

Implementasi Spreadsheet Monitoring untuk Meningkatkan Efisiensi Alur Kerja Administrasi Studi Kasus Pada Kantor Hukum

Nadya Amelinda Sinulingga¹, Maria F. Lies Ambarwati²

Prodi Sekretaris, Program Studi Non Eksakta,
Universitas Tarakanita^{1,2}

e-mail : 2023130036@utarki.ac.id¹, e-mail : maria.ambarwati@utarki.ac.id²

Abstract

The orderly and structured management of office activities is the cornerstone that determines the smooth running of an organization's entire operational process, including organizations engaged in the provision of legal services. Reliance on informal communication is no longer considered sufficient to support the smooth flow of work; therefore, a more systematic monitoring system is needed to ensure that every task is completed on time and in a manner that can be accounted for. This article aims to examine the effectiveness of monitoring internal work instructions within the administrative unit of the Rudal & Partners Law Firm as a means of supporting operational order and improving work efficiency. Issues were identified through observation, interviews, and direct involvement in daily operations, and were then analyzed using a cause-and-effect diagram (fishbone diagram) based on the 4M framework (Methods, Manpower, Machine, Materials). The analysis results indicate that the root causes of the main problems stem from the absence of standardized documentation procedures, an imbalance in workload due to a surge in case volume, reliance on a WhatsApp group as a medium for distributing instructions, and inconsistencies in the format of task requests. To determine the priority of interventions, a weighting process was conducted using the problem priority matrix technique based on the parameters of Magnitude, Importance, and Vulnerability divided by Cost ($M \times I \times V / C$). Based on the results of this weighting, the creation of a standardized work instruction monitoring form using a cloud-based spreadsheet (Google Sheets) was selected as the alternative solution with the highest score. The implementation of this digital dashboard has proven to increase workflow transparency, accelerate real-time access to assignment status information, and reduce reliance on inefficient verbal confirmations.

Keywords: Google Sheets, Monitoring, Cause and Effect, Work Instructions, Office Administration.

Abstrak

Pengelolaan kegiatan perkantoran secara tertib dan terstruktur merupakan fondasi utama yang menentukan kelancaran seluruh proses operasional suatu organisasi, termasuk pada organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa hukum. Ketergantungan pada komunikasi yang tidak tercatat dinilai tidak lagi cukup untuk mendukung kelancaran kerja, sehingga dibutuhkan sistem pemantauan yang lebih teratur agar setiap tugas dapat diselesaikan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan. Artikel ini bertujuan mengkaji efektivitas monitoring instruksi kerja internal pada unit administrasi Firma Hukum Rudal & Partners sebagai upaya mendukung ketertiban operasional dan peningkatan efisiensi kerja. Permasalahan diidentifikasi melalui observasi, wawancara, dan keterlibatan langsung dalam operasional harian, kemudian dianalisis menggunakan diagram sebab-akibat (*fishbone diagram*) berdasarkan kerangka 4M (*Methods, Manpower, Machine, Materials*). Hasil analisis menunjukkan bahwa akar permasalahan utama bersumber dari ketiadaan prosedur pencatatan yang terstandarisasi, ketidakseimbangan beban kerja akibat lonjakan volume perkara, ketergantungan pada *group* WhatsApp sebagai media distribusi instruksi, serta ketidakseragaman format pengajuan penugasan. Guna menentukan prioritas intervensi, dilakukan pembobotan menggunakan teknik matriks prioritas masalah berdasarkan parameter *Magnitude, Importance, Vulnerability* dibagi *Cost* ($M \times I \times V / C$). Berdasarkan hasil pembobotan tersebut, pembuatan formulir monitoring instruksi kerja terstandarisasi berbasis *Cloud spreadsheet* menggunakan *Google Sheets* terpilih sebagai alternatif solusi dengan skor tertinggi. Penerapan dashboard digital ini terbukti meningkatkan transparansi alur kerja, mempercepat akses informasi status penugasan secara *real-time*, serta mereduksi ketergantungan terhadap konfirmasi verbal yang tidak efisien.

Kata Kunci : Google Spreadsheet, Monitoring, Sebab-akibat, Instruksi Kerja, Administrasi Perkantoran.

A. Pendahuluan

Aktivitas administrasi dan kesekretarian memegang peranan yang sangat vital sebagai tulang punggung operasional guna memastikan seluruh kegiatan di dalam sebuah instansi berjalan dengan efektif (Charlotte, Soedjarwo, & Setyawati, 2022). Dalam lanskap manajemen perkantoran kontemporer, unit kesekretarian tidak lagi sekadar dipandang sebagai elemen pendukung fungsional yang bersifat pasif, melainkan telah bertransformasi menjadi pusat kendali strategis yang berfungsi mengoordinasikan arus informasi, memitigasi risiko birokrasi, serta memastikan efisiensi pemanfaatan sumber daya organisasi secara makro. Di dalam lingkungan organisasi yang bergerak di bidang penyediaan jasa hukum, tugas kesekretarian menuntut ketelitian yang sangat ketat dan tingkat efisiensi yang tinggi karena berhadapan langsung dengan pengelolaan dokumen-dokumen legal yang sensitif serta pengaturan jadwal persidangan yang padat. Kompleksitas yang melekat pada industri pelayanan yurisdiksi ini menciptakan dependensi yang mutlak terhadap keandalan sistem pemrosesan data, di mana setiap anomali kecil dalam input, pelacakan, ataupun pengarsipan berkas dapat berdampak sistemik terhadap validitas status hukum para pencari keadilan.

Pentingnya fungsi kesekretarian ini mencakup koordinasi internal untuk menyebarkan instruksi pimpinan secara cepat, penyusunan berkas perkara secara terstruktur, penanganan korespondensi, hingga pelayanan prima terhadap para klien (Fasae, 2023). Alur distribusi perintah kerja dari level manajerial menuju jajaran eksekutor di lapangan memerlukan saluran komunikasi yang tidak hanya responsif, tetapi juga terdokumentasi dengan baik agar dapat meminimalkan risiko terjadinya distorsi informasi. Oleh karena itu, kompetensi seorang asisten administrasi dalam mengelola manajemen kantor yang profesional sangat menentukan kelancaran operasional kerja sehari-hari (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Kemampuan adaptasi aparatur administrasi terhadap penggunaan perangkat teknologi informasi mutakhir menjadi variabel penentu utama yang membedakan antara sistem operasional yang efisien dengan tata kelola konvensional yang cenderung stagnan serta rentan terhadap akumulasi beban kerja.

Seiring dengan pesatnya perkembangan organisasi yang ditandai oleh meningkatnya volume penanganan perkara berskala nasional, tuntutan terhadap kecepatan alur koordinasi internal pun ikut berkembang. Skala operasional yang meluas menciptakan dampak ikutan berupa multiplikasi jumlah berkas perkara litigasi maupun non-litigasi yang masuk ke unit kesekretarian setiap harinya. Berdasarkan hasil kajian empiris selama melaksanakan aktivitas operasional di institusi layanan hukum, tingginya mobilitas tim advokat di lapangan serta banyaknya instruksi tugas administratif yang masuk secara bersamaan menciptakan tantangan tersendiri dalam pengelolaan skala prioritas kerja. Kesenjangan antara volume tugas yang melonjak tajam dengan

ketersediaan sistem kontrol yang andal memicu terjadinya asimetri informasi, di mana penasihat hukum di lapangan kesulitan memantau sejauh mana draf dokumen mereka telah diproses, sementara staf administrasi mengalami kelelahan operasional akibat kepungan multi-instruksi dari berbagai pihak yang menuntut penyelesaian secara instan.

