

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-OFFICE DALAM MENINGKATKAN TATA KELOLA ADMINISTRASI DI FMIPA UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Dani Mustika¹, Henny Yustisia²

^{1,2}Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

Email: daninova49@gmail.com

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perkantoran telah menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan dalam organisasi. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah penggunaan sistem Electronic Office (E-Office) yang mendukung pengelolaan dokumen secara digital, administrasi persuratan, serta distribusi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan E-Office dalam meningkatkan tata kelola administrasi surat di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi yang melibatkan pimpinan fakultas, tenaga kependidikan, dan staf administrasi yang menggunakan sistem E-Office. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Office telah berjalan cukup efektif dalam mendukung tata kelola administrasi surat. Sistem ini mampu mempercepat proses pengelolaan dokumen, mempermudah disposisi secara digital, serta meningkatkan efisiensi penyimpanan dan pencarian arsip surat. Selain itu, penggunaan E-Office juga mengurangi konsumsi kertas dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem, gangguan jaringan internet, serta perlunya pelatihan yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, E-Office memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan tata kelola administrasi surat di FMIPA Universitas Negeri Padang.

Kata Kunci: Administrasi Digital, Administrasi Surat, E-Office, Efektivitas, Tata Kelola.

Abstract

The utilization of information technology in office administration has become an important strategy for improving efficiency, effectiveness, and service quality within organizations. One form of this development is the implementation of Electronic Office (E-Office) systems, which support digital document management, correspondence administration, and information distribution. This study aims to analyze the effectiveness of E-Office usage in improving correspondence administration governance at the Faculty of Mathematics and Natural Sciences (FMIPA), Universitas Negeri Padang. A qualitative descriptive approach was employed in this research. Data were collected through interviews and observations involving faculty leaders, educational staff, and administrative personnel who utilize the E-Office system. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of E-Office has been relatively effective in supporting correspondence administration governance. The system has accelerated document processing, facilitated digital disposition, and improved the efficiency of document storage and retrieval. Furthermore, the use of E-Office has reduced paper consumption and minimized the risk of document loss. However, several challenges remain, including limited employee competence in operating the system, occasional internet network disruptions, and

the need for continuous training. Overall, E-Office has made a positive contribution to enhancing correspondence administration governance at FMIPA Universitas Negeri Padang.

Keywords: *Digital Administration; E-Office; Effectiveness; Governance; Correspondence Administration.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam berbagai aktivitas organisasi, termasuk pada tata kelola administrasi perkantoran. Pemanfaatan teknologi digital semakin banyak diterapkan untuk mendukung proses administrasi yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Organisasi modern, baik instansi pemerintah maupun perguruan tinggi, dituntut untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi kerja, dan efektivitas pengelolaan administrasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penerapan Electronic Office (E-Office), yaitu sistem administrasi yang memungkinkan pengelolaan data dan informasi dilakukan secara digital berbagai aktivitas perkantoran, seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, disposisi dokumen, manajemen arsip, serta pelacakan arsip secara terintegrasi. Penerapan E-Office dinilai mampu mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan pengelolaan dokumen, serta meningkatkan aksesibilitas informasi secara real time.

Selain mendukung efisiensi kerja, implementasi E-Office juga sejalan dengan konsep paperless office dan green office yang menekankan pengurangan penggunaan kertas dalam aktivitas administrasi. Digitalisasi dokumen menjadi salah satu solusi yang dapat mengurangi limbah kertas sekaligus mendukung upaya pelestarian lingkungan. Oleh karena itu, penerapan E-Office tidak hanya memberikan manfaat dari sisi operasional organisasi, tetapi juga berkontribusi terhadap terciptanya tata kelola administrasi yang berkelanjutan.

Di lingkungan perguruan tinggi, administrasi persuratan memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan akademik maupun nonakademik. Surat dinas merupakan media komunikasi resmi yang memiliki nilai hukum dan administratif sehingga harus dikelola secara tertib, sistematis, dan akurat. Namun, pengelolaan persuratan secara manual masih sering menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan distribusi dokumen, risiko kehilangan arsip, serta kesulitan dalam pencarian dokumen yang telah disimpan. Kondisi tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan administrasi dan proses pengambilan keputusan dalam organisasi.

