
Pendampingan Digitalisasi Layanan Administrasi Karyawan Melalui Implementasi *Employee Service Desk* di Lingkungan Perusahaan

Niken Zelia Sari¹, Muhammad Nasir², Suyanto³

Prodi Teknik Informatika, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Indonesia^{1,2,3}

✉ Email: nikenzels@mail.com¹, nasir@binadarma.ac.id², suyanto@binadarma.ac.id³

INFO ARTIKEL

Histori Artikel:

Diterima 17-06-2026

Disetujui 23-06-2026

Diterbitkan 25-06-2026

Katakunci:

*Employee Service Desk ;
Digitalisasi Layanan;
Administrasi Karyawan;
Sistem Informasi;
Pengabdian Masyarakat.*

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai upaya mendukung digitalisasi layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan mitra, ditemukan beberapa permasalahan, seperti proses pengajuan cuti, izin, lembur, dan surat tugas yang masih dilakukan secara manual, kesulitan dalam memantau status pengajuan, serta pengelolaan dokumen yang belum terintegrasi. Kegiatan pengabdian bertujuan untuk mendampingi mitra dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan administrasi dan memberikan solusi melalui penerapan konsep *Employee Service Desk*. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi observasi, identifikasi kebutuhan pengguna, pendampingan penyusunan solusi digital, serta penyampaian hasil kepada mitra. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mitra berhasil mengidentifikasi sembilan kebutuhan utama layanan administrasi dan memperoleh rancangan aplikasi *Employee Service Desk* yang terdiri atas dashboard, pengajuan layanan, monitoring status, notifikasi, riwayat pengajuan, dan approval atasan. Aplikasi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem layanan administrasi karyawan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Selain itu, kegiatan ini juga meningkatkan pemahaman mitra mengenai pentingnya transformasi digital dalam mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi di lingkungan perusahaan.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Zelia Sari, N., Nasir, M. ., & Suyanto, S. (2026). Pendampingan Digitalisasi Layanan Administrasi Karyawan Melalui Implementasi *Employee Service Desk* di Lingkungan Perusahaan. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 1648-1656. <https://doi.org/10.63822/p5zdtv41>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai organisasi untuk melakukan transformasi digital dalam mendukung efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Transformasi digital tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan, produktivitas, dan kinerja organisasi (Hindarsah, 2023; Vial, 2019; Parry & Strohmeier, 2014). Salah satu aspek yang memerlukan dukungan teknologi adalah layanan administrasi karyawan yang meliputi pengajuan cuti, izin, lembur, dan surat tugas.

Layanan administrasi yang masih dilakukan secara manual sering menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan proses, kesulitan dalam memantau status pengajuan, serta pengelolaan dokumen yang belum terintegrasi. Pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi mampu meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi informasi bagi pengguna (Lubis & Batubara, 2025; Caesario, 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan mitra, proses administrasi karyawan di lingkungan perusahaan masih dilakukan melalui beberapa media yang berbeda, seperti dokumen fisik, surat elektronik, dan aplikasi pesan instan. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi menjadi kurang efektif karena pengguna harus menggunakan berbagai saluran yang tidak terintegrasi. Selain itu, pengguna juga mengalami kesulitan dalam memantau status pengajuan yang sedang diproses sehingga sering kali harus melakukan konfirmasi secara berulang kepada pihak terkait. Permasalahan lain yang ditemukan adalah penyimpanan dokumen yang tersebar pada berbagai media sehingga menyulitkan proses pencarian kembali ketika dokumen dibutuhkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi memerlukan sistem layanan digital yang mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan administrasi dalam satu platform sehingga proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien (Verma & Sharma, 2024). Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu solusi yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan administrasi karyawan ke dalam satu platform yang mudah digunakan. Employee Service Desk merupakan layanan berbasis teknologi yang dapat meningkatkan efektivitas layanan internal, mempercepat penyelesaian permintaan pengguna, serta mendukung pengelolaan layanan yang lebih terstruktur (Marrone & Kolbe, 2011; Firmansyah, 2022).

Berbagai kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi digital mampu meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik (Arujisaputra et al., 2026). Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pengabdian yang berfokus pada pendampingan digitalisasi layanan administrasi karyawan melalui penerapan *Employee Service Desk* di lingkungan perusahaan.