Mengingat sistem *monitoring* antrean instruksi kerja saat ini masih mengandalkan rekapitulasi konvensional dan komunikasi grup digital, diperlukan sebuah sistem pemantauan yang lebih terintegrasi untuk mendukung kinerja staf kesekretarian. Sistem pemantauan eksisting dinilai kurang representatif karena mengaburkan transparansi alur kerja dan tidak menyediakan parameter visual yang jelas mengenai tingkat urgensi dari setiap penugasan. Oleh sebab itu, upaya pengembangan alat kontrol visual atau tata kelola pelacakan perintah kerja internal yang lebih adaptif menjadi fokus bahasan yang penting dalam artikel ini demi menunjang efisiensi operasional kantor secara berkelanjutan. Penyediaan instrumen visual pendeteksi status penugasan harian diharapkan mampu mengeliminasi proses konfirmasi verbal yang tidak efisien, mereduksi waktu tunggu pencarian informasi, serta membangun ekosistem administrasi kesekretarian yang berbasis pada akuntabilitas data.

Transformasi tata kelola administrasi di era disrupsi teknologi menuntut paradigma baru yang berorientasi pada kecepatan proses (*processing speed*) dan ketepatan data (*data accuracy*). Kecepatan pemrosesan draf hukum tanpa diimbangi oleh validitas isi dokumen akan menghasilkan kecacatan formal di mata hukum, sebaliknya, ketepatan data yang lambat diproses akan mengakibatkan kedaluwarsanya hak hukum klien di pengadilan. Organisasi yang bergerak dalam industri litigasi memiliki risiko operasional yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan entitas bisnis non-litigasi. Hal ini dikarenakan setiap instruksi kerja administrasi berkaitan dengan hak konstitusional klien dan terikat oleh tenggat waktu absolut (*absolute deadline*) yang ditetapkan oleh lembaga peradilan. Keterlambatan dalam penyusunan draf gugatan, kelalaian pengarsipan surat kuasa, ataupun kegagalan pelacakan status perkara melalui sistem informasi pengadilan dapat berakibat pada kegagalan penegakan hukum perkara itu sendiri. Berdasarkan spektrum risiko yang sangat masif tersebut, pengembangan instrumen kendali visual yang mampu memitigasi risiko-risiko administratif melalui mekanisme deteksi dini penumpukan antrean menjadi kebutuhan yang sangat krusial dan mendesak untuk diteliti lebih lanjut.

Tuntutan era digital mengharuskan persiapan lulusan yang adaptif terhadap dinamika perubahan industri. Kebutuhan industri modern saat ini bergeser dari penguasaan fungsi mekanis konvensional ke arah profil yang memiliki kecerdasan digital (*digital literacy*) serta kapabilitas merekayasa efisiensi alur kerja. Transformasi ini menempatkan teknologi sebagai instrumen strategis untuk mereduksi aktivitas tidak efisien melalui otomatisasi (Mesquita et al., 2019).

Otomatisasi tugas yang bersifat repetitif memungkinkan pengalihan fokus pada pekerjaan analisis, manajerial, dan pelayanan prima kepada pimpinan maupun klien. Dalam konteks operasional organisasi yang menangani berkas litigasi dan nonlitigasi dengan dinamika tinggi, kegagalan pelacakan instruksi kerja dapat berakibat fatal pada hilangnya hak hukum klien akibat terlewatnya tenggat waktu persidangan.

B. Kerangka Teori

Administrasi perkantoran modern tidak dapat dilepaskan dari keberadaan sistem pemantauan yang berfungsi sebagai tulang punggung pengendalian operasional suatu organisasi. Pemantauan atau *monitoring* dalam konteks perkantoran bukan sekadar aktivitas pengawasan pasif yang dilakukan di akhir proses kerja, melainkan merupakan fungsi manajemen yang bersifat proaktif, berkelanjutan, dan sistematis. Fungsi ini dirancang untuk mengamati perkembangan pelaksanaan pekerjaan secara *real-time*, mendeteksi penyimpangan terhadap rencana yang telah ditetapkan sejak tahap awal, serta menyediakan data umpan balik yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang tepat sasaran. Tanpa kehadiran sistem monitoring yang terstruktur, alur informasi dalam organisasi cenderung berjalan secara tidak terkendali, sehingga potensi terjadinya miskomunikasi, penumpukan tugas yang tidak terdeteksi, dan kegagalan tindak lanjut menjadi jauh lebih tinggi.

Dalam perspektif manajemen kontemporer, fungsi monitoring dipandang sebagai bagian integral dari siklus manajemen yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan.

Dalam lingkup yang lebih spesifik, sistem kontrol administrasi perkantoran didefinisikan sebagai seperangkat prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh instruksi pimpinan terdokumentasi secara sistematis, terdistribusikan secara akurat kepada pihak yang berwenang, dan dieksekusi dalam koridor waktu yang telah ditentukan. Definisi ini menegaskan bahwa fungsi kontrol dalam administrasi perkantoran tidak hanya menyangkut aspek pengawasan terhadap output akhir semata, melainkan mencakup keseluruhan siklus pengelolaan instruksi kerja dari hulu ke hilir. Setiap tahapan dalam siklus tersebut mulai dari penerimaan instruksi, pencatatan, distribusi kepada pelaksana, pemantauan progres, hingga verifikasi penyelesaian memerlukan mekanisme kendali tersendiri yang saling terhubung dan membentuk sistem yang kohesif.

Ramadhan dan Muhyadi (2021) dalam kajiannya yang dipublikasikan di *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis* menguraikan secara mendalam bahwa tuntutan profesionalisme di bidang administrasi perkantoran pada era digital telah mengalami pergeseran yang sangat signifikan (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Pengelolaan instruksi kerja yang efektif tidak lagi cukup hanya

mengandalkan kemampuan pencatatan manual dan komunikasi verbal semata, melainkan mensyaratkan adanya tiga elemen fundamental yang harus hadir secara bersamaan dalam sistem administrasi modern. Pertama, saluran komunikasi yang terdokumentasi secara tertulis sehingga setiap instruksi yang masuk memiliki jejak yang dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Kedua, mekanisme konfirmasi penerimaan tugas yang memastikan bahwa setiap instruksi telah diterima dan dipahami dengan benar oleh pihak pelaksana sebelum eksekusi dimulai. Ketiga, sistem rekam jejak (*audit trail*) yang mampu menyimpan riwayat lengkap setiap penugasan, mencakup waktu penerimaan, identitas pemberi instruksi, deskripsi tugas, tenggat waktu, dan status penyelesaiannya. Ketiadaan salah satu dari ketiga elemen ini secara langsung menciptakan celah informasi yang berpotensi menimbulkan kegagalan koordinasi dalam skala yang lebih luas.