Sebagai bagian dari upaya transformasi digital, FMIPA Universitas Negeri Padang telah menerapkan sistem E-Office dalam pengelolaan administrasi persuratan. Sebelum sistem ini diterapkan, kegiatan administrasi persuratan masih dilakukan secara manual melalui penggunaan buku agenda, mulai dari pencatatan surat masuk hingga proses disposisi oleh pimpinan fakultas. Sistem tersebut dinilai kurang efektif, terutama ketika pimpinan tidak berada di tempat sehingga tindak lanjut surat menjadi tertunda. Dengan adanya E-Office, proses distribusi surat, disposisi, pengarsipan, dan pencarian dokumen diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan terintegrasi.

Pentingnya penggunaan E-Office di FMIPA Universitas Negeri Padang juga terlihat dari meningkatnya jumlah surat yang dikelola setiap tahun. Berdasarkan hasil observasi, jumlah surat masuk tercatat sebanyak 1.374 surat pada tahun 2022, meningkat menjadi 1.492 surat pada tahun 2023, dan mencapai 1.673 surat pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan perlunya sistem administrasi yang mampu mendukung pengelolaan dokumen secara efektif dan efisien.

Berbagai penelitian terdahulu membuktikan, dengan penerapan E-Office dapat memberikan dampak yang positif terhadap efektivitas administrasi organisasi. Penelitian Prasti

et al. (2021) menemukan bahwa E-Office mempermudah pengelolaan terhadap surat masuk dan keluar serta disposisi digital sehingga meningkatkan efektivitas pengarsipan dokumen. Hamdy et al. (2023) juga membuktikan dengan penggunaan aplikasi E-Office mampu meningkatkan efisiensi waktu kerja dan mempercepat pelayanan administrasi. Selain itu, Saeroji et al. (2021) mengungkapkan bahwa penerapan sistem e-arsip bisa meningkatkan kemudahan penelusuran dokumen dan mendukung efisiensi kerja organisasi. Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada aspek pengarsipan dan kinerja administrasi secara umum. Kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas penggunaan E-Office dalam meningkatkan tata kelola administrasi persuratan di lingkungan perguruan tinggi masih relatif terbatas.

Merujuk pada kondisi yang ada, penelitian ini bertujuan mengevaluasi sejauh mana efektivitas penggunaan E-Office dalam meningkatkan tata kelola administrasi persuratan di FMIPA Universitas Negeri Padang. Penelitian ini mampu memberikan nilai tambah dalam pengembangan dan memperkaya kajian mengenai administrasi elektronik serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengembangan sistem E-Office yang efektif, efisien, dan berkesinambungan.

B. METODE

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Cara ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas penggunaan E-Office dalam meningkatkan tata kelola administrasi persuratan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Padang. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif digunakan untuk mendalami suatu kondisi secara utuh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu kondisi yang sebenarnya dengan memanfaatkan berbagai teknik ilmiah, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama. Pertama, efektivitas penggunaan E-Office yang meliputi pencapaian tujuan, efisiensi waktu, efisiensi biaya, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna. Pencapaian tujuan dinilai berdasarkan kesesuaian sistem dengan tujuan digitalisasi, peningkatan kinerja administrasi, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pekerjaan. Efisiensi waktu mencakup kecepatan disposisi surat, pencarian arsip, dan distribusi dokumen. Efisiensi biaya diukur melalui pengurangan penggunaan kertas, penghematan biaya operasional, serta penurunan biaya distribusi. Kualitas sistem dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan kecepatan akses, sedangkan kepuasan pengguna diukur melalui tingkat kepuasan, kemudahan dalam bekerja, dan penerimaan terhadap sistem.

Kedua, penelitian ini mengkaji tata kelola administrasi persuratan yang meliputi ketertiban administrasi, kecepatan pelayanan, akurasi data, transparansi dan monitoring, serta keamanan arsip. Ketertiban administrasi dinilai melalui pencatatan dokumen, penomoran surat, dan minimisasi kehilangan dokumen. Kecepatan pelayanan diukur berdasarkan kecepatan disposisi surat, ketepatan waktu penyampaian dokumen, dan respons terhadap surat masuk. Akurasi data mencakup ketepatan input data, minimisasi kesalahan, dan kelengkapan informasi. Transparansi dan monitoring dinilai melalui kemampuan pelacakan dokumen, pemantauan oleh pimpinan, serta keterbukaan informasi. Keamanan arsip diukur berdasarkan keamanan data, sistem pencadangan (backup), dan pengaturan hak akses pengguna.

