudah dilalui, banyak air mata yang sudah dihapus pakai tangan sendiri, banyak lelah dan keluh kesah yang dipendam sendiri, banyak hal yang sudah dijalani, dihadapi, dan diselesaikan sendiri. Sampai detik ini, kuat karena diri sendiri yang selalu mengusahakan semua hal agar terlihat baik-baik saja. Bangga untuk setiap langka kecilku, meskipun mudah menangis tapi tidak berhenti mencoba dan menyerah. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

ABSTRAK

Miftahul Husni. 2026. *Pengaruh Penerapan E-Office terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, seperti proses administrasi yang belum sepenuhnya optimal, penyelesaian layanan yang masih memerlukan waktu relatif lama, serta pemanfaatan sistem digital yang belum maksimal. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah penerapan *E-Office*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat penerapan *E-Office*, (2) tingkat efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, dan (3) pengaruh penerapan *E-Office* terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi penelitian berjumlah 168 pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Sampel penelitian berjumlah 117 pegawai yang ditentukan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data dikumpulkan melalui angket dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penerapan *E-Office* berada pada kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden sebesar 79,35%; (2) efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian berada pada kategori cukup baik dengan tingkat capaian responden sebesar 79,56%; dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan *E-Office* terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,836, yang berarti penerapan *E-Office* memberikan kontribusi sebesar 83,6% terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, sedangkan sebesar 16,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Office* yang efektif mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian. Oleh karena itu, instansi perlu terus mengoptimalkan pemanfaatan sistem *E-Office* melalui penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi pegawai dalam penggunaan sistem, serta pengembangan kebijakan yang mendukung transformasi digital agar pelayanan administrasi kepegawaian menjadi lebih cepat, tepat, efisien, dan berkualitas.

Kata Kunci: *E-Office*, efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, digitalisasi administrasi, pelayanan administrasi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan Rahmat dan serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Office* terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat”. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan kemajuan seperti saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan yang berdasarkan pengetahuan yang penulis miliki dalam menyusun skripsi ini. Namun demikian, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Padang, 13 Juni 2026

Miftahul Husni

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	11
E. Asumsi Penelitian	12
F. Tujuan Penelitian.....	12
G. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	16
B. Penerapan <i>E-Office</i>	31
C. Kajian Relevan	45
D. Kerangka Berpikir.....	46
E. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Desain Penelitian.....	48
B. Populasi dan Sampel	48
C. Definisi Operasional	52
D. Instrument penelitian.....	53
E. Prosedur Penelitian	58
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data Penelitian.....	65

B. Uji Prasyarat Analisis	71
C. Uji Hipotesis	75
D. Pembahasan.....	79
E. Keterbatasan Penelitian	90
BAB V PENUTUP.....	92
A. Simpulan	92
B. Implikasi.....	94
C. Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian	24
Tabel 2. Indikator Penerapan <i>E-office</i>	40
Tabel 3. Populasi Pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat	49
Tabel 4. Rekapitulasi Jumlah Sampel Penelitian	51
Tabel 5. Skala Penilaian	60
Tabel 6. Interpretasi Pencapaian Responden.....	61
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Skor Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian	65
Tabel 8. Perolehan skor efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian	66
Tabel 9. Tingkat Capaian Indikator efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian.....	67
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Skor Penerapan <i>E-office</i>	68
Tabel 11. Perolehan skor Penerapan <i>E-office</i>	69
Tabel 12. Tingkat Capaian Indikator Penerapan <i>E-office</i>	70
Tabel 13. Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 14. Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian	47
Gambar 2. Histogram Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Y)	66
Gambar 3. Histogram Penerapan <i>E-Office</i> (X)	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Angket	102
Lampiran 2 Pengantar Instrumen Angket	105
Lampiran 3 Petunjuk Pengisian Angket	106
Lampiran 4 Angket Uji Coba	107
Lampiran 5 Tabulasi Data Uji Coba	111
Lampiran 6 Analisis Uji Coba Angket Penelitian	112
Lampiran 7 Nilai Product R Moment	115
Lampiran 8 Kisi-Kisi Angket Penelitian	116
Lampiran 9 Angket Penelitian	119
Lampiran 10 Tabulasi Data Hasil Penelitian	123
Lampiran 11 Pengolahan Data Penelitian	125
Lampiran 12 Pengolahan Data Hasil Penelitian	127
Lampiran 13 Hasil Uji Normalitas Data	132
Lampiran 14 Hasil Uji Linearitas	132
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis	133
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian	134
Lampiran 17 Surat Balasan Penelitian	135
Lampiran 18 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	136



