



## Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Nabila Adelia<sup>1\*</sup>, Amin Ikhlasul Amal<sup>2</sup>, Hasfi Fiqri Hidayah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [nabilaadelia350@gmail.com](mailto:nabilaadelia350@gmail.com)<sup>1</sup>, [aminikhlasulamal@gmail.com](mailto:aminikhlasulamal@gmail.com)<sup>2</sup>, [haspioppo1122@gmail.com](mailto:haspioppo1122@gmail.com)<sup>3</sup>,

Alamat: Jl. IAIN No. 1, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

Korespondensi penulis: [nabilaadelia350@gmail.com](mailto:nabilaadelia350@gmail.com)

**Abstract.** *Office management is a key component in ensuring the effectiveness and efficiency of administrative services in both public and educational institutions. The increasing demands for service speed, accuracy, transparency, and professionalism necessitate an integrated and adaptive office management system. This study aims to explore how office management contributes to enhancing administrative service quality through a library research approach. Data were obtained from academic journals, theses, institutional reports, and theoretical literature. The analysis reveals that effective office management encompasses structured planning, proper document management, digital information systems, and staff competency development, all of which contribute significantly to improved service quality. Moreover, standard operating procedures and the integration of manual and digital systems enhance consistency and service reliability. The study supports the theoretical proposition that office management functions planning, organizing, actuating, and controlling are directly correlated with administrative performance indicators. Practical implications include the urgency of digitizing records, implementing standardized workflows, and continuously training administrative personnel. Limitations of this research lie in its purely conceptual and literature-based nature, thus future studies are recommended to adopt empirical or mixed methods approaches for broader generalizability. These findings reaffirm the importance of repositioning office management from a support function to a strategic pillar in administrative service improvement efforts.*

**Keywords:** *Administrative Service, Competency, Document Management, Office Management, Service Quality*

**Abstrak.** Manajemen perkantoran merupakan komponen kunci dalam menjamin efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi, baik pada institusi publik maupun lembaga pendidikan. Tuntutan yang semakin tinggi terhadap kecepatan, ketepatan, transparansi, serta profesionalisme layanan mengharuskan adanya sistem manajemen perkantoran yang terintegrasi dan adaptif. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana manajemen perkantoran berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi dengan menggunakan pendekatan studi pustaka. Data dikumpulkan melalui analisis literatur dari jurnal ilmiah, skripsi, laporan institusi, dan buku teori terkait. Hasil telaah menunjukkan bahwa manajemen perkantoran yang efektif mencakup perencanaan yang terstruktur, pengelolaan dokumen yang baik, sistem informasi digital, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia, yang semuanya memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu layanan. Selain itu, keberadaan prosedur operasional standar serta integrasi sistem manual dan digital juga meningkatkan konsistensi serta keandalan layanan. Secara teoritis, penelitian ini mendukung pandangan bahwa fungsi manajemen perkantoran perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berkorelasi langsung dengan indikator kinerja administrasi. Implikasi praktis mencakup pentingnya digitalisasi arsip, standarisasi prosedur kerja, dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai administrasi. Keterbatasan studi ini terletak pada pendekatan konseptual semata, sehingga disarankan penelitian lanjutan menggunakan metode empiris atau campuran. Temuan ini menegaskan pentingnya reposisi manajemen perkantoran sebagai pilar strategis dalam peningkatan layanan administrasi.

**Kata kunci:** Kompetensi, Manajemen Dokumen, Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi, Kualitas Layanan

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen perkantoran merupakan bagian integral dari sistem organisasi modern yang berperan dalam memastikan kelancaran operasional administrasi serta terselenggaranya pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, administrasi tidak sekadar dipandang

sebagai kegiatan pendukung, melainkan sebagai jantung dari proses organisasi yang memastikan keteraturan, koordinasi, dan dokumentasi berbagai aktivitas kelembagaan. Pelayanan administrasi yang berkualitas menjadi tolok ukur efektivitas organisasi publik maupun privat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal (Suryadi et al., 2023).