Lebih jauh, Ramadhan dan Muhyadi (2021) menekankan bahwa ketidakhadiran sistem dokumentasi yang terstruktur dalam pengelolaan instruksi kerja tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional semata, tetapi juga secara langsung menggerus kapabilitas profesional unit administrasi secara keseluruhan (Ramadhan & Muhyadi, 2021). Staf administrasi yang bekerja dalam ekosistem tanpa sistem pencatatan yang jelas cenderung menghabiskan sebagian besar energi kognitifnya untuk mengingat, mengonfirmasi ulang, dan mencari informasi yang seharusnya sudah tersedia dalam format yang mudah diakses. Kondisi ini menciptakan beban kerja tersembunyi yang tidak produktif, mengurangi kapasitas staf untuk menangani tugas-tugas yang membutuhkan pertimbangan analitis lebih tinggi, dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap kualitas layanan administrasi secara keseluruhan.

Fasae (2023) dalam publikasinya di *International Journal of Business and Management Review* memperkuat argumen tersebut dengan menegaskan bahwa koordinasi internal yang efisien melalui distribusi instruksi pimpinan secara cepat, akurat, dan terdokumentasi merupakan kompetensi inti yang secara fundamental membedakan unit kesekretarian berkualitas tinggi dari unit yang sekadar menjalankan fungsi administratif rutin tanpa nilai tambah yang terukur (Fasae, 2023). Fasae lebih lanjut menggarisbawahi bahwa di era di mana organisasi semakin bergantung pada kecepatan dan keakuratan informasi sebagai keunggulan kompetitif, kemampuan seorang sekretaris untuk memastikan bahwa setiap instruksi pimpinan sampai ke tangan pelaksana yang tepat dalam waktu yang tepat menjadi tolok ukur profesionalisme yang tidak dapat dikompromikan. Kemampuan koordinasi ini bukan bawaan alamiah, melainkan hasil dari sistem kerja yang dirancang dengan baik, didukung oleh instrumen pemantauan yang memadai, dan dioperasikan oleh sumber daya manusia yang memahami pentingnya tertib administrasi sebagai fondasi layanan profesional.

Konsep instruksi kerja (*work instruction*) dalam literatur manajemen administrasi

dipahami sebagai arahan operasional spesifik yang disampaikan dari pihak yang memiliki otoritas kepada pihak pelaksana dalam suatu hierarki organisasi. Instruksi kerja tidak berfungsi semata sebagai perintah satu arah yang pasif, melainkan sebagai instrumen koordinasi aktif yang mengintegrasikan berbagai unit kerja menuju pencapaian tujuan organisasi yang terpadu dan konsisten. Kejelasan konten instruksi, ketepatan waktu penyampaian, kelengkapan informasi pendukung, serta mekanisme dokumentasi yang menyertai setiap instruksi menjadi variabel-variabel penentu utama terhadap kecepatan dan kualitas respons pelaksana.

Charlotte, Soedjarwo, dan Setyawati (2022) dalam kajiannya yang diterbitkan di *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian* menemukan bahwa ketidakseragaman format penerimaan dan pencatatan instruksi kerja di mana setiap pemberi perintah menggunakan media, gaya penyampaian, dan tingkat kelengkapan informasi yang berbeda-beda secara konsisten menjadi salah satu penyebab utama terjadinya miskomunikasi dan inefisiensi dalam tim administrasi (Charlotte, Soedjarwo, & Setyawati, 2022). Penggunaan berbagai kanal komunikasi secara bersamaan tanpa standar yang jelas mengakibatkan fragmentasi informasi, di mana sebagian instruksi tersimpan dalam pesan teks, sebagian lain dalam email, dan sebagian lainnya hanya ada dalam ingatan staf yang menerimanya secara lisan. Fragmentasi semacam ini tidak hanya meningkatkan risiko kehilangan informasi, tetapi juga menyulitkan proses evaluasi kinerja karena tidak ada sumber data tunggal yang dapat dijadikan acuan objektif.

Lebih lanjut, Charlotte et al. (2022) menemukan bahwa digitalisasi alat kerja administrasi berkontribusi signifikan pada peningkatan akurasi pengelolaan jadwal, percepatan distribusi informasi, serta peningkatan kapasitas *multi-tasking* staf kesekretarian secara terukur. Ketika instruksi kerja dikelola melalui platform digital yang terpusat, staf administrasi memiliki akses terhadap gambaran menyeluruh mengenai seluruh penugasan yang sedang berjalan, tenggat waktu masing-masing, dan prioritas relatif di antara berbagai tugas yang harus diselesaikan secara simultan. Kemampuan untuk melihat gambaran besar ini secara langsung meningkatkan kualitas pengambilan keputusan operasional harian staf, karena keputusan tidak lagi didasarkan pada informasi parsial yang diperoleh secara ad hoc, melainkan pada data yang lengkap dan terorganisasi dengan baik.

(Ambarwati, 2021) dalam penelitiannya yang mengaplikasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada konteks asisten administrasi perkantoran mengidentifikasi bahwa efektivitas pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan instruksi kerja sangat ditentukan oleh dua variabel utama yang saling berinteraksi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Temuan ini memiliki implikasi metodologis yang penting, yakni bahwa keberhasilan implementasi sistem monitoring berbasis teknologi tidak

semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknis platform yang dipilih, melainkan oleh seberapa jauh para penggunanya merasakan bahwa sistem tersebut benar-benar memudahkan pekerjaan mereka dan memberikan manfaat nyata yang dapat dirasakan dalam aktivitas harian. Oleh karena itu, proses sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan awal merupakan komponen yang sama pentingnya dengan perancangan sistem itu sendiri dalam memastikan keberhasilan adopsi teknologi baru di lingkungan administrasi perkantoran.

Musty (2023) dalam publikasinya di *International Journal of Business, Economics, and Social Development* secara eksplisit menyatakan bahwa profil sekretaris profesional di era digital tidak lagi dapat berpusat pada kompetensi teknis konvensional semata, seperti kemampuan mengetik, mengarsip dokumen fisik, dan mengelola jadwal secara manual (Musty, 2023). Sekretaris modern dituntut untuk menginternalisasi kompetensi *digital literacy* sebagai kemampuan dasar yang membentuk identitas profesionalnya di tengah lanskap kerja yang semakin didominasi oleh teknologi. Kompetensi ini mencakup kemampuan untuk mengevaluasi secara kritis berbagai alternatif platform teknologi yang tersedia, memilih yang paling sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik organisasi tempatnya bertugas, mengoperasikannya secara optimal, serta mengembangkan prosedur standar penggunaan yang dapat diikuti oleh seluruh anggota tim administrasi. (Musty, 2023) menegaskan bahwa sekretaris yang mampu mengintegrasikan kompetensi digital ke dalam praktik kerja hariannya tidak hanya meningkatkan produktivitas pribadinya, tetapi juga secara signifikan meningkatkan nilai strategis unit kesekretarian dalam kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Salmalina (2023) dalam kajiannya yang diterbitkan di *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* memperluas perspektif tersebut dengan menekankan bahwa penguasaan teknologi manajemen perkantoran yang mutakhir merupakan indikator kematangan profesional seorang sekretaris modern yang tidak dapat diukur hanya dari aspek teknis semata (Salmalina, 2023). Kematangan profesional yang sesungguhnya tercermin dari kemampuan sekretaris untuk tidak hanya mengoperasikan teknologi, tetapi juga untuk merancang sistem kerja berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan organisasi, mengevaluasi kinerjanya secara berkala menggunakan parameter yang terukur, dan melakukan penyempurnaan secara iteratif berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Dalam kerangka berpikir ini, penguasaan sistem monitoring instruksi kerja berbasis *spreadsheet* digital bukan merupakan tujuan akhir, melainkan titik awal dari proses transformasi berkelanjutan yang mendorong peningkatan mutu administrasi perkantoran secara konsisten dan terstruktur. Kemampuan untuk mempertahankan siklus perbaikan berkelanjutan inilah yang pada akhirnya membedakan sekretaris yang sekadar kompeten secara teknis dari sekretaris yang benar-benar memberikan dampak strategis bagi organisasinya.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan memerlukan pemahaman mendalam terhadap dinamika yang terjadi dalam suatu unit kerja secara nyata, bukan sekadar pengukuran angka. Desain studi kasus dipandang paling sesuai karena penelitian ini berfokus pada satu unit analisis tunggal, yaitu unit administrasi dan kesekretarian pada organisasi layanan hukum, dengan tujuan menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan aplikatif terhadap permasalahan yang spesifik terjadi di lingkungan tersebut.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik secara bersamaan sepanjang periode magang selama empat bulan, yaitu Februari hingga Mei 2026. Pertama, observasi partisipatif dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional harian unit administrasi dan kesekretarian sepanjang masa magang tersebut, sehingga kondisi kerja yang sesungguhnya dapat diamati secara berkelanjutan tanpa distorsi. Kedua, wawancara semi-terstruktur dilaksanakan pada bulan Maret 2026 terhadap tiga orang *associate* yang terlibat langsung dalam pengelolaan instruksi kerja, dengan panduan pertanyaan yang fleksibel agar informasi yang lebih mendalam dapat digali secara alami. Ketiga, pelaksanaan proses kerja secara langsung dilakukan dengan turut menjalankan prosedur administrasi yang menjadi objek kajian mulai dari penerimaan instruksi hingga tindak lanjut penyelesaiannya, sehingga hambatan dan celah dalam sistem dapat dipahami secara langsung dari dalam proses itu sendiri.