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik di instansi pemerintahan. Efektivitas pelayanan administrasi mencakup kecepatan, akurasi, kemudahan akses, keterjangkauan, serta kepuasan pemanfaat layanan dalam mengurus kebutuhan administratif pegawai. Kajian literatur menunjukkan bahwa digitalisasi layanan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berperan penting dalam mendorong efektivitas administrasi publik karena penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat alur kerja, mengurangi birokrasi manual, serta meningkatkan efisiensi layanan publik di berbagai lembaga pemerintahan. *E-Government* yang diimplementasikan secara tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian layanan publik, karena transformasi digital memungkinkan layanan administratif dikelola lebih cepat dan mudah diakses oleh pegawai (Yungkul, 2025).

Pengukuran efektivitas pelayanan administrasi sangat penting untuk mengidentifikasi sejauh mana proses bisnis di instansi pemerintahan memenuhi standar layanan yang diharapkan, terutama dalam konteks pengelolaan administrasi internal dan layanan kepada publik. Efektivitas ini juga berkaitan dengan pencapaian tujuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pegawai serta memperkuat fungsi pemerintahan yang profesional dan produktif. Dalam konteks pemerintahan daerah, beberapa penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan publik

digital masih menghadapi tantangan dalam kesiapan SDM, infrastruktur teknologi, dan tingkat literasi digital pengguna layanan, sehingga perlu evaluasi berkala untuk mengetahui capaian efektivitas layanan. (Qadriyani & Rumakat, 2025)

Kualitas pelayanan administrasi di instansi pemerintahan seperti Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kelancaran aktivitas kerja pegawai. Layanan administrasi internal meliputi pengelolaan surat menyurat, kepegawaian, arsip, serta berbagai dokumen pendukung tugas pegawai. Efektivitas pelayanan administrasi ini akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai serta efisiensi proses kerja secara keseluruhan. Dalam menghadapi tuntutan modernisasi birokrasi, instansi pemerintahan dituntut untuk mengadopsi inovasi teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi bagi pegawai, sehingga tercipta sistem kerja yang cepat, efisien, dan sesuai dengan prinsip good governance.

Salah satu inovasi utama dalam digitalisasi administrasi adalah penerapan E-office, yaitu sistem administrasi elektronik yang mendukung pengelolaan surat, dokumen, arsip, dan komunikasi internal antar unit kerja di lingkungan pemerintahan. Sistem *E-office* dirancang untuk menggantikan proses manual yang konvensional dengan alur kerja digital yang terintegrasi, sehingga dapat mempercepat proses internal dan mendukung transparansi informasi organisasi. Penerapan *E-office* menjadi bagian dari upaya institusi pemerintahan untuk mewujudkan prinsip SPBE yang diatur melalui Peraturan

Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Indonesia. (Ilham et al., 2020)

Penerapan *E-office* tidak hanya meningkatkan pengelolaan dokumen dan surat menyurat, tetapi juga mempengaruhi aspek koordinasi kerja pegawai di lingkungan instansi, karena sistem ini memungkinkan alur kerja administratif menjadi terstruktur dan mudah dilacak. Sebagai contoh, kajian empiris di berbagai instansi pemerintahan daerah menunjukkan bahwa penerapan *E-office* berkontribusi pada peningkatan produktivitas pegawai serta percepatan proses administrasi, meskipun masih menghadapi hambatan integrasi data dan kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *E-office* sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam menerapkannya secara komprehensif (Saefulloh et al., 2025).