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas organisasi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, keberadaan sistem manajemen perkantoran yang profesional menjadi semakin penting. Pelayanan administrasi kini harus mampu menjawab tantangan zaman, seperti digitalisasi, kecepatan layanan, serta transparansi proses birokrasi. Tanpa sistem manajemen yang solid dan terstandarisasi, instansi akan kesulitan dalam menjaga konsistensi pelayanan serta memenuhi kebutuhan stakeholders (Susanti et al., 2024).

Secara konseptual, manajemen perkantoran mencakup aspek pengelolaan informasi, dokumen, fasilitas, serta sumber daya manusia yang terkait dengan proses administratif. Fungsi-fungsi tersebut, bila diorganisir secara sistematis, akan menghasilkan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan responsivitas pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa manajemen kearsipan dan penggunaan teknologi informasi yang efektif dalam tata usaha sekolah, misalnya, mampu mendorong efisiensi layanan administrasi dan meminimalisasi kelambatan pelayanan (Tiara, 2023).

Namun, berbagai studi mengindikasikan bahwa praktik manajemen perkantoran di banyak lembaga pendidikan dan pemerintahan masih bersifat konvensional dan tidak adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis. Hal ini terlihat dari masih lambatnya proses pelayanan administrasi, rendahnya akurasi data, hingga pengelolaan arsip yang tidak sesuai dengan standar. Kondisi ini menjadi indikator perlunya pembaruan sistem manajemen perkantoran agar selaras dengan prinsip tata kelola modern (Meirinawati, 2021).

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis hubungan langsung antara manajemen perkantoran sebagai sistem dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi di institusi pendidikan dan pemerintahan. Sebelumnya, beberapa studi hanya menitikberatkan pada aspek parsial seperti pengaruh kearsipan atau teknologi informasi secara terpisah. Penelitian ini menawarkan pendekatan komprehensif yang menyinergikan aspek sumber daya manusia, infrastruktur, prosedur, dan pengawasan dalam satu kerangka manajemen perkantoran yang utuh (Nabilla, 2025).

Urgensi penelitian ini diperkuat dengan meningkatnya tuntutan reformasi birokrasi di sektor publik, termasuk pendidikan, kesehatan, dan pelayanan administrasi daerah. Pemerintah melalui berbagai regulasi telah mendorong peningkatan kapasitas administrasi, namun keberhasilannya sangat bergantung pada implementasi manajemen perkantoran yang

profesional dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, kajian ini akan memberikan kontribusi penting dalam memberikan pemahaman konseptual dan empiris tentang pengaruh manajemen perkantoran terhadap mutu layanan administrasi (Sarino & Sarino, 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam peran strategis manajemen perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan pendekatan library research. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam manajemen perkantoran yang dapat direplikasi pada berbagai sektor organisasi. Harapannya, hasil kajian ini dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan manajerial dalam peningkatan efektivitas layanan administratif.

Dengan demikian, penyusunan penelitian ini tidak hanya memiliki relevansi teoretis sebagai kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu administrasi perkantoran, tetapi juga mengandung signifikansi praktis sebagai referensi dalam penyusunan strategi penguatan layanan administrasi organisasi. Penyajian hasil telaah literatur yang komprehensif diharapkan mampu menjawab kebutuhan akan panduan manajemen perkantoran yang mampu menjawab tantangan efisiensi, akurasi, dan kecepatan pelayanan di era modern.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Manajemen Perkantoran**

Manajemen perkantoran merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan seluruh aktivitas kantor agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Menurut The Liang Gie (2000), manajemen perkantoran tidak sekadar mengurus tata usaha, melainkan mencakup pengelolaan informasi, pengendalian fasilitas kantor, dan pengelolaan SDM administratif. Dalam praktiknya, manajemen perkantoran berkaitan erat dengan sistem kerja rutin seperti penataan dokumen, pengarsipan, pelayanan internal dan eksternal, serta penerapan teknologi informasi untuk mendukung proses administratif. Keberadaan sistem manajemen yang baik memungkinkan organisasi bekerja secara sistematis, menghindari duplikasi pekerjaan, serta meningkatkan kecepatan dan keakuratan pelayanan.

