



Penggunaan Microsoft 365 Pada Organisasi Sektor Publik (Studi Kasus Pada Kementerian Abc Di Indonesia)

Yulian Alexander, Safuan

Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email: yulianalexndr@student.esaunggul.ac.id, safuan@esaunggul.ac.id

INFO ARTIKEL

Diterima : 12 Juni 2025

Direvisi : 13 Juni 2025

Disetujui : 20 Juni 2025

Kata kunci:

Microsoft 365; alat kolaborasi; tempat kerja digital; sektor publik

Keywords:

Microsoft 365; Collaboration Tools; Digital Workplace; Public Sector

ABSTRAK

Karakteristik pekerjaan telah berubah drastis dalam beberapa tahun terakhir, terutama dengan munculnya sistem kerja jarak jauh, tren kolaborasi, dan digitalisasi yang mempengaruhi cara kerja organisasi. Organisasi sektor publik di Indonesia menghadapi tantangan yang sama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui adaptasi teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pemanfaatan Microsoft 365 sebagai alat kolaborasi di Kementerian ABC Indonesia. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yang mengkaji penggunaan Microsoft 365 di organisasi sektor publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Microsoft 365 telah dimanfaatkan secara maksimal oleh pegawai Kementerian ABC, dengan fitur seperti Teams, Yammer, Exchange, Onedrive, dan Sharepoint yang mendukung komunikasi, kolaborasi, dan manajemen data secara efektif dan aman. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa Microsoft 365 dapat menjadi referensi bagi organisasi sektor publik lainnya yang ingin mengimplementasikan digital workspace untuk meningkatkan kolaborasi dan efisiensi kerja, sambil memastikan keamanan informasi.

ABSTRACT

The characteristics of work have drastically changed over the past few years, especially with the emergence of remote work systems, collaboration trends, and digitalization that influence the way organizations work. Public sector organizations in Indonesia face similar challenges in improving the efficiency and effectiveness of public services through technological adaptation. This study aims to analyze the utilization of Microsoft 365 as a collaboration tool at the Ministry of ABC in Indonesia. The research employs a qualitative method with a case study approach, examining the use of Microsoft 365 in a public sector organization. The results show that Microsoft 365 has been optimally utilized by employees at the Ministry of ABC, with features such as Teams, Yammer, Exchange, Onedrive, and Sharepoint supporting communication, collaboration, and data management effectively and securely. The implications of this study suggest that Microsoft 365 can serve as a reference for other public sector organizations considering the implementation of a digital workspace to enhance collaboration and work efficiency, while ensuring information security.

PENDAHULUAN

Masyarakat selaku pembayar pajak memiliki tuntutan pada sektor publik untuk dapat bekerja secara lebih efisien. (Rosen, 1993). Oleh karena itu, diperlukan adanya pembaruan dalam sistem kerja sektor publik agar kinerja dapat semakin efektif dan efisien. Salah satunya adalah dengan digitalisasi. Dengan adanya digitalisasi, diharapkan pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan menghemat biaya ataupun waktu

(Alayida et al., 2023). Hal ini diperkuat dengan pernyataan bahwa berdasarkan penelitian pada 138 negara maju dan negara berkembang pada kurun waktu 2006 – 2016, terbukti bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efektivitas pekerjaan, baik di negara maju maupun di negara berkembang. (Wandaogo, 2022). Terdapat juga penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa secara statistik terdapat korelasi positif antara digitalisasi pemerintah dengan kinerja pelayanan publik. (Dobrolyubova, Klochkova, & Alexandrov, 2019). Oleh karena itu, digitalisasi dianggap sangat penting bagi organisasi sektor publik.