E-office ialah sistem teknologi informasi dengan tujuan memudahkan korespondensi antar instansi. Sistem *E-office* tentu memudahkan para pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih efektif dan efisien, memudahkan penyimpanan serta pengolahan data karena terpusat, serta meminimalisir penggunaan kertas atau paperbased. Oleh karena itu, penggunaan komputer oleh para pegawai dibutuhkan sepenuhnya untuk dapat mewujudkan sistem e-office (Daniel A. J, 2023).

Dalam konteks Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, penerapan E-office menjadi sangat penting karena tingginya volume pekerjaan administrasi yang harus diselesaikan oleh pegawai. Sistem

ini diharapkan mampu membantu pegawai dalam mengelola surat masuk dan keluar, disposisi, serta arsip secara lebih cepat dan akurat. Dengan adanya E-office, pegawai dapat bekerja lebih efisien karena proses administrasi tidak lagi bergantung pada sistem manual yang memakan waktu dan tenaga (Pitriani, P, 2024).

Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa penerapan *E-office* juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi, meskipun hasilnya bervariasi tergantung pada aspek implementasi teknologi, pelatihan pengguna, dan integrasi sistem. Kondisi ini menggambarkan bahwa penerapan *E-office* tidak otomatis menjamin efektivitas layanan, tetapi perlu evaluasi menyeluruh terhadap faktor pendukung seperti kesiapan infrastruktur digital, kemampuan SDM, dan dukungan kebijakan organisasi. Selain itu, proses adaptasi dari manual ke digital sering menimbulkan resistensi awal di kalangan pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital, sehingga evaluasi efektivitas e-office menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kontribusinya.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat (Kanwil Kemenag Sumatera Barat) merupakan unit kerja vertikal Kementerian Agama Republik Indonesia yang menjalankan tugas dan fungsi kementerian di tingkat provinsi, khususnya dalam penyelenggaraan administrasi keagamaan, pendidikan agama, serta pembinaan kehidupan beragama masyarakat. Berdasarkan ketentuan kelembagaan, Kanwil Kemenag memiliki kewenangan untuk mengimplementasikan kebijakan nasional Kementerian Agama di wilayah Provinsi Sumatera Barat, termasuk pengelolaan dan pengawasan

berbagai program pelayanan publik keagamaan seperti administrasi nikah dan rujuk, pengelolaan data umat beragama, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta pengembangan pendidikan keagamaan pada madrasah dan lembaga keagamaan lainnya, dengan tujuan menjamin keterjangkauan, pemerataan, dan akuntabilitas pelayanan bagi masyarakat yang memiliki latar belakang sosial dan budaya yang beragam (Kementerian Agama RI, 2020; Pratama & Nugroho, 2019).

Secara organisatoris, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat berperan sebagai penghubung operasional antara kebijakan pemerintah pusat dan kebutuhan masyarakat di daerah, yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi yang terintegrasi dan berkelanjutan. Peran tersebut semakin diperkuat dengan pemanfaatan sistem informasi berbasis digital yang dikembangkan dalam rangka mendukung percepatan layanan publik sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional. Selain menjalankan fungsi administratif, Kanwil Kemenag Sumatera Barat juga berperan aktif dalam penguatan program moderasi beragama sebagai strategi nasional untuk menjaga kerukunan umat beragama, dengan mengakomodasi nilai-nilai sosial budaya Minangkabau yang berlandaskan prinsip “Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah” sebagai dasar harmonisasi antara adat dan ajaran agama di Sumatera Barat (Rokhman, 2018; Kementerian Agama RI, 2019).

Selain itu, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat juga memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan kegiatan

keagamaan lainnya, seperti sertifikasi halal, pembinaan pendidikan agama di madrasah, serta penguatan dialog antarumat beragama guna memperkuat kohesi sosial di tengah keberagaman masyarakat. Peran ini menempatkan Kanwil Kemenag sebagai mitra strategis pemerintah daerah dalam mendukung program pembangunan sosial dan budaya yang berbasis nilai-nilai keagamaan dan kearifan lokal. Dengan demikian, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat tidak hanya berfungsi sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Pratama & Nugroho, 2019; Nugraha et al., 2022).

Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian bagaimana Pengaruh Penerapan *E-office* terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Alasan peneliti memilih meneliti di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat karena sudah menggunakan *E-office*, namun penerapannya belum sepenuhnya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, sehingga perlu diteliti lebih lanjut.

Adapun fenomena yang ditemukan berdasarkan pengamatan peneliti selama melaksanakan Praktek Lapangan Manajemen Pendidikan pada tanggal

10 Juni - 22 Agustus 2025 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ini ialah:

1. Efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam proses penyelesaian layanan administrasi.
2. Pelayanan administrasi kepegawaian masih menghadapi kendala dalam penyampaian dan pengelolaan informasi, terutama yang berbasis sistem *E-office*. Gangguan jaringan internet serta keterbatasan infrastruktur teknologi menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak stabil dan sering mengalami hambatan. Akibatnya, akses terhadap layanan administrasi menjadi terganggu, sehingga memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kualitas layanan yang diterima oleh pegawai.
3. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian belum sepenuhnya memanfaatkan sistem *E-office* secara optimal. Sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional, seperti penggunaan dokumen fisik dan prosedur manual dalam pengelolaan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi sistem digital dalam pelayanan belum berjalan secara maksimal, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien dan berpotensi memperlambat proses kerja.
4. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis *E-office*, masih ditemukan kesalahan dalam proses input data dan pengiriman dokumen. Kesalahan tersebut meliputi ketidaksesuaian data,

kekeliruan dalam penginputan informasi, serta pengiriman dokumen ke unit kerja yang tidak tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan, karena kesalahan tersebut dapat menghambat proses pelayanan, memperlambat penyelesaian pekerjaan, serta mempengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti sampaikan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *E-office* dalam pelayanan administrasi belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian sebagaimana yang diharapkan. Meskipun *E-office* telah diterapkan sebagai upaya digitalisasi administrasi, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek teknis, infrastruktur, maupun pemanfaatan sistem oleh aparatur. Ketidakstabilan sistem, gangguan jaringan, serta keterbatasan infrastruktur digital menyebabkan kecepatan dan kelancaran pelayanan administrasi belum meningkat secara signifikan. Selain itu, minimnya perubahan pola kerja dan masih ditemukannya kesalahan dalam input serta distribusi dokumen menunjukkan bahwa penerapan *E-office* belum dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung ketepatan dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penguatan dalam penerapan *E-office* agar sistem tersebut benar-benar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian secara menyeluruh.

Adapun fenomena yang ditemukan pada penerapan *E-office* berdasarkan pengamatan peneliti di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ini ialah:

1. *E-Office* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat belum digunakan secara maksimal di semua unit kerja, sehingga masih ada proses administrasi yang dilakukan di luar sistem elektronik.
2. *E-Office* sangat bergantung pada jaringan internet dan fasilitas teknologi yang tersedia, namun dalam pelaksanaannya masih sering terjadi gangguan teknis yang menghambat kelancaran penggunaan sistem.
3. *E-Office* belum dimanfaatkan sepenuhnya sesuai dengan fitur yang tersedia, seperti disposisi elektronik dan arsip digital, sehingga sebagian pekerjaan administrasi masih dilakukan secara manual.
4. *E-Office* masih menghadapi kendala dalam hal kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, yang terlihat dari masih adanya kesalahan input data dan kekeliruan dalam pengiriman dokumen.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa penerapan *E-Office* di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat belum berjalan secara maksimal dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi. Masih terdapat beberapa kendala, seperti penggunaan sistem yang belum merata di setiap unit kerja, gangguan jaringan internet, keterbatasan fasilitas teknologi, serta kesalahan

dalam penggunaan sistem oleh sebagian pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Office* berkaitan langsung dengan kelancaran dan efektivitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Pengaruh Penerapan *E-Office* terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat” untuk mengetahui sejauh mana penerapan *E-Office* berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

B. Identifikasi Masalah

1. Efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat belum optimal.
2. Pelayanan administrasi kepegawaian masih menghadapi kendala dalam penyampaian dan pengelolaan informasi, terutama yang berbasis sistem *E-office*.
3. Pelaksanaan pelayanan administrasi belum sepenuhnya memanfaatkan sistem *E-office* secara optimal. Sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara konvensional, seperti penggunaan dokumen fisik dan prosedur manual dalam pengelolaan administrasi.
4. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis *E-office*, masih ditemukan kesalahan dalam proses input data dan pengiriman dokumen.