Ketiga, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor pendukung implementasi E-Office yang meliputi sumber daya manusia, infrastruktur, serta dukungan organisasi. Aspek sumber daya manusia dikaji berdasarkan kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem dan pelatihan yang diberikan. Infrastruktur mencakup ketersediaan jaringan internet dan perangkat kerja, sedangkan dukungan organisasi meliputi kebijakan institusi dan dukungan pimpinan terhadap penggunaan E-Office.

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)

Universitas Negeri Padang yang berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Lokasi penelitian dipilih karena FMIPA telah menerapkan sistem E-Office dalam pengelolaan administrasi persuratan dan memiliki struktur organisasi administrasi yang lengkap. Penelitian dilaksanakan selama tiga minggu pada bulan April 2026. Minggu pertama digunakan untuk persiapan instrumen penelitian dan studi literatur, minggu kedua untuk mengumpulkan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta minggu ketiga untuk menganalisa data dan penyusunan laporan penelitian.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui proses wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat dalam penggunaan sistem E-Office. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal FMIPA Universitas Negeri Padang, seperti buku agenda persuratan, arsip administrasi, dan dokumen pendukung lainnya. Informan yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu menentukan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan administrasi persuratan berbasis E-Office. Penelitian ini melibatkan lima orang informan, yaitu Dekan FMIPA Universitas Negeri Padang, Kepala Tata Usaha, staf administrasi, staf Barang Milik Negara (BMN), dan staf kepegawaian. Informan tersebut dipilih karena berperan sebagai pengguna sekaligus operator sistem E-Office.

Penelitian ini menggunakan beberapa cara pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Wawancara dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna, pandangan mereka terhadap sistem, serta permasalahan yang muncul selama penggunaan E-Office. Observasi yang dilaksanakan untuk melihat secara langsung proses administrasi persuratan berbasis E-Office, sedangkan dokumentasi berguna untuk memperoleh data dukung seperti arsip, laporan, dan dokumen administrasi lainnya.

Analisa data pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Pada bagian reduksi, peneliti menyeleksi dan merangkum data yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Data yang telah dianalisis lalu disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar temuan penelitian dapat dipahami secara lebih jelas. Selanjutnya, kesimpulan dirumuskan berdasarkan interpretasi terhadap hasil analisa untuk menelaah rumusan dan tujuan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Penggunaan E-Office

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, penggunaan E-Office di FMIPA Universitas Negeri Padang dinilai mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam meningkatkan efektivitas administrasi persuratan. Sistem E-Office membantu mempercepat proses administrasi, mempermudah pengelolaan surat masuk dan keluar, serta menunjang transformasi digital di lingkungan fakultas. Menu yang tersedia dalam sistem juga dinilai cukup membantu dalam menunjang aktivitas administrasi sehari-hari, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2018), bahwa tingkat efektivitas suatu organisasi dapat dilihat dari keberhasilannya dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, penelitian Kanyengele Abdallah dan Kopoka (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem E-Office pada institusi publik mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan kinerja organisasi. Ciampi et al. (2021) juga menjelaskan bahwa digitalisasi organisasi berkontribusi terhadap peningkatan kelincahan organisasi dan efektivitas proses kerja melalui pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Penggunaan E-Office terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu dalam pengelolaan administrasi persuratan. Penerapan E-Office memungkinkan proses disposisi surat

berlangsung lebih cepat karena dilakukan melalui sistem digital tanpa harus menunggu peredaran dokumen dalam bentuk fisik. Di samping itu, pencarian arsip menjadi lebih praktis karena data tersimpan secara elektronik dan dapat ditemukan dengan mudah saat diperlukan. Distribusi dokumen antarunit kerja juga menjadi lebih cepat dan efisien sehingga memudahkan koordinasi administrasi di lingkungan fakultas. Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2005), yaitu bahwa sistem informasi mampu memperlancar proses pengolahan dan penyebaran informasi yang pada akhirnya mendukung kinerja organisasi secara lebih efektif. Sedarmayanti (2018) juga mengemukakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi perkantoran berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi waktu, akurasi pelaksanaan pekerjaan, serta mutu pelayanan administrasi.