Oleh karena itu, faktor yang dapat mendukung penyebaran iklim kerja digital di sektor publik adalah teknologi yang memadai, yang terdiri dari dukungan teknologi untuk sosial, kontekstual, komunikasi dan memiliki mobilitas. (Md Dahlan, Abdullah, & Suhaimi, 2018)

Namun demikian, teknologi yang memadai perlu didukung dengan keamanan siber yang memadai, karena sektor publik sangat bersentuhan dengan data pribadi dan data sensitif. Hal ini diperkuat dengan pernyataan bahwa perlindungan data telah menjadi isu terkini, mengingat pelanggaran digital yang meningkat. (Untawale, 2021). Terdapat juga pernyataan yang memperkuat bahwa peran pegawai sebagai garda terdepan dalam melawan serangan siber, perlu diperkuat melalui pelatihan karena hal tersebut terbukti memiliki dampak positif menurunkan insiden keamanan siber dan meningkatkan kesadaran keamanan. (Tolossa, 2023). Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat bahwa semua organisasi adalah rentan karena tidak ada keamanan siber yang sempurna, namun berbagai upaya dapat dilakukan untuk mengurangi risiko. (Hawamleh, Alorfi, Al-Gasawneh, & Al-Rawashdeh, 2020) Maka dari itu, organisasi sektor publik harus memilih dengan cermat platform digital yang akan digunakan sehingga keamanan siber dapat terjamin.

Meskipun digitalisasi telah banyak kita lihat di sektor publik, karakteristik pekerjaan telah berubah drastis selama beberapa tahun terakhir. Seiring dengan kemunculan sistem kerja jarak jauh, tren kolaborasi dan digitalisasi yang menghasilkan pekerjaan baru maupun cara bekerja yang baru, organisasi harus beradaptasi agar tantangan kemajuan jaman tersebut dapat dihadapi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Organisasi sektor publik pun tidak terlepas dari tantangan tersebut. Tuntutan peningkatan pelayanan publik harus direspon dengan perubahan dari bagaimana sebuah organisasi sektor publik bekerja. Hal ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya bahwa digital workspace secara simultan mempengaruhi employee performance pada Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Mamuju Tengah. (SL, Angraini, Taftazani JR, Nurhaerah, & Rifqi, 2025). Selain itu, transformasi digital belakangan ini telah mengubah struktur dan strategi dari sektor publik dan dituntut untuk bekerja secara lebih efisien dan terintegrasi. (Di Giulio & Vecchi, 2023)

Meskipun sudah memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada, organisasi dihadapkan dengan kondisi bahwa tiap-tiap dukungan teknologi yang dimanfaatkan masih bersifat silo dan adanya isu keamanan informasi akibat penggunaan yang bersifat freeware. Aspek keamanan informasi pada sektor publik sangatlah penting mengingat

organisasi sektor publik seringkali berkaitan dengan data pribadi masyarakat dan data sensitif lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya pada organisasi sektor publik di Yunani. Dari 53 unit organisasi sektor publik yang diteliti, disimpulkan bahwa pengetahuan para pegawai tentang security awareness masih sangat rendah. (Loukis & Spinellis, 2001). Oleh karena itu, diperlukan adanya platform ekosistem yang dapat membantu organisasi memenuhi kebutuhannya. Namun, platform tersebut tidak hanya sekadar memenuhi apa yang diperlukan, namun juga dapat menjamin keamanan data.

Pada umumnya, setiap organisasi sektor publik memiliki kebutuhan yang tidak jauh berbeda, sekalipun berada pada induk institusi yang berbeda. Sehingga, salah satu opsi collaboration tools yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi adalah Microsoft 365, yang mana penggunaan produk dari microsoft sudah cukup ramah di kalangan masyarakat Indonesia. Microsoft 365 memenuhi kebutuhan untuk menerapkan kerja sama yang baik dan maksimal di antara sesama tim. (Novia, 2021). Selain itu, hal ini diperkuat juga dengan pernyataan tentang kelengkapan dan kepraktisan Microsoft 365, bahwa Microsoft 365 membawa semua produktivitas dan sarana kolaborasi ke dalam cloud. (Salih, 2021).

