

Transformasi Digital, Kapabilitas Strategis, dan Kinerja Layanan Administrasi Perguruan Tinggi: Kajian Literatur

Victorio Fernando Nahuway¹⁾, Deflin Tresye Nanulaitta²⁾, Cynthia Imelda Tjokro³⁾, Simson Melmambessy⁴⁾

^{1,2,3,4)}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon

^{1,2,3,4)}vnahuway@gmail.com, deflinnanulaitta3@gmail.com, tjokrocynthia@gmail.com, simsonmelmambessy@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation has become a strategic demand for higher education institutions because it is closely related to the improvement of efficiency, accuracy, transparency, and the quality of administrative services. However, technology adoption does not automatically improve service performance without the support of organizational strategic capabilities. This study aims to analyze the role of digital transformation and organizational strategic capabilities in improving administrative service performance in higher education institutions. This research employed a structured literature review by examining relevant scientific publications on digital transformation, strategic capabilities, digital leadership, human resource readiness, and service performance. The literature was analyzed thematically to identify conceptual patterns and relationships among variables. The findings show that digital transformation involves not only the use of technology, but also changes in work processes, governance, organizational culture, and decision-making. Organizational strategic capabilities act as a key link between digital transformation and improved administrative service performance. Digital leadership, human resource competence, innovation culture, and organizational adaptability are the major factors that produce faster, more accurate, transparent, and responsive services. The study concludes that the success of digital transformation in higher education depends on strengthening organizational strategic capabilities so that technology can generate real value in administrative services.

ABSTRAK

Transformasi digital menjadi tuntutan strategis bagi perguruan tinggi karena berkaitan dengan peningkatan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kualitas layanan administrasi. Namun, implementasi teknologi tidak selalu menghasilkan kinerja layanan yang optimal tanpa didukung oleh kapabilitas strategis organisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran transformasi digital dan kapabilitas strategis organisasi dalam meningkatkan kinerja layanan administrasi perguruan tinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kajian literatur terstruktur dengan menelaah berbagai publikasi ilmiah yang relevan mengenai transformasi digital, kapabilitas strategis, kepemimpinan digital, kesiapan sumber daya manusia, dan kinerja layanan organisasi. Data literatur dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola hubungan antarkonsep dan menyusun sintesis konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, tata kelola, budaya organisasi, dan pola pengambilan keputusan. Kapabilitas strategis organisasi berperan penting sebagai penghubung antara transformasi digital dan peningkatan kinerja layanan administrasi. Kepemimpinan digital, kompetensi sumber daya manusia, budaya inovasi, dan kemampuan organisasi untuk belajar serta beradaptasi menjadi faktor utama dalam menghasilkan layanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan responsif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi sangat ditentukan oleh penguatan kapabilitas strategis organisasi agar teknologi dapat menghasilkan nilai nyata bagi peningkatan kinerja layanan administrasi.

Kata kunci: transformasi digital; kapabilitas strategis organisasi; kinerja layanan administrasi; perguruan tinggi

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam pengelolaan perguruan tinggi karena berhubungan dengan peningkatan efisiensi, akurasi, transparansi, dan kualitas layanan administrasi. Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan pada proses pengarsipan, pelayanan akademik, komunikasi organisasi, dan pengambilan keputusan berbasis data. Dalam konteks perguruan tinggi, layanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses merupakan salah satu indikator penting kualitas tata kelola institusi. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam mendukung pelayanan yang lebih efektif dan responsif (Vial, 2019; Verhoef et al., 2021).

Namun demikian, implementasi transformasi digital tidak selalu menghasilkan peningkatan kinerja layanan secara optimal. Berbagai perguruan tinggi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, lemahnya integrasi sistem, budaya kerja yang belum adaptif, serta belum optimalnya dukungan organisasi terhadap perubahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup dipahami sebagai adopsi teknologi semata, tetapi juga memerlukan kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, membangun budaya inovasi, mengembangkan kompetensi pegawai, dan memperkuat kepemimpinan (Matt et al., 2015; Hinings et al., 2018).

Dalam perspektif manajemen strategi, kapabilitas strategis organisasi merupakan kemampuan lembaga untuk mengintegrasikan, mengelola, dan mengembangkan sumber daya guna merespons dinamika lingkungan. Kapabilitas ini menjadi faktor penting yang memungkinkan penggunaan teknologi diterjemahkan menjadi peningkatan kinerja layanan administrasi. Dengan demikian, hubungan antara transformasi digital dan kinerja layanan administrasi tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga dipengaruhi oleh kekuatan kapabilitas strategis yang dimiliki organisasi (Teece, 2018; Warner and Wager, 2019). Penelitian ini bertujuan menganalisis peran transformasi digital dan kapabilitas strategis organisasi dalam meningkatkan kinerja layanan administrasi perguruan tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual sekaligus menjadi masukan bagi perguruan tinggi dalam merancang strategi penguatan layanan administrasi yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi digital dipahami sebagai proses perubahan organisasi yang memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan atau memperbaiki proses, model kerja, dan nilai layanan. Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital mencakup perubahan strategis yang memengaruhi struktur, operasi, serta hubungan organisasi dengan pemangku kepentingan. Dalam konteks perguruan tinggi, transformasi digital tidak hanya berarti komputerisasi administrasi, tetapi juga integrasi data, penyederhanaan alur layanan, dan penguatan pengambilan keputusan berbasis informasi.