Seluruh data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan *fishbone diagram* atau diagram Ishikawa. Instrumen analisis ini dipilih karena kemampuannya dalam memvisualisasikan hubungan kausal antara berbagai faktor penyebab dengan permasalahan utama secara sistematis dan mudah dipahami oleh seluruh pihak yang berkepentingan. Konstruksi diagram dalam penelitian ini menggunakan kerangka 4M sebagai empat cabang analisis utama. Cabang pertama adalah *Methods*, yang mengkaji apakah prosedur dan tata cara kerja yang berlaku selama ini sudah memadai atau justru menjadi sumber masalah. Cabang kedua adalah *Manpower*, yang menelaah faktor sumber daya manusia mencakup pemahaman staf terhadap prosedur, pembagian beban kerja, dan kapasitas tim secara keseluruhan. Cabang ketiga adalah *Machine*, yang menganalisis perangkat teknologi dan media komunikasi yang digunakan dalam pengelolaan instruksi kerja. Cabang keempat adalah *Materials*, yang mengkaji kelengkapan dan keseragaman format dokumen atau bahan kerja yang digunakan dalam keseharian operasional. Setiap cabang dijabarkan lebih lanjut menjadi sub-penyebab spesifik berdasarkan data empiris yang telah dikumpulkan, sehingga diagram yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi aktual yang

ditemukan, bukan sekadar asumsi.

Setelah seluruh akar masalah berhasil dipetakan melalui *fishbone diagram*, langkah berikutnya adalah menentukan masalah mana yang paling mendesak untuk ditangani terlebih dahulu mengingat tidak semua masalah dapat diselesaikan secara bersamaan dalam kondisi keterbatasan sumber daya organisasi. Untuk keperluan ini digunakan teknik pembobotan melalui Matriks Prioritas Masalah dengan rumus $M \times I \times V / C$ sebagai berikut:

$$\text{Skor Prioritas} = \frac{M \times I \times V}{C}$$

Dalam rumus ini, M (*Magnitude*) merupakan ukuran seberapa besar dampak suatu masalah terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. I (*Importance*) merupakan ukuran seberapa penting masalah tersebut untuk segera diselesaikan dilihat dari relevansinya terhadap tujuan utama organisasi. V (*Vulnerability*) merupakan ukuran seberapa besar peluang masalah tersebut dapat diatasi secara efektif apabila intervensi yang tepat dilakukan. Sementara C (*Cost*) merupakan ukuran besaran sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah tersebut, mencakup biaya, waktu, maupun tenaga yang diperlukan. Berbeda dengan tiga parameter sebelumnya, C diletakkan di penyebut karena sifatnya yang berbanding terbalik semakin besar sumber daya yang diperlukan, semakin rendah skor prioritas yang dihasilkan, sehingga rumus ini secara otomatis mendorong pemilihan solusi yang paling efisien. Setiap parameter dinilai menggunakan skala 1 hingga 5 secara objektif berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dan masalah yang memperoleh skor tertinggi ditetapkan sebagai prioritas utama yang menjadi fokus pengembangan solusi.

Berdasarkan hasil pembobotan tersebut, disusun beberapa alternatif solusi yang dinilai mampu menjawab akar permasalahan yang telah teridentifikasi. Setiap alternatif dievaluasi menggunakan pertimbangan yang sama untuk memastikan bahwa solusi yang dipilih tidak hanya efektif secara teknis tetapi juga realistis untuk diimplementasikan sesuai dengan kapasitas dan kondisi aktual organisasi. Alternatif dengan skor tertinggi kemudian ditetapkan sebagai solusi utama yang akan dirancang implementasinya secara terperinci.

Rencana implementasi solusi terpilih disusun menggunakan kerangka siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). PDCA adalah metodologi peningkatan mutu berkelanjutan yang bekerja secara siklikal di mana hasil setiap siklus menjadi dasar penyempurnaan siklus berikutnya. Pada tahap

Plan, disusun rencana rinci mencakup apa yang akan diubah, bagaimana cara pelaksanaannya, siapa yang bertanggung jawab, dan dalam rentang waktu berapa lama target harus tercapai.

Pada tahap *Do*, rencana tersebut diimplementasikan secara nyata dan seluruh prosesnya didokumentasikan dengan cermat sebagai bahan evaluasi. Pada tahap *Check*, hasil implementasi

dievaluasi secara objektif dengan membandingkannya terhadap indikator keberhasilan yang telah ditetapkan sejak tahap perencanaan. Pada tahap *Act*, apabila target telah tercapai maka prosedur baru distandarisasi menjadi prosedur operasional yang berlaku secara resmi, namun apabila target belum terpenuhi maka dilakukan penyesuaian sebelum siklus berikutnya dimulai kembali. Penggunaan kerangka PDCA memastikan bahwa solusi yang diterapkan tidak berhenti pada implementasi awal saja, melainkan terus disempurnakan secara berkelanjutan hingga menghasilkan sistem monitoring instruksi kerja internal yang benar-benar efektif dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi dalam jangka panjang.