C. Pembatasan Masalah

Penerapan *E-office* menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sebuah instansi. Sistem ini berfungsi sebagai alat yang membantu proses kerja menjadi lebih tertata, cepat, dan mudah diakses, sehingga dapat mendorong terjadinya perubahan positif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian. Dengan adanya *E-office*, diharapkan setiap kegiatan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Penerapan *E-office* terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.”**

D. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan *E-office* di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *E-office* terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat?

E. Asumsi Penelitian

Asumsi merupakan anggapan dasar atau dugaan sementara yang dianggap benar untuk sementara waktu dan digunakan sebagai landasan dalam berpikir, menganalisis atau meneliti suatu hal. Adapun asumsi yang diambil yaitu:

1. Penerapan *E-office* dapat mempercepat proses pelayanan administrasi kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi sumatera barat.
2. Pelayanan administrasi kepegawaian di kantor dapat diukur melalui aspek kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan.
3. Penerapan *E-office* memiliki hubungan yang dapat memengaruhi tingkat efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian.

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui penerapan *e-office* di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *e-office* terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai pada pelayanan administrasi. Temuan penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan *e-office* dalam mendukung kinerja pegawai di instansi pemerintahan, terutama dalam mempercepat proses kerja, meningkatkan ketepatan administrasi, serta mendukung disiplin dan profesionalitas pegawai. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan konsep dan model pelayanan administrasi berbasis digital yang mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta kualitas kerja pegawai dalam menjalankan tugas administrasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman empiris bagi penulis dalam memahami secara langsung penerapan teknologi administrasi yang berkaitan dengan kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan. Penulis memperoleh wawasan mengenai efektivitas penggunaan *E-office* dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai, mempercepat proses kerja administrasi, serta meningkatkan disiplin dan



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh penerapan *e-office* terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-office* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian. Hal ini terlihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian maupun variabel penerapan *e-office* berada pada kategori cukup baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem *e-office* telah mampu mendukung pelaksanaan tugas administrasi secara lebih terstruktur, cepat, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya digunakan.

Pada variabel efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, indikator kecepatan penyelesaian tugas memperoleh nilai rata-rata 3,98 dengan TCR sebesar 79,58%, ketepatan hasil kerja memperoleh nilai rata-rata 3,97 dengan TCR sebesar 79,38%, dan kemudahan pelaksanaan prosedur memperoleh nilai rata-rata 3,99 dengan TCR sebesar 79,72%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan *e-office* telah membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan, meningkatkan ketepatan dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, serta memberikan kemudahan dalam pelaksanaan berbagai prosedur administrasi. Melalui sistem elektronik, proses pengelolaan dokumen, pengarsipan,

pencarian data, dan koordinasi kerja dapat dilakukan dengan lebih mudah dan sistematis. Meskipun demikian, capaian yang masih berada pada kategori cukup baik menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan berbagai perbaikan.

Sementara itu, pada variabel penerapan *e-office*, indikator percepatan proses administrasi memperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan TCR sebesar 79,20%, dukungan kebijakan dan manajemen memperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan TCR sebesar 79,20%, serta ketersediaan sistem dan infrastruktur teknologi memperoleh nilai rata-rata 3,98 dengan TCR sebesar 79,57%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi *e-office* telah didukung oleh keberadaan sistem digital yang mampu mempercepat proses administrasi, adanya dukungan kebijakan organisasi dan manajemen, serta tersedianya infrastruktur teknologi yang mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian. Dukungan tersebut menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan transformasi digital di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa penerapan *e-office* berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Artinya, semakin baik penerapan *e-office* yang ditunjukkan melalui percepatan proses administrasi, dukungan kebijakan dan manajemen, serta ketersediaan sistem dan infrastruktur teknologi, maka akan semakin tinggi pula efektivitas pelayanan administrasi