Dari aspek efisiensi biaya, penerapan E-Office memberikan dampak positif terhadap pengurangan penggunaan kertas dan biaya operasional administrasi. Sebagian besar proses persuratan kini dilakukan secara digital sehingga kebutuhan pencetakan dokumen menjadi berkurang. Selain itu, biaya penggandaan dan distribusi dokumen dapat diminimalkan karena dokumen dikirim secara elektronik melalui sistem. Dengan demikian, penggunaan E-Office mendukung penerapan konsep *paperless office* dalam administrasi perkantoran. Temuan penelitian ini sesuai dengan pandangan Sedarmayanti (2017) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik serta meningkatkan efisiensi administrasi perkantoran. Dalam penelitian ini, penerapan E-Office telah mengurangi penggunaan kertas dalam proses persuratan dan pengarsipan, sekaligus mempercepat pengelolaan dokumen sehingga aktivitas administrasi dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien. Penelitian Molla dan Abareshi (2012) juga menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi ramah lingkungan (*green IT*) dan sistem digital dalam organisasi dapat menekan biaya operasional serta mendukung praktik kerja yang lebih berkelanjutan. Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Susanty et al. (2023) yang mengatakan bahwa dengan digitalisasi administrasi melalui sistem elektronik dapat meningkatkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, mengurangi biaya administrasi, dan mempercepat proses kerja organisasi. Dalam konteks penelitian ini, penerapan E-Office telah mengurangi penggunaan kertas dan dokumen fisik, mempermudah pengelolaan arsip, serta mempercepat proses disposisi dan distribusi surat sehingga aktivitas administrasi dapat berjalan lebih efektif.

Pada indikator ini menunjukkan bahwa kualitas sistem E-Office secara umum sudah sangat baik dan mudah digunakan. Sistem dinilai mampu mendukung kebutuhan administrasi persuratan serta membuat pekerjaan menjadi lebih praktis. Meskipun implementasi E-Office telah memberikan berbagai manfaat dalam pengelolaan administrasi persuratan, penelitian ini masih menemukan sejumlah kendala teknis, terutama terkait kestabilan jaringan internet dan kecepatan akses sistem. Hambatan tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran proses administrasi apabila tidak segera ditangani. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi menjadi faktor penting untuk mendukung keberlanjutan dan optimalisasi penggunaan E-Office di lingkungan FMIPA Universitas Negeri Padang. Temuan penelitian ini konsisten dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan kualitas sistem sebagai salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan implementasi teknologi informasi. Dalam konteks penelitian ini, kendala yang berkaitan dengan jaringan internet dan kecepatan akses sistem menunjukkan bahwasanya kualitas sistem dan infrastruktur pendukung masih memiliki pengaruh terhadap efektivitas penggunaan E-Office dalam pengelolaan administrasi persuratan. Penelitian Petter, DeLone, dan McLean (2013) juga menjelaskan bahwa kualitas sistem yang baik berpengaruh penting terhadap kepuasan user dan efektivitas penggunaan sistem informasi. Selain itu, Rai, Lang, dan Welker (2002) menjelaskan bahwa dengan sistem informasi yang berkualitas tinggi

mampu meningkatkan kinerja individu maupun organisasi melalui kemudahan akses, keandalan sistem, dan kecepatan pengolahan informasi.

Sebagian besar informan menyatakan merasa puas terhadap penggunaan E-Office karena sistem ini mempermudah pekerjaan administrasi sehari-hari. Pengelolaan persuratan menjadi lebih praktis, cepat, dan mudah dikendalikan dibandingkan dengan sistem manual yang digunakan sebelumnya. Selain itu, pegawai secara bertahap telah terbiasa menggunakan sistem digital meskipun pada tahap awal implementasi diperlukan proses penyesuaian. Secara keseluruhan, penggunaan E-Office dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan administrasi di lingkungan fakultas. Temuan ini sejalan dengan penelitian DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan user merupakan salah satu indikator penting pada keberhasilan implementasi sistem informasi. Penelitian Wu dan Wang (2006) juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas sistem serta kualitas informasi pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem berbasis teknologi informasi. Selain itu, Alshibly (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dapat meningkatkan performa kerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

2. Tata Kelola Administrasi Surat

Penggunaan E-Office memberikan dampak positif terhadap ketertiban administrasi persuratan di FMIPA Universitas Negeri Padang. Seluruh surat masuk dan surat keluar tercatat secara sistematis dalam sistem sehingga memudahkan proses pemantauan dan pengarsipan. Penomoran surat menjadi lebih teratur karena dihasilkan secara otomatis oleh sistem. Selain itu, penggunaan arsip digital membantu meminimalkan risiko kehilangan dokumen dan kesalahan pencatatan administrasi. Temuan pada penelitian ini konsisten dengan pendapat Sedarmayanti (2018) yang menyatakan bahwa administrasi perkantoran yang dikelola secara tertib dan sistematis dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan dokumen organisasi. Dalam penelitian ini, penerapan E-Office telah membantu menciptakan pengelolaan surat dan arsip yang lebih terstruktur, sehingga proses penyimpanan, pencarian, dan pengendalian dokumen dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.