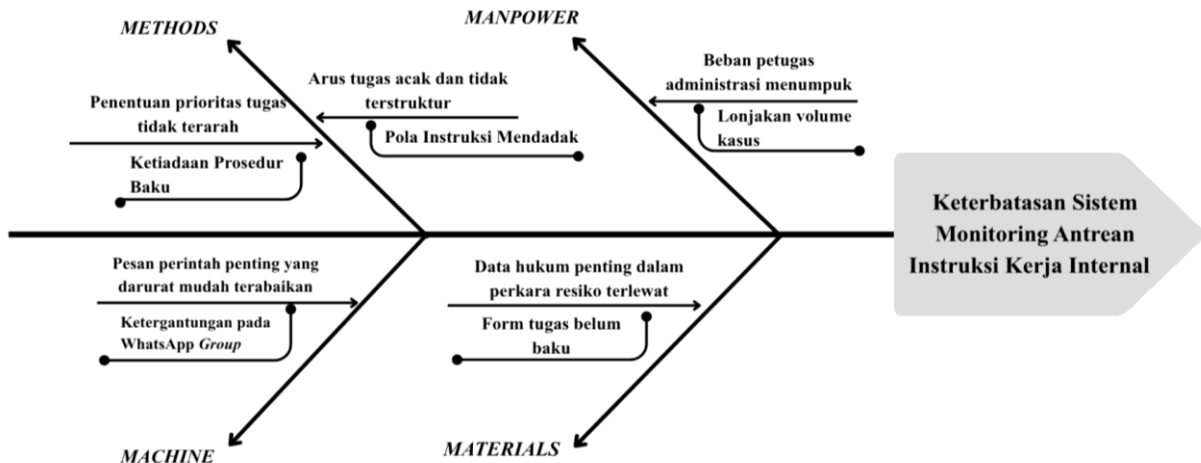
Penelitian ini melibatkan data operasional kantor hukum yang sifatnya sensitif, mulai dari identitas klien hingga substansi perkara yang ditangani, sehingga sejumlah langkah etis perlu diperhatikan selama proses berlangsung. Dashboard Google Sheets yang menjadi objek penelitian hanya dipegang oleh dua pihak, yakni associate yang berperan sebagai pembimbing lapangan selama magang dan satu sekretaris senior. Pembagian hak akses pun dibuat berbeda antara siapa yang bisa mengubah data dan siapa yang sebatas memantau. Untuk data klien sendiri, tidak serta-merta dihapus begitu perkara selesai ditangani data tersebut tetap disimpan, hanya diberi penanda bahwa kasus sudah rampung, sehingga riwayat penanganannya masih bisa ditelusuri kapan pun dibutuhkan. Terkait penggunaan data pengalaman kerja ini untuk keperluan penelitian, izin telah diperoleh dari pihak kantor melalui pembimbing lapangan, dengan identitas kantor maupun klien yang tetap disamarkan demi menjaga kerahasiaan semua pihak yang terlibat.

D. Hasil dan Pembahasan

Diagram fishbone disebut sebagai tulang ikan karena bentuk visualnya menyerupai kerangka ikan bagian kepala di sisi kanan merepresentasikan masalah utama sebagai efek, sementara tulang-tulang yang memanjang ke kiri merepresentasikan berbagai faktor penyebab yang secara bersama-sama berkontribusi terhadap munculnya masalah tersebut. Hubungan antara kepala dan tulang inilah yang mencerminkan relasi sebab-akibat secara visual.

Masalah utama yang diletakkan pada bagian kepala diagram adalah ketidakefektifan sistem monitoring instruksi kerja internal pada unit administrasi. Masalah ini tidak muncul dari satu penyebab tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari berbagai faktor yang saling berkaitan dan saling memperparah satu sama lain. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut secara sistematis, digunakan kerangka analisis 4M yang membagi seluruh penyebab potensial ke dalam empat kategori utama. Kategori pertama adalah *Methods*, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan prosedur, tata cara, dan standar kerja yang berlaku dalam pengelolaan instruksi. Kategori kedua adalah *Manpower*, yang menelaah faktor sumber daya manusia seperti pemahaman

staf terhadap prosedur yang berlaku, pembagian beban kerja, serta kapasitas tim dalam menangani volume instruksi yang masuk. Kategori ketiga adalah *Machine*, yang menganalisis perangkat teknologi dan media komunikasi yang digunakan sebagai sarana distribusi dan pencatatan instruksi kerja. Kategori keempat adalah *Materials*, yang mengkaji ketersediaan, kelengkapan, dan keseragaman format dokumen serta bahan kerja yang digunakan dalam operasional harian.



Gambar 1. Fishbone Diagram
Sumber: Olahan Data Penulis

Melalui kerangka 4M ini, setiap kategori diuraikan lebih lanjut menjadi sub-penyebab spesifik berdasarkan data yang diperoleh dari observasi partisipatif, wawancara, dan pelaksanaan proses kerja secara langsung. Hubungan sebab-akibat yang teridentifikasi menunjukkan bahwa ketiadaan prosedur pencatatan yang terstandarisasi pada *Methods* secara langsung menyebabkan instruksi kerja yang masuk tidak terdokumentasi dengan baik, yang kemudian berujung pada kegagalan tindak lanjut. Pada *Manpower*, ketidakseimbangan distribusi beban kerja menyebabkan sebagian staf menanggung volume penugasan yang melebihi kapasitasnya sehingga prioritas penyelesaian tugas menjadi tidak terarah. Pada *Machine*, ketergantungan tunggal terhadap aplikasi pesan instan sebagai satu-satunya sarana distribusi instruksi menyebabkan pesan-pesan penting tenggelam di antara percakapan lain yang tidak relevan dan sulit ditelusuri kembali apabila dibutuhkan. Sementara pada *Materials*, ketidakseragaman format pengajuan instruksi dari berbagai pemberi tugas menyebabkan staf administrasi kesulitan dalam memverifikasi kelengkapan informasi sebelum eksekusi dilakukan. Seluruh faktor penyebab dari keempat dimensi tersebut kemudian dipetakan secara visual ke dalam *fishbone diagram* untuk memperlihatkan secara utuh bagaimana masing-masing penyebab berkontribusi terhadap munculnya permasalahan utama yang menjadi fokus kajian penelitian ini.

Berdasarkan data faktual yang dihimpun melalui rangkaian metode pengumpulan data

lapangan, dilakukan analisis mendalam untuk mengurai akar penyebab dari hambatan operasional yang terjadi pada unit administrasi. Penyelidikan struktural terhadap kendala utama, yaitu keterbatasan sistem monitoring antrean instruksi kerja internal, dieksplorasi secara sistematis menggunakan alat bantu manajemen mutu berupa diagram sebab-akibat atau diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) menurut Ishikawa. Instrumen visual ini diaplikasikan guna mengidentifikasi, mengelompokkan, dan memetakan interrelasi kausalitas antar-faktor yang memicu munculnya defisiensi pada tata kelola pelacakan penugasan harian. Melalui pendekatan analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) ini, parameter operasional dibedah ke dalam empat kategori dominan yang meliputi metode (*Methods*), tenaga kerja (*Manpower*), mesin (*Machine*), dan bahan (*Materials*).