Berbagai riset telah dilakukan terkait penggunaan Microsoft 365, namun riset tersebut meneliti pada ruang lingkup dunia pendidikan. Terdapat penelitian sebelumnya bahwa Microsoft 365 merupakan jawaban yang tepat dan memuaskan untuk menghadapi kondisi pandemi. (Escola, Lopes, Catarino, & Aires, 2022). Terdapat juga pendapat yang menyatakan bahwa Microsoft 365 aman dan melindungi data pribadi melalui multi factor authentication dan single sign on. (Nguyen, 2024). Selain itu, terdapat juga pendapat bahwa Microsoft 365 dengan layanan cloud nya sangat direkomendasikan untuk dunia pendidikan. Terdapat juga penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan Microsoft Teams meningkatkan minat belajar siswa. (Situmorang, 2020). Terdapat juga pendapat bahwa Microsoft Teams memberikan kesenangan dan kesempatan untuk tetap belajar di rumah dengan mudah. (Kartini, 2021) Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, dipandang perlu untuk dilakukan studi kasus untuk menganalisis penggunaan Microsoft 365 pada sektor publik.

Penelitian ini berfokus pada penggunaan Microsoft 365 sebagai alat kolaborasi yang komprehensif di Kementerian ABC Indonesia. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada eksplorasi potensi Microsoft 365 dalam mengatasi tantangan unik yang dihadapi oleh organisasi sektor publik di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan kolaborasi, memperbaiki keamanan, dan mengoptimalkan efisiensi operasional. Meskipun penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi penggunaan Microsoft 365 di sektor pendidikan, penelitian ini memberikan perspektif baru dengan menganalisis penerapannya dalam konteks pemerintahan, yang menawarkan wawasan mengenai bagaimana ruang kerja digital ini dapat memenuhi kebutuhan spesifik organisasi sektor publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat pemanfaatan Microsoft 365 di Kementerian ABC, dengan fokus pada dampaknya terhadap kolaborasi, keamanan data, dan kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan dalam literatur yang ada dengan memeriksa adopsi alat digital seperti Microsoft 365 di sektor

publik, yang belum banyak dieksplorasi dibandingkan dengan penggunaannya di sektor swasta atau lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga tentang manfaat adopsi platform digital yang terintegrasi, memberikan organisasi sektor publik panduan untuk meningkatkan kolaborasi dan memastikan keamanan data di dunia yang semakin digital.

Signifikansi dari penelitian ini melampaui konteks spesifik Kementerian ABC. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih luas tentang bagaimana transformasi digital dapat mendukung modernisasi administrasi publik, yang mengarah pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan pelayanan publik. Dengan menunjukkan keuntungan penggunaan Microsoft 365 dalam konteks ini, penelitian ini menawarkan rekomendasi bagi organisasi sektor publik lainnya yang mempertimbangkan solusi ruang kerja digital serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berkaitan dengan penilaian subyektif sesuai wawasan dan kesan peneliti, dan studi kasus merupakan strategi penelitian dengan menyelidiki secara cermat. (Kusumastuti & Khoiron, 2019) Objek penelitian ini adalah penggunaan Microsoft 365 pada Kementerian ABC.