Penerapan E-Office telah meningkatkan kecepatan pelayanan administrasi persuratan di lingkungan fakultas. Proses disposisi dan penyampaian surat menjadi lebih cepat karena dilakukan secara daring melalui sistem. Dokumen dapat langsung diteruskan kepada unit terkait tanpa harus menunggu prosedur manual, sehingga koordinasi administrasi menjadi lebih efektif. Selain itu, fitur notifikasi yang tersedia dalam sistem membantu mempercepat respons terhadap surat yang masuk. Temuan ini didukung oleh Izzati (2020) yang menyatakan bahwa penerapan E-Office dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan distribusi dokumen dalam organisasi.

Penggunaan E-Office membantu meningkatkan akurasi data administrasi persuratan karena seluruh informasi dimasukkan melalui formulir digital yang telah terstandarisasi dalam sistem. Hal ini membantu pegawai dalam mengisi informasi dokumen secara lebih sistematis dan terstruktur. Meskipun masih ditemukan kesalahan kecil akibat faktor manusia (*human error*), kesalahan tersebut dapat segera diperbaiki melalui sistem sehingga data administrasi menjadi lebih akurat dibandingkan dengan proses manual sebelumnya. Hasil pada penelitian ini mendukung model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menempatkan kualitas informasi serta akurasi data sebagai faktor penting dalam menentukan keberhasilan pada suatu sistem informasi. Gorla, Somers, dan Wong (2010) juga mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi yang tinggi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas informasi, khususnya dalam aspek akurasi dan keandalan data yang dihasilkan. Lee, Strong, Kahn, & Wang (2002) juga menjelaskan bahwa kualitas data yang tinggi sangat dipengaruhi oleh konsistensi, kelengkapan, dan akurasi informasi dalam

sistem digital sehingga dapat mendukung efektivitas pengambilan keputusan organisasi.

Penerapan E-Office berkontribusi terhadap peningkatan transparansi dalam pengelolaan administrasi persuratan. Melalui sistem tersebut, pengguna dapat memantau status, alur proses, dan tindak lanjut dokumen secara langsung, sehingga mengurangi ketidakjelasan informasi serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan surat. Pimpinan maupun pegawai dapat melacak posisi dan perkembangan dokumen secara real time tanpa harus memeriksa berkas fisik secara manual. Selain itu juga, sistem juga meningkatkan pengawasan dan koordinasi antarbagian karena seluruh informasi administrasi dapat diakses dengan lebih cepat dan terbuka. Temuan penelitian ini memperkuat argumentasi DeLone dan McLean (2003) bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya berdampak pada kualitas informasi, tetapi juga pada peningkatan transparansi dan efektivitas pengendalian organisasi. Penelitian Janssen, Charalabidis, dan Zuiderwijk (2012) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital dan keterbukaan informasi dalam organisasi publik mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas koordinasi antarunit kerja. Selain itu, Gil-Garcia dan Pardo (2005) menjelaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat memperkuat fungsi monitoring organisasi, mempercepat akses informasi, dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.

Penggunaan E-Office telah meningkatkan keamanan arsip persuratan di lingkungan fakultas. Penyimpanan arsip secara elektronik memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap kemungkinan kehilangan data serta kerusakan dokumen fisik. Sistem juga dilengkapi dengan akun pengguna dan pembatasan hak akses sehingga tidak semua pegawai dapat mengakses seluruh dokumen administrasi. Selain itu, fitur penyimpanan dan pencadangan (*backup*) membantu menjaga keamanan serta keberlanjutan arsip organisasi. Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan pandangan Izzati (2020), bahwa sistem administrasi digital berperan dalam memperkuat keamanan dokumen dan meningkatkan efektivitas pengelolaan arsip organisasi. Penelitian Alshibly (2014) juga menjelaskan bahwa pada kualitas sistem informasi, termasuk aspek keamanan dan pengendalian akses, memberikan dampak pengaruh yang sangat menonjol terhadap keberhasilan penggunaan sistem informasi dalam organisasi. Selain itu, Kim, Lee, dan Wang (2019) menjelaskan bahwa sistem arsip digital dan pengelolaan dokumen elektronik mampu meningkatkan keamanan data, keandalan penyimpanan arsip, serta efektivitas pengelolaan dokumen organisasi secara berkelanjutan.