Faktor pertama yang diidentifikasi melalui diagram sebab-akibat tersebut berasal dari dimensi metode (*Methods*), yang mencakup pola instruksi mendadak serta ketiadaan prosedur operasi baku. Penyampaian instruksi kerja dari penasihat hukum kepada jajaran staf administrasi umumnya dilakukan secara spontan dan langsung melalui pesan instan tanpa disertai mekanisme log pencatatan yang terstandarisasi. Instruksi penugasan harian ini sering kali bersifat mendadak dan mengalami perubahan secara dinamis mengikuti akselerasi pemenuhan berkas perkara di lembaga peradilan. Karakteristik komunikasi verbal yang acak ini memaksa unit administrasi untuk memproses berbagai jenis dokumen secara bersamaan tanpa adanya parameter pengelompokan yang jelas, sehingga arus tugas menjadi tidak terstruktur dan sulit untuk dipantau perkembangannya. Hambatan ini diperparah oleh kondisi internal organisasi yang belum memiliki prosedur operasi standar tertulis untuk mengatur siklus penerimaan, registrasi, pemantauan berkala, hingga verifikasi penyelesaian instruksi kerja internal. Implikasinya, setiap personil menjalankan tugas kesekretarian hanya bersandarkan pada memori jangka pendek dan pengalaman individual, yang mengakibatkan penentuan skala prioritas penugasan menjadi tidak terarah dan memperbesar risiko tertundanya berkas vital akibat tercampur dengan aktivitas rutin lainnya.

Dimensi kedua bersumber dari faktor tenaga kerja (*Manpower*), yang merekam terjadinya ketidakseimbangan beban kerja akibat volume kasus. Ekspansi jangkauan operasional organisasi ke wilayah ibu kota berdampak langsung pada terjadinya lonjakan kuantitas perkara hukum berskala nasional yang wajib ditangani. Fenomena ini secara linier memicu peningkatan arus instruksi kerja administrasi yang masuk ke unit kesekretarian, mulai dari kebutuhan penataan fisik arsip, pengelolaan korespondensi, hingga validasi jadwal persidangan pimpinan. Kenaikan volume tugas yang drastis ini mengakibatkan beban kerja personil administrasi menumpuk secara signifikan. Kondisi tersebut memicu terjadinya penurunan efisiensi fungsi pengawasan internal karena keterbatasan kapasitas waktu staf untuk melacak dan mengecek status penyelesaian

dokumen secara optimal di tengah kepungan multi-tugas yang datang bersamaan.

Faktor ketiga dikontribusikan oleh dimensi Mesin (*Machine*), berupa tingginya tingkat ketergantungan operasional pada platform komunikasi digital. *Group WhatsApp* digunakan sebagai infrastruktur tunggal dan utama dalam mendistribusikan seluruh perintah kerja, koordinasi berkas, maupun pembaruan jadwal aktivitas. Tingginya lalu lintas percakapan harian di dalam grup tersebut mengakibatkan pesan-pesan instruksi yang bersifat krusial, mendesak, dan memiliki tenggat waktu hukum yang ketat menjadi sangat rentan untuk tertimbun oleh informasi sekunder lainnya. Akibat redundansi media komunikasi ini, perintah pimpinan yang membutuhkan tindak lanjut segera berisiko tinggi untuk terlewat atau terlambat dieksekusi, yang berpotensi mencederai mutu pelayanan jasa kepada publik.

Faktor keempat bersumber dari kategori bahan (*materials*), yaitu belum tersedianya formulir penugasan yang baku. Dalam alur pengajuan perintah kerja administrasi, organisasi belum menerapkan format dokumen atau lembar kendali tugas yang seragam. Informasi yang diserahkan oleh masing-masing instruktur sering kali memiliki variasi kelengkapan data yang berbeda-beda dan disampaikan dengan format yang acak. Ketidakteraturan material input ini memicu risiko tidak tercatatnya detail rincian yuridis yang diperlukan dalam pengurusan perkara, yang pada akhirnya dapat memicu keterlambatan kolektif pada tahapan pemrosesan administrasi dokumen hukum di pengadilan.

Tabel 1. Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah

No	Alternatif Pemecahan Masalah	Efektivitas			Efisiensi (C)	Jumlah (MxIxV)/C
		M	I	V		
1.	Melaksanakan rapat koordinasi setiap minggu	4	5	4	3	26
2.	Membuat <i>form monitoring</i> instruksi kerja terstandarisasi	5	5	4	2	50
3.	Membuat laporan kegiatan harian	4	4	3	3	16
4.	Menyediakan media khusus untuk urusan pekerjaan	4	5	4	2	40

Sumber: Olahan Data Penulis

Dari tabel 1 didapatkan bahwa prioritas alternatif pemecahan masalah yang dipilih adalah Membuat form monitoring instruksi kerja terstandarisasi memperoleh jumlah sebanyak 50. Alternatif ini memperoleh nilai *Magnitude* 5 karena solusinya mampu menjangkau seluruh akar penyebab masalah secara bersamaan, mulai dari ketiadaan sistem pelacakan terpadu, ketergantungan pada *WhatsApp Group*, hingga tidak adanya format tugas yang baku. Nilai *Importance* 5 diberikan karena penerapan form monitoring dinilai sangat penting dan mendesak mengingat dampaknya langsung dirasakan oleh staf administrasi setiap harinya. Nilai *Vulnerability* 4 mencerminkan bahwa solusi ini cukup sensitif terhadap perubahan dan dapat segera memberikan hasil yang terukur begitu diterapkan. Adapun nilai efisiensi $C=2$ ditetapkan karena platform yang digunakan yaitu *Google Sheets* tersedia secara gratis, sudah familiar di lingkungan kerja, dan tidak memerlukan pengadaan perangkat tambahan maupun pelatihan teknis yang panjang.

Alternatif menyediakan media khusus untuk urusan pekerjaan berada di urutan kedua dengan skor 40. Nilai *Importance*-nya cukup tinggi (5) karena kebutuhan memisahkan komunikasi kerja dari pesan pribadi memang mendesak, ditambah nilai efisiensi $C=2$ sebab penerapannya tidak perlu melalui proses persetujuan yang berbelit. Meski begitu, nilai *Magnitude*-nya (4) sedikit di bawah form monitoring, karena solusi ini baru menyentuh persoalan pada sisi *Machine* saja, belum menjangkau akar masalah di *Methods* maupun *Materials*.

Di urutan ketiga ada alternatif rapat koordinasi mingguan dengan skor 26. Nilai *Magnitude* dan *Importance*-nya sama-sama tinggi dengan skor 4 dan 5 sebab rapat rutin dianggap penting untuk menyamakan pemahaman tim, tetapi nilai efisiensi $C=3$ membuatnya kalah efektif dibanding dua alternatif sebelumnya, rapat mingguan menyita waktu tim secara berkelanjutan namun tidak meninggalkan sistem pencatatan yang bisa diakses kapan saja. Sementara itu, alternatif laporan kegiatan harian mendapat skor paling rendah, yaitu 16 (*Magnitude* 4, *Importance* 4, *Vulnerability* 3, *Cost* 3). Solusi ini dinilai kurang memadai karena sifatnya hanya mencatat apa yang sudah terjadi, bukan memberi kontrol atau gambaran status pekerjaan secara *real-time*, sehingga dampaknya terhadap penyelesaian akar masalah masih terbatas.

Tabel 2. *Plan-Do-Check-Act*

<i>Plan</i>	1. Mengidentifikasi jenis instruksi kerja yang rutin masuk dari para advokat beserta frekuensi dan tingkat urgensinya. 2. Merancang struktur tabel <i>dashboard</i> pada <i>Google Sheets</i> dengan kolom nomor urut, nama advokat, jenis perkara, status pengerjaan, tanggal masuk.
<i>Do</i>	1. Membuat dan mengonfigurasi dokumen <i>Google Sheets</i> sesuai rancangan yang telah disetujui, termasuk penerapan <i>conditional formatting</i> dan pembekuan baris judul. 2. Melakukan sosialisasi singkat kepada staf mengenai cara pengisian <i>dashboard</i> dan mulai menggunakannya secara aktif untuk seluruh instruksi kerja yang masuk.
<i>Check</i>	Melakukan evaluasi mingguan bersama Pembimbing Lapangan untuk memantau efektivitas <i>dashboard</i> , termasuk mengidentifikasi tugas yang melewati tenggat waktu.
<i>Act</i>	Melakukan penyesuaian terhadap struktur kolom atau aturan pewarnaan berdasarkan hasil evaluasi, serta mengoptimalkan fitur <i>Google Sheets</i> seperti <i>filter</i> otomatis.