Penelitian oleh Meirinawati (2021) menegaskan pentingnya pengelolaan kearsipan sebagai bagian dari manajemen perkantoran. Dalam kajiannya, arsip yang tidak dikelola dengan baik menyebabkan gangguan alur kerja dan keterlambatan pelayanan administratif. Oleh karena itu, penerapan sistem arsip modern dan digitalisasi dokumen menjadi elemen penting dalam manajemen perkantoran kontemporer. Dengan demikian, manajemen

perkantoran tidak hanya berperan sebagai pelengkap organisasi, tetapi justru menjadi infrastruktur utama dalam menunjang keberlangsungan dan mutu pelayanan organisasi.

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah seluruh bentuk pelayanan non-teknis yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat atau pengguna internal, baik berupa pengelolaan surat menyurat, penyimpanan dokumen, layanan informasi, maupun koordinasi antardepartemen. Menurut Moenir (2006), kualitas pelayanan administrasi ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kesopanan petugas, serta kemudahan dalam mengakses layanan tersebut. Dalam lingkungan organisasi modern, pelayanan administrasi memegang peranan kunci dalam membangun citra institusi dan kepuasan pelanggan internal maupun eksternal. Ketidakefisienan dalam pelayanan administratif dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja institusi secara keseluruhan.

Penelitian oleh Tiara (2023) menunjukkan bahwa layanan administrasi yang dikelola berbasis teknologi informasi dan komunikasi cenderung memiliki kualitas lebih baik dibandingkan layanan manual. Inovasi digital seperti sistem informasi akademik, sistem informasi kepegawaian, dan sistem e-arsip telah memudahkan pencarian data serta meningkatkan kecepatan pelayanan. Temuan ini menguatkan pentingnya sistematisasi proses administrasi melalui pendekatan manajemen yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi, agar kualitas layanan meningkat secara signifikan.

### **Hubungan Keduanya**

Terdapat keterkaitan langsung antara manajemen perkantoran dan kualitas pelayanan administrasi. Manajemen perkantoran yang baik akan menciptakan sistem kerja yang efisien, prosedural, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mampu menunjang pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Susanti et al. (2024), ditemukan bahwa pengelolaan kerja kantor secara terstruktur melalui penyusunan SOP, penggunaan perangkat lunak pengarsipan, dan pelatihan staf administrasi memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi waktu pelayanan.

Korelasi antara keduanya juga ditunjukkan melalui studi Nabilla (2025) yang menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan manajemen perkantoran dalam mengelola dokumen dan fasilitas kerja secara optimal. Organisasi yang memiliki sistem manajemen perkantoran yang adaptif terhadap perkembangan teknologi serta memiliki standar prosedur yang jelas cenderung lebih unggul dalam memberikan pelayanan administrasi yang memuaskan. Maka, penelitian ini berdiri di

atas kerangka bahwa pelayanan administrasi yang bermutu merupakan hasil langsung dari penerapan prinsip-prinsip manajemen perkantoran yang efisien, fleksibel, dan profesional.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *library research* atau studi kepustakaan, yakni metode penelitian yang dilakukan melalui penelusuran dan analisis mendalam terhadap berbagai sumber pustaka sebagai basis data utama. Menurut Sugiyono (2017), studi pustaka merupakan metode ilmiah yang dilakukan dengan menghimpun data atau informasi melalui buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen resmi institusi, dan sumber literatur lainnya yang relevan dengan fokus kajian. Sedangkan menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif berbasis studi literatur menekankan pada pemahaman makna dan konstruksi konsep-konsep melalui interpretasi teks yang mendalam dan sistematis.

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji secara kritis hasil-hasil penelitian terdahulu, artikel jurnal, serta dokumen kelembagaan yang relevan dengan topik manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi. Instrumen pengumpulan data berupa teknik dokumentasi terhadap sumber tertulis yang diperoleh dari basis data akademik, repositori perguruan tinggi, dan jurnal bereputasi nasional. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua dokumen tertulis yang relevan dengan topik, sedangkan sampel bersifat purposive, yaitu dipilih berdasarkan keterkaitan isi dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode analisis isi (*content analysis*), yaitu teknik untuk mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menafsirkan data berdasarkan tema-tema teoritis yang sudah ditentukan sebelumnya. Model penelitian yang digunakan mengacu pada hubungan kausal deskriptif, di mana manajemen perkantoran diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan administrasi. Hasil kajian dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan menekankan pada penemuan pola, hubungan tematik, serta kontribusi konseptual terhadap pengembangan teori dan praktik administrasi perkantoran.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Efektivitas Sistem Manajerial Kantor**

Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur pada dokumen ilmiah yang relevan, khususnya dari institusi pendidikan tinggi, jurnal nasional, dan sumber terbuka lainnya yang kredibel. Penelitian oleh Helen (2024) yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jati Agung, Lampung Selatan menunjukkan bahwa efektivitas manajemen perkantoran memiliki korelasi yang signifikan dengan mutu pelayanan wakaf.