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendampingi mitra dalam mengidentifikasi permasalahan layanan administrasi karyawan, memberikan solusi digital melalui penerapan *Employee Service Desk*, serta menghasilkan aplikasi sistem yang dapat dijadikan acuan dalam pengembangan layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Hasil kegiatan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mitra mengenai pentingnya transformasi digital dan mendukung pengembangan layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pendampingan digitalisasi layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan melalui penerapan konsep *Employee Service Desk*. Kegiatan bertujuan untuk membantu mitra mengidentifikasi permasalahan administrasi serta memberikan solusi digital yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif melalui observasi, diskusi, pendampingan, dan evaluasi sesuai tahapan penelitian dan pengabdian yang dikemukakan oleh Sugiyono (2022). Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan melalui kegiatan observasi dan koordinasi dengan mitra untuk memperoleh informasi mengenai proses administrasi yang sedang berjalan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi, seperti proses pengajuan yang masih dilakukan secara manual, kesulitan dalam memantau status pengajuan, serta pengelolaan dokumen yang belum terintegrasi.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui kegiatan diskusi dan pendampingan bersama mitra. Kegiatan ini meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, penyampaian konsep digitalisasi layanan administrasi, serta penyusunan solusi melalui penerapan *Employee Service Desk*. Berdasarkan hasil diskusi, dirancang beberapa fitur utama yang dibutuhkan, yaitu dashboard, pengajuan cuti, pengajuan izin, pengajuan lembur, surat tugas, monitoring status pengajuan, notifikasi, riwayat pengajuan, dan approval atasan.

3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian solusi yang dihasilkan dengan kebutuhan mitra. Evaluasi dilakukan melalui diskusi dan penyampaian hasil aplikasi kepada mitra untuk memperoleh masukan dan saran perbaikan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa konsep *Employee Service Desk* dapat menjadi alternatif solusi dalam mendukung digitalisasi layanan administrasi karyawan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Evaluasi pengguna dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada peserta kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap aplikasi *Employee Service Desk*. Evaluasi difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan, kemudahan navigasi, kesesuaian fitur, dan manfaat sistem dalam mendukung digitalisasi layanan administrasi karyawan

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Observasi Awal dan Identifikasi Permasalahan Mitra

Kegiatan pengabdian diawali dengan observasi dan diskusi awal bersama mitra untuk memperoleh gambaran mengenai proses layanan administrasi karyawan yang sedang berjalan di lingkungan perusahaan. Observasi dilakukan dengan mengidentifikasi alur pengajuan administrasi, media yang digunakan, serta kendala yang dihadapi pengguna dalam menjalankan proses administrasi sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa permasalahan, yaitu proses pengajuan cuti, izin, lembur, dan surat tugas masih dilakukan melalui beberapa media yang berbeda, seperti dokumen fisik, surat elektronik, dan aplikasi pesan instan. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi menjadi

kurang efektif karena pengguna harus menggunakan berbagai saluran yang tidak terintegrasi. Selain itu, pengguna mengalami kesulitan dalam memantau status pengajuan dan proses pencarian dokumen memerlukan waktu yang relatif lama.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya solusi yang mampu mengintegrasikan layanan administrasi karyawan ke dalam satu platform yang mudah digunakan, terstruktur, dan transparan.



Gambar 1. Kegiatan Observasi dan Diskusi Awal dengan Mitra

2. Pelaksanaan Diskusi dan Pendampingan

Setelah permasalahan berhasil diidentifikasi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan pendampingan bersama mitra. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi layanan administrasi serta mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap sistem yang akan dikembangkan.

Pada tahap ini, tim pengabdian dan mitra mendiskusikan berbagai kebutuhan layanan administrasi yang diperlukan, seperti pengajuan cuti, izin, lembur, surat tugas, monitoring status pengajuan, riwayat pengajuan, notifikasi, dan proses persetujuan oleh atasan. Kegiatan berlangsung secara interaktif sehingga mitra dapat menyampaikan kebutuhan, kendala, serta harapan terhadap sistem yang akan diterapkan.

Melalui kegiatan pendampingan ini, mitra memperoleh pemahaman mengenai manfaat penerapan Employee Service Desk dalam mendukung efektivitas dan efisiensi layanan administrasi di lingkungan perusahaan.



Gambar 2. Kegiatan Diskusi dan Pendampingan Bersama Mitra

3. Hasil Pendampingan Berupa Aplikasi *Employee Service Desk*

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi kebutuhan bersama mitra, diperoleh solusi berupa aplikasi *Employee Service Desk* yang dirancang untuk mendukung digitalisasi layanan administrasi karyawan. Penyusunan kebutuhan sistem dilakukan berdasarkan prinsip rekayasa perangkat lunak yang menekankan pentingnya identifikasi kebutuhan pengguna sebelum proses pengembangan sistem dilakukan (Pressman & Maxim, 2020; Sommerville, 2016; Wieggers & Beatty, 2013).

Aplikasi *Employee Service Desk* terdiri atas beberapa fitur utama, yaitu dashboard, pengajuan cuti, pengajuan izin, pengajuan lembur, surat tugas, monitoring status pengajuan, riwayat pengajuan, notifikasi, dan approval atasan. Pembangunan fitur dilakukan berdasarkan konsep rekayasa perangkat lunak yang berorientasi pada kebutuhan pengguna dan fungsionalitas sistem (Rosa & Shalahuddin, 2018).

a. Halaman Login dan Dashboard

Halaman Login dan Dashboard dirancang sebagai akses awal pengguna ke dalam aplikasi serta menampilkan informasi dan menu utama yang mendukung layanan administrasi karyawan secara mudah dan efisien.