Sumber: Olahan Data Penulis

Pada fase perencanaan (*Plan*), peneliti mengawali proses dengan melakukan identifikasi fungsional terhadap jenis instruksi kerja yang rutin masuk dari tim penasihat hukum. Berdasarkan rekaman log aktivitas, penugasan dikelompokkan ke dalam kategori penyusunan berkas perkara litigasi, digitalisasi draf surat kuasa, korespondensi eksternal, hingga pembaruan status data persidangan melalui Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Selanjutnya, dirancang arsitektur struktur tabel *dashboard* pada *Google Sheets* dengan menetapkan kolom-kolom penanda entitas data utama. Kolom tersebut meliputi nomor urut penugasan, identifikasi yurisdiksi regional klien, nama penanggung jawab berkas, deskripsi ringkas substansi perkara (*summary case*), tenggat waktu absolut persidangan, serta indikator status operasional.

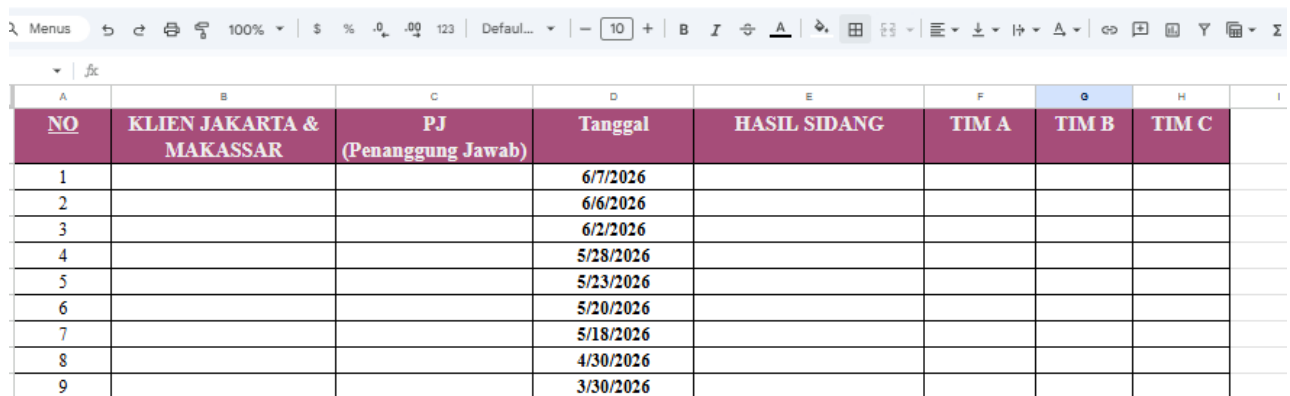
Memasuki tahap pelaksanaan (*Do*), arsitektur lembar kerja digital yang telah disetujui

mulai dikonfigurasi secara teknis pada platform *Google Sheets*. Konfigurasi mencakup pembekuan baris judul (*freeze rows*) guna menjaga visibilitas identitas kolom saat menangani ratusan baris data perkara, serta pembuatan menu pilihan turun (*drop-down menu*) pada kolom status untuk mencegah anomali variasi penulisan oleh personil administrasi. Langkah ini diikuti dengan implementasi formula pewarnaan sel otomatis (*conditional formatting*) sebagai instrumen kendali visual utama. Setelah sistem digital aktif, dilakukan sosialisasi terstruktur dan pelatihan singkat kepada seluruh staf administrasi mengenai tata cara pengisian *dashboard*, diikuti dengan migrasi data penugasan dari grup komunikasi digital menuju pusat data lembar kerja bersama.

Pada tahapan evaluasi (*Check*), dilakukan mekanisme peninjauan berkala setiap akhir pekan bersama pembimbing lapangan untuk mengukur tingkat efektivitas pemanfaatan *dashboard digital*. Parameter evaluasi difokuskan pada tiga indikator, yaitu tingkat kepatuhan staf dalam memperbarui status data secara harian, kecepatan penasihat hukum dalam merespons status penugasan yang tertunda (*pending*), serta pendeteksian instruksi kerja yang mendekati atau telah melewati tenggat waktu persidangan (*court deadline*). Evaluasi mingguan ini sangat penting untuk menemukan kendala teknis awal, seperti terjadinya kesalahan input data atau adanya hambatan sinkronisasi jaringan internet pada gawai personil yang bergerak di lapangan

Tahap akhir dari siklus ini adalah pelaksanaan tindakan lanjut (*Act*), di mana hasil evaluasi mingguan digunakan sebagai landasan melakukan optimalisasi sistem. Peneliti melakukan penyesuaian teknis berupa pengetatan proteksi sel (*cell protection*) pada kolom nomor urut dan identitas klien agar tidak dapat diubah atau terhapus secara tidak sengaja oleh pengguna yang memiliki hak akses edit. Selain itu, dilakukan konfigurasi fitur penyaringan otomatis (*automated filter views*) yang memungkinkan masing-masing penasihat hukum untuk langsung menampilkan daftar penugasan khusus yang berada di bawah tanggung jawabnya sendiri tanpa mengganggu tampilan lembar kerja pengguna lain. Siklus PDCA ini dijalankan secara repetitif guna menjamin keberlanjutan operasional dashboard sebagai pedoman resmi tata kelola administrasi organisasi.

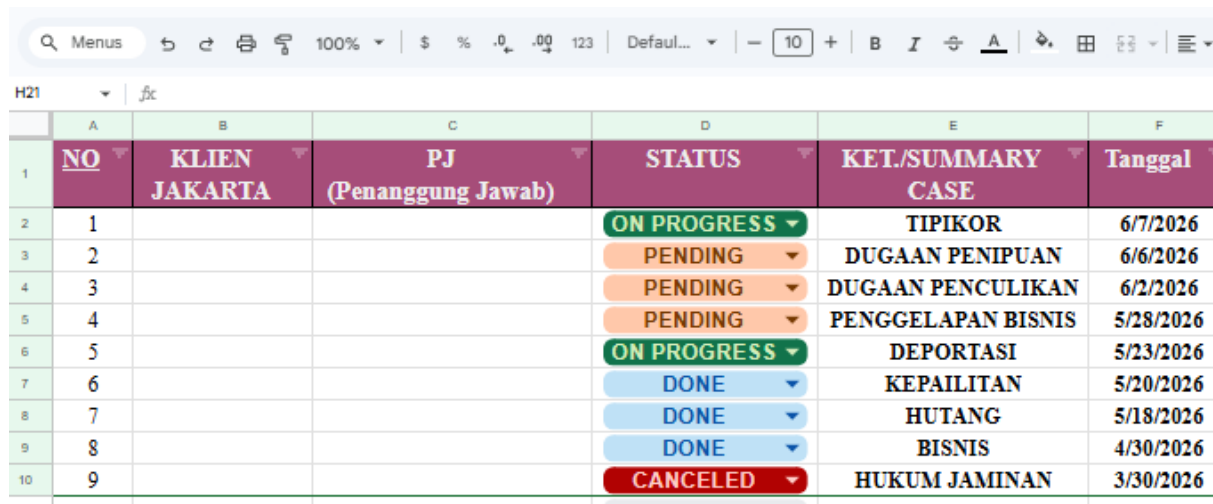
Before



NO	KLIEN JAKARTA & MAKASSAR	PJ (Penanggung Jawab)	Tanggal	HASIL SIDANG	TIM A	TIM B	TIM C
1			6/7/2026				
2			6/6/2026				
3			6/2/2026				
4			5/28/2026				
5			5/23/2026				
6			5/20/2026				
7			5/18/2026				
8			4/30/2026				
9			3/30/2026				