3. Variabel Pendukung Penggunaan E-Office

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu poin yang sangat penting dalam mendukung efektivitas penggunaan E-Office. Secara umum, kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem dinilai sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang memerlukan bantuan dalam menggunakan fitur-fitur tertentu. Pelatihan dan pendampingan yang diberikan oleh organisasi membantu pegawai memahami cara penggunaan sistem serta mempercepat proses adaptasi terhadap administrasi berbasis digital. Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan teori yang dikemukakan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis (2003), bahwa kemampuan pengguna, ekspektasi kinerja, dan kemudahan penggunaan memengaruhi penerimaan teknologi dalam organisasi. Selain itu, penelitian Tarhini, Hone, dan Liu (2014) menunjukkan bahwa pelatihan, dukungan organisasi, dan kompetensi teknologi informasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi dan tingkat penerimaan pengguna. Al-Gahtani (2016) juga menjelaskan bahwa kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan beradaptasi dengan teknologi merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas transformasi digital di dalam organisasi.

Infrastruktur merupakan faktor pendukung utama dalam implementasi E-Office,

terutama yang berkaitan dengan konektivitas internet dan ketersediaan perangkat komputer. Secara harfiah, fasilitas yang tersedia dinilai sudah cukup memadai untuk mendukung penggunaan sistem administrasi digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti koneksi internet yang belum stabil dan beberapa perangkat kerja yang memerlukan pembaruan (*upgrade*). Kondisi tersebut memengaruhi kelancaran akses sistem dan proses administrasi persuratan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Laudon dan Laudon (2018) yang juga menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi sangat dipengaruhi oleh dukungan teknologi dan fasilitas yang memadai.

Dukungan organisasi memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi E-Office di FMIPA Universitas Negeri Padang. Dukungan tersebut tercermin dari adanya kebijakan yang mendorong penggunaan sistem digital, dukungan pimpinan, serta koordinasi antarbagian dalam pelaksanaan administrasi persuratan. Selain itu, komitmen organisasi terhadap digitalisasi administrasi membantu meningkatkan kedisiplinan pegawai dan mempercepat proses adaptasi terhadap penggunaan E-Office. Temuan penelitian menunjukkan kesesuaian dengan pendapat Robbins (2017), bahwa keberhasilan implementasi perubahan organisasi ditentukan oleh adanya dukungan institusi dan komitmen kepemimpinan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa penggunaan E-Office di FMIPA Universitas Negeri Padang telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas tata kelola administrasi persuratan. Efektivitas tersebut terlihat dari keberhasilan sistem dalam mendukung pencapaian tujuan implementasinya, yaitu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen, serta mendukung transformasi digital di lingkungan fakultas. Melalui penerapan E-Office, pengelolaan surat masuk dan keluar serta disposisi dokumen dapat dilakukan secara elektronik sehingga alur administrasi menjadi lebih terstruktur, mudah dipantau, dan lebih transparan.

Dari aspek efisiensi waktu, penggunaan E-Office terbukti mampu mempercepat proses disposisi surat, distribusi dokumen, serta pencarian arsip. Pegawai tidak lagi harus menunggu dokumen fisik untuk meneruskan surat karena seluruh proses dapat dilakukan secara langsung melalui sistem. Kondisi ini membuat komunikasi administrasi menjadi lebih cepat dan responsif serta mampu mengurangi keterlambatan penyampaian informasi. Selain itu, sistem pengarsipan digital memungkinkan pegawai menemukan dokumen yang dibutuhkan kapan saja tanpa harus melakukan pencarian secara manual.

Dari aspek efisiensi biaya, penerapan E-Office juga terbukti mampu mengurangi penggunaan kertas, biaya penggandaan dokumen, serta biaya distribusi dokumen fisik. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya mampu meningkatkan efektivitas kerja, bahkan juga mendukung penerapan konsep *paperless office* dan mendorong penggunaan sumber daya organisasi yang lebih ekonomis dan efisien.