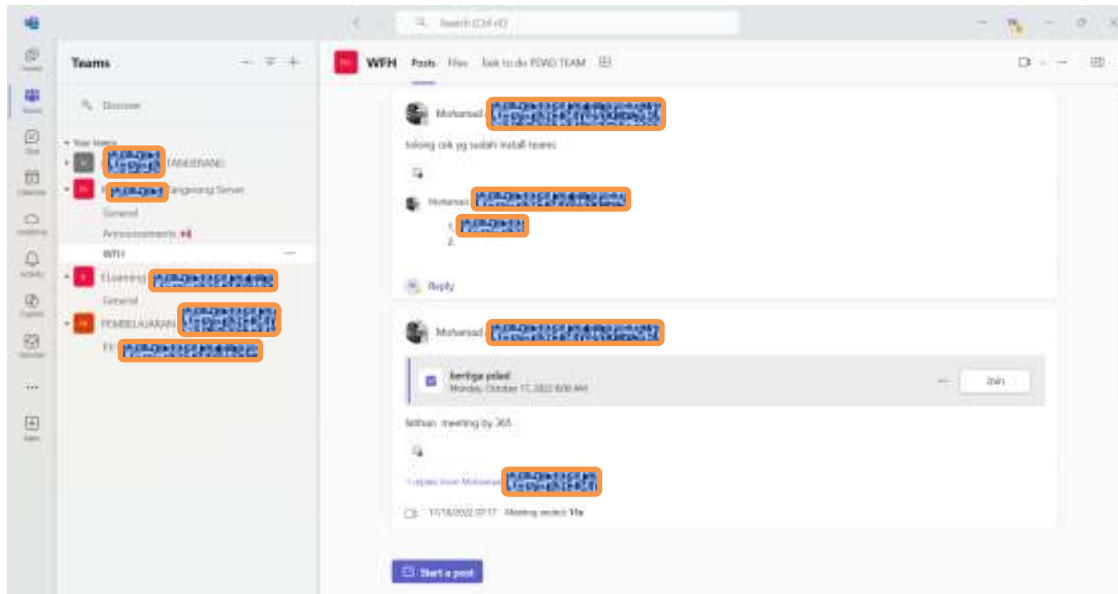
Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kementerian ABC yang menggunakan Microsoft 365 sebagai bagian dari ruang kerja digital mereka. Kementerian ABC dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu organisasi sektor publik yang telah mengimplementasikan Microsoft 365 sebagai platform kerja kolaboratif. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih 30 pegawai dari berbagai unit di Kementerian ABC yang telah menggunakan Microsoft 365 dalam pekerjaan sehari-hari mereka. Pemilihan sampel ini bertujuan untuk mendapatkan representasi yang beragam mengenai pengalaman pengguna dari berbagai latar belakang dan fungsi pekerjaan di Kementerian ABC. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang pemanfaatan Microsoft 365 di lingkungan kerja tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kementerian ABC menyadari kebutuhan akan *digital workplace* dan *collaboration tools* yang semakin mendesak sejak adanya pandemi. Oleh karena itu, kemudian diambil keputusan agar seluruh pegawai Kementerian ABC menggunakan Microsoft 365 karena dianggap sebagai ekosistem kerja digital yang lengkap yang terdiri dari 5 sistem aplikasi, yaitu Teams, Yammer, Exchange, Onedrive, dan Sharepoint. Di samping itu, masyarakat Indonesia pada umumnya sudah sangat akrab dengan produk microsoft, sehingga penyesuaian untuk penggunaannya dapat berjalan lebih lancar.

Microsoft Teams digunakan sebagai sarana untuk kolaborasi dan komunikasi secara real-time. Setiap pegawai Kementerian ABC dapat saling berkomunikasi secara mudah tanpa perlu mencari tahu nomor *handphone* pegawai tersebut dan adanya rasa aman dari

penipuan dari nomor *handphone* yang mengatasnamakan pegawai kementerian, serta adanya rasa nyaman untuk melakukan pembahasan terkait hal-hal yang bersifat *confidential*, yang mana hal ini sangat dibutuhkan di kalangan sektor publik. Di samping itu, terdapat juga fitur untuk membuat grup untuk kebutuhan *broadcast* informasi maupun untuk kebutuhan koordinasi dalam sebuah tim. Secara sederhana, Microsoft Teams adalah versi lain dari aplikasi Whatsapp yang sudah kita kenal selama ini. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa Microsoft Teams terbukti meningkatkan produktivitas pegawai sampai dengan 20%, meningkatkan *employee engagement*, dan kolaborasi lintas unit. (Melati, 2025)