Kapabilitas strategis organisasi dapat dijelaskan melalui perspektif *dynamic capabilities*, yaitu kemampuan organisasi untuk merasakan perubahan, menangkap peluang, dan mengonfigurasi ulang sumber daya agar tetap relevan di lingkungan yang dinamis (Teece, 2018). Pada organisasi pendidikan tinggi, kapabilitas ini tercermin dalam kepemimpinan digital, kompetensi pegawai, koordinasi lintas unit, budaya inovatif, dan kesiapan belajar organisasi. Warner and Wager (2019) menegaskan bahwa transformasi digital yang berhasil sangat bergantung pada kemampuan pembaruan strategis yang berkelanjutan.

Kinerja layanan administrasi perguruan tinggi dapat dinilai dari kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, transparansi, dan responsivitas layanan. Berdasarkan sintesis pustaka, artikel ini menempatkan kapabilitas strategis organisasi sebagai penghubung antara transformasi digital dan kinerja layanan administrasi. Model konseptual yang diajukan adalah: Transformasi Digital -> Kapabilitas Strategis Organisasi -> Kinerja Layanan Administrasi. Model ini menunjukkan bahwa teknologi menyediakan sarana perubahan, sedangkan organisasi menentukan efektivitas pemanfaatannya.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kajian literatur terstruktur. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis konseptual terhadap berbagai hasil studi yang relevan mengenai transformasi digital, kapabilitas strategis organisasi, dan kinerja layanan administrasi perguruan tinggi. Sumber data penelitian berupa artikel ilmiah, jurnal, dan referensi akademik yang relevan dengan topik penelitian.

Literatur yang dikaji difokuskan pada lima tema utama, yaitu transformasi digital dalam organisasi dan perguruan tinggi, kapabilitas strategis organisasi, kepemimpinan digital, kesiapan sumber daya manusia, dan kinerja layanan administrasi. Pemilihan literatur dilakukan berdasarkan kesesuaian topik, relevansi konseptual, dan kontribusinya terhadap fokus pembahasan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tematik, yaitu mengidentifikasi tema-tema utama dari berbagai sumber, mengelompokkan konsep yang saling berkaitan, kemudian menyusun sintesis naratif mengenai hubungan antara transformasi digital, kapabilitas strategis organisasi, dan kinerja layanan administrasi. Hasil sintesis selanjutnya digunakan untuk membangun kerangka konseptual penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Transformasi Digital dalam Layanan Administrasi Perguruan Tinggi

Transformasi digital dalam perguruan tinggi mencakup perubahan pada proses kerja, sistem informasi, pola komunikasi, dan pengelolaan data untuk mendukung layanan administrasi yang lebih efektif. Penerapan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih mudah diakses, terdokumentasi dengan baik, dan lebih transparan. Dalam layanan administrasi, transformasi digital dapat terlihat pada penggunaan sistem

informasi akademik, layanan surat-menyurat digital, pengarsipan elektronik, sistem pembayaran daring, dan pelayanan administrasi berbasis aplikasi.

Namun, transformasi digital tidak cukup dipahami sebagai perpindahan dari sistem manual ke sistem elektronik. Transformasi digital juga menuntut perubahan cara kerja, penyederhanaan prosedur, integrasi antarunit, serta pemanfaatan data untuk mendukung pengambilan keputusan. Jika digitalisasi hanya dilakukan pada permukaan prosedur tanpa perbaikan proses, maka teknologi tidak akan memberi dampak signifikan terhadap peningkatan mutu layanan administrasi (Bharadwaj et al., 2013; Vial, 2019).

4.2. Kapabilitas Strategis Organisasi sebagai Faktor Penentu

Keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kapabilitas strategis organisasi. Kapabilitas ini mencakup kepemimpinan digital, kompetensi sumber daya manusia, budaya inovasi, kemampuan belajar organisasi, serta koordinasi antarunit. Organisasi yang memiliki kapabilitas strategis kuat cenderung lebih siap mengelola perubahan, mengurangi resistensi, dan memanfaatkan teknologi secara efektif. Sebaliknya, organisasi yang lemah dalam aspek ini sering mengalami hambatan dalam menerapkan inovasi digital secara berkelanjutan. Kepemimpinan digital memegang peranan penting karena menjadi pengarah visi dan kebijakan transformasi. Pemimpin yang memiliki orientasi digital akan lebih mampu mendorong perubahan, membangun komitmen, dan memastikan tersedianya dukungan organisasi bagi pelaksanaan transformasi. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia juga sangat menentukan, sebab teknologi hanya dapat dimanfaatkan secara optimal apabila pegawai memiliki kemampuan teknis, kesiapan belajar, dan kemauan untuk beradaptasi (Sousa and Rocha, 2019; Verhoef et al., 2021).