Gambar 2. Hasil Pindai Tabel Monitoring Sebelum Pengembangan
Sumber: Olahan Data Penulis

After



	A	B	C	D	E	F
	NO	KLIEN	PJ	STATUS	KET./SUMMARY CASE	Tanggal
1		JAKARTA	(Penanggung Jawab)			
2	1			ON PROGRESS	TIPIKOR	6/7/2026
3	2			PENDING	DUGAAN PENIPUAN	6/6/2026
4	3			PENDING	DUGAAN PENCULIKAN	6/2/2026
5	4			PENDING	PENGGELAPAN BISNIS	5/28/2026
6	5			ON PROGRESS	DEPORTASI	5/23/2026
7	6			DONE	KEPAILITAN	5/20/2026
8	7			DONE	HUTANG	5/18/2026
9	8			DONE	BISNIS	4/30/2026
10	9			CANCELED	HUKUM JAMINAN	3/30/2026

Gambar 3. Hasil Pindai Tabel Monitoring Setelah Pengembangan
Sumber: Olahan Data Penulis

Pada kondisi awal (*before*), instrumen pencatatan perkara yang digunakan hanya berfungsi sebagai daftar informasi dasar statis. Struktur tabel konvensional tersebut sekadar memuat identitas nama klien, nama penanggung jawab tugas, tanggal persidangan, hasil keputusan sidang, serta pembagian alokasi tim kerja. Kelemahan mendasar dari format awal ini adalah tidak adanya ruang data interaktif yang mampu menyajikan informasi mengenai status perkembangan terkini dari tiap instruksi kerja yang sedang berjalan. Akibat keterbatasan fitur kontrol visual tersebut, aktivitas pengawasan progres dokumen terpaksa dijalankan secara manual dengan cara mengonfirmasi personil secara berkala atau melacak ulang riwayat teks pada grup komunikasi, yang dinilai tidak efisien dan rawan memicu asimetri informasi.

Kondisi operasional tersebut mengalami transformasi radikal pasca-pengembangan lembar kendali *digital (after)* diaplikasikan pada unit kesekretarian. Lembar pemantauan dikonfigurasi ulang menjadi dashboard manajemen tugas yang dinamis dengan memisahkan pencatatan berdasarkan klaster yurisdiksi perkara regional, yaitu Klien Jakarta dan Klien Makassar. Arsitektur tabel dioptimalkan secara signifikan dengan mengintegrasikan kolom **STATUS** pekerjaan serta kolom **KET./SUMMARY CASE** yang merangkum substansi hukum perkara secara spesifik, seperti korupsi pengadilan (TIPIKOR), dugaan penipuan, dugaan penculikan, penggelapan bisnis, deportasi, kepailitan, hutang, bisnis, hingga hukum jaminan.

Implementasi *dashboard digital* ini membawa perubahan yang cukup terasa. Waktu pencarian status dokumen yang semula sekitar 10 menit kini bisa dipangkas menjadi 5 menit, karena informasi bisa langsung dicek tanpa harus menghubungi personil terkait satu per satu. Volume kasus yang dapat dipantau pun bertambah hingga sekitar 50 kasus per minggu, jumlah yang sebelumnya sulit ditangani secara konsisten lewat grup komunikasi digital. Frekuensi

keterlambatan tenggat waktu juga menurun, dari rata-rata 10 kali menjadi 3 kali pada periode pengamatan yang sebanding, dan hampir seluruh staf mulai terbiasa memperbarui status pekerjaan setiap hari, berbeda dari kebiasaan sebelumnya yang cenderung menunda hingga ditanya langsung. Perubahan ini turut mengurangi ketergantungan pada grup komunikasi digital sebagai satu-satunya alat pelacak, sehingga risiko dokumen persidangan mendesak terlewat akibat tertimbun pesan lain.

E. Kesimpulan & Saran

Penerapan *dashboard monitoring* berbasis *Google Sheets* terbukti mampu meningkatkan transparansi alur pengelolaan instruksi kerja pada unit administrasi. Sistem ini menggantikan mekanisme pencatatan konvensional yang sebelumnya bergantung pada grup pesan instan, sehingga setiap penugasan kini dapat dipantau secara langsung tanpa konfirmasi berulang. Fitur *conditional formatting* yang diterapkan memudahkan identifikasi tugas berdasarkan tingkat urgensinya. Disarankan agar penggunaan *dashboard* ini distandarisasi melalui prosedur operasional yang resmi, disertai evaluasi berkala guna menyesuaikan struktur sistem dengan perkembangan kebutuhan organisasi sehingga efektivitasnya dapat terjaga secara berkelanjutan.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penerapan sistem *monitoring* instruksi kerja pada organisasi layanan hukum dengan skala yang lebih besar dan kompleksitas operasional yang lebih tinggi. Eksplorasi terhadap platform manajemen tugas yang lebih canggih, seperti aplikasi berbasis *project management*, juga relevan untuk diteliti sebagai bentuk pengembangan dari sistem berbasis *spreadsheet*. Pengujian pada berbagai jenis organisasi administrasi diharapkan dapat memperluas generalisasi temuan di bidang kesekretarian modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, M. (2021). Technology Use Analysis for Administrative Assistant by Using The Theory of Technology Acceptance Model. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian*, 6(1), 78-90.
- Charlotte, C., Soedjarwo, G. N., & Setyawati, R. K. (2022). Peran Teknologi Digital terhadap Efisiensi Penyelesaian Tugas Sekretaris. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian*.
- Fasae, F. B. (2023). The Fundamentals and Indispensability of the Secretarial Profession in The 21st Century. *International Journal of Business and Management Review*, II(II), 34-49.
- Mesquita, Oliveira, Luciana, & Sequeira, Arminda. (2019). *The Future of the Digital Workforce: Current and Future Challenges for Executive and Administrative Assistants* (Vol. 930). (Rocha, Á.; Adeli, H.; Reis, L. P.; Costanzo, S., Ed.) Springer International Publishing.

- Musty, B. (2023). Analyzing the Changing Role of Professional Secretary in Dealing with The Impact of Digital Technology. *Int. Journal of Business, Economics, and Social Development*, 4(1), 12-19.
- Ramadhan, A. N., & Muhyadi. (2021). Tuntutan profesionalisme bidang administrasi perkantoran di era digital. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis (JSAB)*, 29-38.
- Salmalina, S. (2023). The Cutting-Edge Secretarial Office Technology Management Competency in Millennial Era. *Int. Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13.