Gambar 1 Tampilan Microsoft Teams
Sumber : Microsoft teams

Yammer merupakan fitur jejaring sosial yang dapat dimanfaatkan oleh internal organisasi. Melalui Yammer, setiap pegawai dapat saling berinteraksi secara bebas untuk berbagi, bertanya, bahkan berdiskusi, maupun sekadar berinteraksi sesama pegawai. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa komunikasi internal meningkatkan komitmen pegawai terhadap organisasi melalui peningkatan kolaborasi, produktivitas, dan kinerja. (Pietarinen, 2016) Microsoft Exchange merupakan fitur manajemen email dan kalender untuk melakukan korespondensi secara formal dan dapat dilakukan secara kolaborasi. Penjadwalan kegiatan yang sudah dijadwalkan oleh penyelenggara akan secara otomatis menjadi penjadwalan kegiatan di kalender pegawai yang terundang. Pada fitur ini juga dapat dilaksanakan rapat daring sehingga keperluan untuk mendiskusikan hal-hal tertentu tidak perlu lagi terkendala oleh ruang rapat yang terbatas secara tempat dan waktu.

Microsoft Onedrive dan Share Point menawarkan fitur untuk penyimpanan dan manajemen dokumen baik secara individu maupun berkolaborasi secara kelompok. Pegawai tidak perlu merasa khawatir atas gawai yang hilang atau rusak karena sudah tersimpan secara otomatis di folder Microsoft Onedrive. Melalui fitur SharePoint pegawai dapat melakukan kerja sama secara daring dan simultan tanpa perlu lagi melakukan rekapitulasi secara manual. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa SharePoint meningkatkan produktivitas melalui akses informasi secara real-time dan peningkatan

kolaborasi berbasis project. (Khumalo & Mearns, 2019) Berdasarkan kebutuhan yang dimiliki organisasi, dan fitur-fitur yang ditawarkan oleh Microsoft 365, maka dapat disimpulkan bahwa Microsoft 365 dapat menjawab kebutuhan yang dimiliki oleh organisasi sektor publik. Hal ini diperkuat dengan dashboard monitoring yang dapat mendeteksi tingkat penggunaan Microsoft 365 oleh seluruh pegawai dari 12 unit utama yang ada di Kementerian ABC.

KESIMPULAN

Penggunaan Microsoft 365 dengan kelima fiturnya (Teams, Yammer, Exchange, Onedrive, dan Sharepoint) sebagai collaboration tools pada Kementerian ABC di Indonesia dimanfaatkan secara maksimal oleh para pegawai. Teams digunakan untuk komunikasi real-time antar pegawai maupun dalam tim. Yammer digunakan sebagai sosial media internal meningkatkan ikatan dan knowledge antar pegawai. Exchange digunakan sebagai identitas valid pegawai untuk korespondensi dan pertemuan daring. Onedrive digunakan untuk penyimpanan dan manajemen data pribadi lintas gawai, tanpa perlu khawatir adanya pergantian gawai. Sharepoint digunakan sebagai sarana kolaborasi pekerjaan antar anggota tim tanpa perlu melakukan lagi rekapitulasi secara manual. Hal-hal tersebut diperkuat juga dengan adanya Dashboard Monitoring yang menunjukkan bahwa pemanfaatan dari kelima fitur tersebut yang mendekati 100% dari seluruh pegawai di 12 unit utama pada Kementerian ABC. Namun demikian, pemanfaatannya tidak terlepas dari beberapa tantangan, yaitu perlunya penyesuaian penggunaan karena memiliki tampilan berbeda dan penyesuaian untuk membiasakan menggunakan platform Microsoft 365 ketimbang platform lain yang sudah digunakan jauh sebelum implementasi penggunaan Microsoft 365. Namun demikian, secara keseluruhan Microsoft 365 sangat bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan Kementerian ABC sebagai salah satu organisasi sektor publik, sehingga dapat dijadikan acuan bagi organisasi sektor publik lainnya yang sedang mempertimbangkan untuk menggunakan digital workspace sebagai collaboration tools di unit organisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alayida, N. F., Aisyah, T., Deliana, R., & Diva, K. (2023). Pengaruh Digitalisasi Di Era 4.0 Terhadap Para Tenaga Kerja Di Bidang Logistik. *Jurnal Economina*, 2(1), 254–268.
- Di Giulio, M., & Vecchi, G. (2023). Implementing digitalization in the public sector. Technologies, agency, and governance. *Public Policy and Administration*, 38(2), 133–158.
- Dobrolyubova, E., Klochkova, E., & Alexandrov, O. (2019). Digitalization and effective government: what is the cause and what is the effect? *International Conference on Digital Transformation and Global Society*, 55–67. Springer.
- Escola, J., Lopes, N., Catarino, P., & Aires, A. P. (2022). Microsoft 365 as a tool for teaching during the covid-19 pandemic: Perceptions of Portuguese teachers of basic and secondary education. *Open Education Studies*, 4(1), 241–251.
- Hawamleh, A. M. A., Alorfi, A. S. M., Al-Gasawneh, J. A., & Al-Rawashdeh, G. (2020). Cyber security and ethical hacking: The importance of protecting user data. *Solid State Technology*, 63(5), 7894–7899.
- Kartini, Y. (2021). Penggunaan Aplikasi TEAMS dalam Pembelajaran Jarak Jauh di SMAN 18 Surabaya. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(2), 328–341.