Budaya organisasi yang inovatif dan terbuka terhadap perubahan juga menjadi unsur penting dalam kapabilitas strategis. Budaya kerja yang kolaboratif, fleksibel, dan mendukung pembelajaran akan mempermudah penerapan teknologi baru dalam proses pelayanan administrasi. Dengan demikian, kapabilitas strategis organisasi berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan transformasi digital dengan peningkatan kinerja layanan.

4.3. Implikasi terhadap Kinerja Layanan Administrasi

Kinerja layanan administrasi perguruan tinggi dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, akurasi dokumen, kemudahan akses, transparansi proses, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi digital akan memberikan dampak yang lebih nyata terhadap kinerja layanan apabila didukung oleh kapabilitas strategis organisasi. Artinya, teknologi menyediakan sarana, tetapi organisasi menentukan keberhasilan pemanfaatannya.

Transformasi digital yang didukung oleh kapabilitas strategis memungkinkan perguruan tinggi mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, meningkatkan aksesibilitas layanan, dan memperkuat akuntabilitas. Selain itu, layanan administrasi menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa dan dosen karena informasi tersedia secara real time dan proses layanan dapat dipantau dengan lebih mudah.

Berdasarkan sintesis literatur, hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa transformasi digital mendorong pembaruan proses dan sistem layanan, kapabilitas strategis organisasi memastikan perubahan tersebut berjalan secara efektif, dan keduanya secara bersama-sama meningkatkan kinerja layanan administrasi perguruan tinggi. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan administrasi memerlukan sinergi antara inovasi teknologi dan penguatan kapasitas organisasi.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Transformasi digital merupakan kebutuhan strategis dalam peningkatan layanan administrasi perguruan tinggi, tetapi keberhasilannya tidak ditentukan oleh teknologi semata.
2. Kapabilitas strategis organisasi seperti kepemimpinan digital, kompetensi sumber daya manusia, budaya inovasi, dan kemampuan adaptasi menjadi faktor penting yang menghubungkan transformasi digital dengan peningkatan kinerja layanan administrasi.
3. Perguruan tinggi perlu merancang transformasi digital yang tidak hanya berfokus pada digitalisasi sistem, tetapi juga pada penguatan kapabilitas organisasi agar layanan administrasi menjadi lebih efektif, responsif, dan berkualitas.

5.2. Saran

Perguruan tinggi perlu memperkuat kompetensi digital pegawai, integrasi sistem layanan, dan kepemimpinan digital agar transformasi digital dapat menghasilkan peningkatan nyata pada kinerja layanan administrasi. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan secara empiris untuk menguji hubungan antara transformasi digital, kapabilitas strategis organisasi, dan kinerja layanan administrasi pada konteks perguruan tinggi tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharadwaj A., El Sawy O.A., Pavlou P.A. and Venkatraman N., 2013, Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37(2), pp. 471-482.
- Hinings B., Gegenhuber T. and Greenwood R., 2018, Digital Innovation and Transformation: An Institutional Perspective. *Information and Organization*, 28(1), pp. 52-61.
- Matt C., Hess T. and Benlian A., 2015, Digital Transformation Strategies. *Business and Information Systems Engineering*, 57(5), pp. 339-343.
- Nambisan S., Wright M. and Feldman M., 2019, The Digital Transformation of Innovation and Entrepreneurship: Progress, Challenges and Key Themes. *Research Policy*, 48(8), 103773.
- Sousa M.J. and Rocha A., 2019, Skills for Disruptive Digital Business. *Journal of Business Research*, 94, pp. 257-263.
- Teece D.J., 2018, Business Models and Dynamic Capabilities. *Long Range Planning*, 51(1), pp. 40-49.
- Verhoef P.C., Broekhuizen T., Bart Y., Bhattacharya A., Dong J.Q., Fabian N. and Haenlein M., 2021, Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda. *Journal of Business Research*, 122, pp. 889-901.
- Vial G., 2019, Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), pp. 118-144.
- Warner K.S.R. and Wager M., 2019, Building Dynamic Capabilities for Digital Transformation: An Ongoing Process of Strategic Renewal. *Long Range Planning*, 52(3), pp. 326-349.
- Bahri S., Muhdarina dan Fitra A., 2010, *Lempung Alam Termodifikasi Sebagai Adsorben Larutan Anorganik: Keseimbangan Adsorpsi Lempung Terhadap Ion Cu²⁺*. *Jurnal Sain dan Teknologi*, 9(1), pp. 9-13