kepegawaian yang ditunjukkan melalui kecepatan penyelesaian tugas, ketepatan hasil kerja, dan kemudahan pelaksanaan prosedur. Sebaliknya, apabila penerapan *e-office* belum berjalan secara optimal, maka efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian juga akan mengalami hambatan.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *e-office* merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mendukung modernisasi administrasi kepegawaian di lingkungan instansi pemerintah. Sistem *e-office* mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat alur pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta mempermudah akses dan pengelolaan informasi kepegawaian. Namun demikian, untuk mencapai tingkat efektivitas yang lebih tinggi, organisasi perlu terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem, meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, memperkuat dukungan kebijakan dan manajemen, serta menyelenggarakan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan bagi pegawai. Dengan langkah-langkah tersebut, penerapan *e-office* diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian menuju kategori baik bahkan sangat baik di masa yang akan datang

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Agam, maka implikasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat teori administrasi modern dan manajemen perkantoran digital yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan *E-Office* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek percepatan proses administrasi, dukungan kebijakan dan manajemen, serta ketersediaan sistem dan infrastruktur teknologi berkontribusi dalam meningkatkan kecepatan penyelesaian tugas, ketepatan hasil kerja, dan kemudahan pelaksanaan prosedur administrasi kepegawaian. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi pendidikan dan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan transformasi digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian.

2. Implikasi Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Office* dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Meskipun penerapannya telah berjalan cukup baik, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya pemanfaatan fitur-fitur *E-Office*.

Oleh karena itu, instansi perlu terus melakukan pengembangan sistem, peningkatan kualitas infrastruktur digital, dan penguatan dukungan manajemen agar manfaat *E-Office* dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh pegawai.

b. Bagi Pegawai

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *E-Office* tidak hanya bergantung pada sistem yang tersedia, tetapi juga pada kemampuan dan kesiapan pegawai dalam mengoperasikannya. Oleh karena itu, pegawai perlu meningkatkan kompetensi digital, kemampuan adaptasi terhadap teknologi, serta ketelitian dalam penggunaan sistem administrasi berbasis elektronik. Peningkatan kemampuan tersebut akan membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian dapat terus ditingkatkan.

c. Bagi Pengelola Sistem/Unit Kepegawaian

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan penerapan *E-Office* sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sistem yang baik. Oleh karena itu, unit kepegawaian atau pengelola *E-Office* perlu melakukan pemantauan dan pemeliharaan sistem secara berkala, memberikan bantuan teknis kepada pengguna, serta memastikan keamanan dan keandalan sistem. Dengan pengelolaan yang optimal, *E-Office* dapat berfungsi

secara maksimal dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

Disarankan kepada pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat untuk terus meningkatkan kualitas penerapan *E-Office* melalui penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih memadai, peningkatan stabilitas jaringan internet, serta pemeliharaan sistem secara berkala. Selain itu, perlu dilakukan optimalisasi penggunaan seluruh fitur *E-Office* agar proses administrasi dapat dilaksanakan secara terintegrasi dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual.