Ditinjau dari kualitas sistem, E-Office dinilai relatif mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi persuratan di lingkungan fakultas. Kemudahan penggunaan tersebut menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem, terutama bagi pegawai yang telah terbiasa menggunakan teknologi informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet dan akses sistem yang terkadang lambat. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan perlu dilakukan agar kinerja sistem dapat berjalan lebih optimal.

Dari bagian kepuasan pengguna, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa E-Office sangat membantu dalam pelaksanaan tugas administrasi sehari-hari karena pengelolaan persuratan menjadi lebih praktis, cepat, dan sistematis dibandingkan dengan metode manual yang digunakan sebelumnya.

Meskipun demikian, hasil penelitian masih menunjukkan adanya sejumlah kendala teknis yang dihadapi dalam implementasi sistem, terutama terkait ketidakstabilan jaringan internet dan lambatnya akses sistem pada kondisi tertentu. Dengan demikian, optimalisasi

implementasi E-Office memerlukan dukungan berupa peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, perawatan sistem secara rutin, serta penyelenggaraan pelatihan bagi pengguna untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem.

D. KESIMPULAN

Penggunaan E-Office di FMIPA Universitas Negeri Padang secara umum telah berjalan efektif dalam meningkatkan tata kelola administrasi persuratan. Penerapan sistem ini mampu mendukung percepatan proses administrasi, meningkatkan ketertiban pengelolaan dokumen, mempermudah disposisi dan pencarian arsip surat, serta memperkuat transparansi administrasi di lingkungan fakultas. Selain itu, penggunaan E-Office juga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya melalui pengurangan penggunaan kertas, penurunan biaya operasional, serta minimisasi distribusi dokumen secara manual.

Dari aspek kualitas sistem, E-Office dinilai relatif mudah digunakan dan mampu mendukung kebutuhan administrasi persuratan. Namun demikian, masih terdapat beberapa masalah teknis, seperti masalah pada jaringan internet serta respon sistem yang terkadang lambat. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem juga tergolong tinggi karena E-Office mampu mempermudah pekerjaan administrasi serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Keberhasilan implementasi E-Office juga dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung, seperti kemampuan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, serta dukungan organisasi dan pimpinan di lingkungan fakultas.

Dengan demikian, penggunaan E-Office terbukti mampu meningkatkan efektivitas tata kelola administrasi persuratan di FMIPA Universitas Negeri Padang. Meskipun demikian, pengembangan sistem dan peningkatan infrastruktur masih perlu dilakukan secara berkelanjutan agar implementasi E-Office dapat bekerja lebih optimal dan memberikan dampak yang lebih besar di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Gahtani, S. S. (2016). Empirical investigation of e-learning acceptance and assimilation: A structural equation model. *Applied Computing and Informatics*, 12(1), 27–50. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2014.09.001>
- Alshibly, H. H. (2014). Evaluating E-HRM success: A validation of the information systems success model. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 107–124. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i3.6149>
- Ciampi, F., Demi, S., Magrini, A., Marzi, G., & Papa, A. (2021). Exploring the impact of big data analytics capabilities on business model innovation: The mediating role of entrepreneurial orientation. *Journal of Business Research*, 123, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.023>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths

- of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268. <https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Jogiyanto, H. M. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kanyengele Abdallah, J., & Kopoka, P. A. (2024). E-Office systems and administrative efficiency in public institutions. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(1), 100245. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100245>
- Kim, Y., Lee, S., & Wang, X. (2019). Security and sustainability of electronic records management systems in organizations. *Information Systems Management*, 36(4), 320–333. <https://doi.org/10.1080/10580530.2019.1651045>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. New York: Pearson Education.
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: A methodology for information quality assessment. *Information & Management*, 40(2), 133–146. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00043-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00043-5)
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Molla, A., & Abareshi, A. (2012). Organizational green motivations for information technology: Empirical study. *Journal of Computer Information Systems*, 52(3), 92–102. <https://doi.org/10.1080/08874417.2012.11645570>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222290401>
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Susanty, A., Handayani, N. U., & Puspitasari, N. B. (2023). Digital transformation and administrative efficiency in organizational management. *Sustainability*, 15(4), 3568. <https://doi.org/10.3390/su15043568>
- Tarhini, A., Hone, K., & Liu, X. (2014). The effects of individual differences on e-learning users' behaviour in developing countries: A structural equation model. *Computers in Human Behavior*, 41, 153–163. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.09.020>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 43(6), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.002>