- Khumalo, S., & Mearns, M. (2019). SharePoint as enabler for collaboration and efficient project knowledge sharing. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1–9.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode penelitian kualitatif. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Loukis, E., & Spinellis, D. (2001). Information systems security in the Greek public sector. *Information Management & Computer Security*, 9(1), 21–31.
- Md Dahlan, M. K., Abdullah, N., & Suhaimi, A. I. H. (2018). A study on supporting factors of digital workplace diffusion in public sector. *User Science and Engineering: 5th International Conference, i-USER 2018*, Puchong, Malaysia, August 28–30, 2018, Proceedings 5, 327–335. Springer.
- Melati, R. (2025). Analysis of The Advantages of Microsoft Teams as A Corporate Communication Tool in Supporting Employee Performance. *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 5(3), 2893–2899.
- Nguyen, P. (2024). Enhancing Classroom Learning with Microsoft 365 for Education: A Comprehensive Study of Learning Management Systems. *敬和学園大学研究紀要= Bulletin of Keiwa College/敬和学園大学 編*, (33), 105–124.
- Novia, L. (2021). microsoft 365 sebagai media pembelajaran. CV. Beta Aksara.
- Pietarinen, N. (2016). Internal Communication in a Global Technology Company: the Use of the Enterprise Social Network Tool Yammer.
- Rosen, E. D. (1993). Improving public sector productivity: Concepts and practice. SAGE publications.
- Salih, M. M. (2021). A Comparative Study Between Google Workspace and Microsoft Office 365 Productivity Services in Iraqi Educational Institutions. *International Journal of Humanities and Educational Research*, 3(5), 123–135.
- Situmorang, A. S. (2020). Microsoft teams for education sebagai media pembelajaran interaktif meningkatkan minat belajar. *Sepren*, 2(1), 30.
- SL, J. F. I., Angraini, D. Y., Taftazani JR, M., Nurhaerah, N., & Rifqi, M. A. (2025). Pengaruh Leadership Trust Dan Digital Workplace Terhadap Employee Performance. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 96–105.
- Tolossa, D. (2023). Importance of cybersecurity awareness training for employees in business. *Vidya-A Journal of Gujarat University*, 2(2), 104–107.
- Untawale, T. (2021). Importance of cyber security in digital era. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, 9(8), 963–966.
- Wandaogo, A. (2022). Does digitalization improve government effectiveness? Evidence from developing and developed countries. *Applied Economics*, 54(33), 3840–3860.

© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