2. Bagi Pegawai

Pegawai diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan *E-Office* melalui partisipasi aktif dalam pelatihan, bimbingan teknis, maupun kegiatan pengembangan kompetensi digital lainnya. Dengan meningkatnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, kesalahan input data, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dan kendala administratif lainnya dapat diminimalkan sehingga pelayanan administrasi kepegawaian menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian, seperti kompetensi digital pegawai, budaya organisasi, kepuasan pengguna layanan, kualitas sistem informasi, atau dukungan kepemimpinan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada instansi pemerintah lainnya dengan cakupan sampel yang lebih luas agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam pengembangan sistem *E-Office* di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A., & Suryani, E. (2025). *Efektivitas Penerapan Absensi Online Berbasis E-OFFICE pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong*. 8.
- Alya, Intan Rahmawati, Benorio Denatan, dkk. (2026). *Penerapan Administrasi Perkantoran Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah Kota Bandung*.
- Ardilia, Hartono, dan R. (2023). *Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan*. 3(0), 204–211.
- Athar, D. A. (2025). *Implementasi E-Office dalam Mewujudkan Tata Kelola Administrasi Perkantoran yang Efektif dan Transparan*.
- Beaty, S., & Oktarina, N. (2025). *Digitalisasi Administrasi Kantor: Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan di Era Digital*.
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). *Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor*.
- Daniel A. J. (2023). *Efektivitas Penerapan Electronic Office (E - OFFICE) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang*.
- Daulay, A. S., Patwal, A., Wahyudi, B., Mulatua, P., Emilia, S., Nasution, S., Harahap, A., & Batu, U. L. (2025). *Efficiency of Administrative Processes Through the Implementation of Digital Technology in Quality Public Services in Labuhanbatu Regency*. 5(2), 681–689.
- Diana, B. A., Sigiro, B., & Montolalu, V. K. (2024). *Optimalisasi E-Government dan E-Office birokrasi dalam mewujudkan Smart City menuju pemerintahan modern*. 4039(May), 152–167.
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fadillah, A. D., & Marsofiyati. (2024). *Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran*.
- Hamdy, A. R., Budiman, Nursyanti, R., & Setiana, E. (2024). *SisInfo Peningkatan Kinerja Administrasi Melalui Aplikasi E-Office SisInfo*. 6(1), 20–33.
- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Ilham, A. R., Dewi, Y. S., & Gusty, R. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

- Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., dkk. (2024). Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level.
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur*. 5(3), 155–165.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Raja Grafindo Persada.
- Masrifah, S., Buana, U. S., Administrasi, S., Digital, T., & Klaim, P. (2025). *Eksplorasi Efektivitas Sistem Layanan Administrasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandung*. 5(1), 14–17.
<https://doi.org/10.32897/dimmensi.v5i1.4080>
- Nugroho, A., & Setiawan, D. (2024). Kepemimpinan dan Dukungan Manajemen dalam Transformasi Digital Organisasi Publik.
- OECD. (2025). *Digital Government Index: Government at a Glance 2025*.
- Pitriani, P, D. (2024). *Implementasi kebijakan aplikasi e-office dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi kepegawaian di kantor kecamatan larangan kota tangerang banten*. 7.
- Putra, R. D., Murtadho, M. A., Isnaini, M., Afgani, M. W., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2025). *Design Penelitian Kuantitatif: Pengertian dan Macam-macam Jenisnya Quantitative Research Design : Definition and Types*. 5(3), 191–199.
- Putri, R., Herlina, S., & Wahyudi, A. (2024). Pemanfaatan Sistem Administrasi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Organisasi.
- Qadriyani, L., & Rumakat, M. (2025). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah*. 4(2), 4282–4289.
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2020). *Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. 25–44.
- Rahmawati, D., Hidayat, A., & Firmansyah, R. (2024). Pengaruh Infrastruktur Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Sistem Administrasi Digital.
- Saefulloh, E. L., Rudiana, & Nuryanto, Y. (2025). *Efektivitas Aplikasi E-office*

- dalam Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.* <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.62681>
- Salbiah, E., Prayoga, M., & Goris, G. (2024). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa.* 3, 465–472.
- Sari, A. D. E. R. (2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau.* 2(1), 65–75.
- Sari, N., & Nugraha, D. (2025). Digitalisasi Administrasi Pemerintahan dan Dampaknya terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* PTAlfabet.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* PTAlfabet.
- Syahidah, H., & Gamaputra, G. (2025). Efektivitas Penerapan Aplikasi E-ABK 2024 pada Jabatan Pengadministrasi Perkantoran di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya.
- United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development.*
- Wahyuni, S., & Pratama, F. (2025). *Peran Infrastruktur Teknologi dalam Mendukung Transformasi Digital Pelayanan Publik.*
- Yungkul, Y. (2025). *Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital.* 6(7).

LAMPIRAN