Gambar 3. Halaman Login dan Dashboard

b. Halaman Pengajuan Layanan

Halaman Pengajuan Layanan digunakan untuk melakukan pengajuan administrasi secara digital sehingga proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik.



Gambar 4. Halaman Pengajuan Layanan

c. Halaman Status Pengajuan

Halaman Status Pengajuan digunakan untuk memantau perkembangan pengajuan secara real-time serta mendukung proses persetujuan oleh atasan.



Gambar 5. Halaman Status Pengajuan

4. Penyampaian Hasil kepada Mitra

Tahap selanjutnya adalah penyampaian hasil aplikasi *Employee Service Desk* kepada mitra melalui kegiatan presentasi dan diskusi. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai solusi yang dihasilkan serta memperoleh masukan dan saran dari mitra terhadap aplikasi yang telah dibuat.

Berdasarkan hasil diskusi, mitra memberikan tanggapan positif terhadap aplikasi yang dihasilkan karena fitur-fitur yang dirancang telah sesuai dengan kebutuhan layanan administrasi di lingkungan

perusahaan. Selain itu, mitra menilai bahwa aplikasi tersebut dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem administrasi karyawan pada tahap implementasi selanjutnya.



Gambar 6. Penyampaian Hasil Aplikasi *Employee Service Desk* kepada Mitra

5. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan program pengabdian yang telah dilaksanakan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan mampu meningkatkan pemahaman mitra mengenai pentingnya digitalisasi layanan administrasi serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain itu, tersedianya aplikasi *Employee Service Desk* memberikan gambaran kepada mitra mengenai sistem layanan administrasi yang lebih terintegrasi, transparan, dan mudah digunakan. Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan aplikasi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan melalui pendampingan digitalisasi layanan administrasi karyawan berhasil membantu mitra dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan pada proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, seperti kesulitan dalam memantau status pengajuan, pengelolaan dokumen yang belum terintegrasi, serta proses persetujuan yang memerlukan waktu relatif lama.

Melalui kegiatan observasi, diskusi, dan pendampingan, diperoleh solusi berupa aplikasi *Employee Service Desk* yang dirancang sesuai dengan kebutuhan mitra. Aplikasi tersebut mencakup beberapa fitur utama, yaitu dashboard, pengajuan cuti, pengajuan izin, pengajuan lembur, surat tugas, monitoring status

pengajuan, notifikasi, riwayat pengajuan, dan approval atasan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mitra memperoleh pemahaman mengenai pentingnya transformasi digital dalam mendukung layanan administrasi yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Aplikasi *Employee Service Desk* yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja di masa mendatang. Hasil kegiatan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan administrasi mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis organisasi (Mosaid et al., 2024).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak perusahaan selaku mitra yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta partisipasi aktif selama kegiatan observasi, diskusi, dan pendampingan digitalisasi layanan administrasi karyawan melalui penerapan *Employee Service Desk*.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan ini, baik dalam proses identifikasi kebutuhan, penyusunan solusi, maupun penyampaian hasil kepada mitra sehingga kegiatan pengabdian dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi pengembangan layanan administrasi karyawan di lingkungan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arujisaputra, E. T., Purwanto, M. E., & Yurika. (2026). *The Impact of Digital Information Systems on Technology-Based Service Quality*. *Juragan Journal*, 6(3), 526–535.
- Caesario, A. (2022). *The Impact of Digital Work Systems and Information Systems on Employee Performance*. *Journal of Management and Economics Business*.
- Firmansyah, A. D. (2022). *IT Service Desk Model Literature Review: Benefits and Challenges*. *Proceedings of the International Conference on Information Systems*.
- Hindarsah, I. (2023). Transformasi Digital dalam Mendukung Efektivitas Proses Bisnis Organisasi. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), 10–18.
- Lubis, M., & Batubara, R. (2025). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Perusahaan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informasi*, 13(1), 22–31.
- Marrone, M., & Kolbe, L. M. (2011). Uncovering ITIL claims: IT executives' perception on benefits and business-IT alignment. *Information Systems and e-Business Management*, 9(3), 363–380. <https://doi.org/10.1007/s10257-010-0131-7>
- Mosaid, A., Rahman, F., & Prasetyo, H. (2024). Digitalisasi Layanan Administrasi sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Organisasi. *Jurnal Pengabdian dan Inovasi Teknologi*, 6(2), 75–84.
- Parry, E., & Strohmeier, S. (2014). HRM in the digital age: Digital changes and challenges of the HR profession. *Employee Relations*, 36(4), 344–359. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2014-0032>

-
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Rosa, A. S., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Sommerville, I. (2016). *Software Engineering* (10th ed.). Boston: Pearson Education.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Verma, S., & Sharma, R. (2024). Digital transformation in human resource management: A systematic review. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100210. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100210>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Wieggers, K. E., & Beatty, J. (2013). *Software Requirements* (3rd ed.). Redmond: Microsoft Press.