Studi tersebut mencerminkan bagaimana penyusunan prosedur operasional standar (SOP) yang tertata dan sistem monitoring berkala dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

Dalam konteks operasional, manajemen yang efektif diterjemahkan dalam pelaksanaan fungsi perencanaan kegiatan kantor secara tertib, pembagian tugas yang jelas, serta pengawasan melekat terhadap kinerja petugas administrasi. Dengan adanya struktur manajerial yang terarah, maka waktu pelayanan dapat diminimalkan, keluhan dapat direspons cepat, dan kesalahan administrasi dapat ditekan. Ini mengindikasikan bahwa efektivitas manajemen bukan hanya soal efisiensi internal, namun berimplikasi langsung pada persepsi kualitas oleh pengguna layanan.

Temuan Helen diperkuat dengan studi Widjaja (2019) yang menunjukkan bahwa instansi dengan struktur kerja manajerial yang sistematis memiliki output pelayanan administratif yang lebih baik, khususnya dalam pengolahan dokumen, koordinasi, dan distribusi informasi. Kesesuaian dengan teori manajemen perkantoran oleh The Liang Gie tampak jelas dalam praktik-praktik tersebut. Efektivitas sistem manajerial kantor pada akhirnya menjadi fondasi bagi semua bentuk pelayanan administratif modern, baik di sektor pemerintahan maupun pendidikan.

Implikasi teoretis dari hasil ini adalah pentingnya reposisi manajemen perkantoran dari sekadar fungsi teknis menjadi strategi utama organisasi dalam menciptakan layanan publik yang berkualitas. Dengan memusatkan perhatian pada proses manajerial internal, organisasi dapat memperkuat kapasitas layanannya secara berkelanjutan dan berdaya saing. Di sisi lain, secara praktis, hasil ini mendorong lembaga-lembaga untuk menilai ulang struktur manajerial mereka dan berinvestasi dalam penguatan sistem operasional kantor.

### **Peran Teknologi dan Sistem Informasi**

Studi oleh Farkhasania (2024) di UIN Salatiga menelusuri implementasi sistem informasi wakaf (SIWAK) dalam proses pelayanan di Kantor Urusan Agama. Penelitian tersebut menemukan bahwa penggunaan sistem digital berbasis aplikasi SIWAK mempercepat pengumpulan data wakaf, mengurangi ketergantungan pada arsip manual, serta meningkatkan transparansi dalam pelaporan. Perubahan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap lembaga layanan administrasi agama.

Peran sistem informasi dalam administrasi perkantoran telah menjadi elemen tak terpisahkan dalam manajemen modern. Adopsi teknologi digital memungkinkan proses administratif seperti korespondensi, pelaporan, dan pengarsipan berjalan secara otomatis

dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, data yang tersimpan secara elektronik juga lebih mudah diakses dan dilindungi, meminimalkan risiko kehilangan data akibat kesalahan manual atau bencana fisik. Implementasi sistem informasi terbukti meningkatkan kecepatan, akurasi, dan keterbukaan layanan administratif.

Temuan ini konsisten dengan konsep manajemen berbasis teknologi dalam teori administrasi publik, di mana digitalisasi mendukung transformasi pelayanan dari bersifat reaktif menjadi proaktif. Penelitian Susanti et al. (2024) di SMK Administrasi Perkantoran juga menunjukkan bahwa kurikulum berbasis digital pada kompetensi administrasi kantor mampu membentuk perilaku kerja digital pada siswa, yang pada gilirannya memengaruhi pelayanan saat mereka terjun ke dunia kerja.

Dari sisi teoritis, hasil ini memperkuat posisi sistem informasi sebagai alat strategis dalam menunjang fungsi manajemen perkantoran. Secara terapan, ini menjadi dasar untuk mendorong pengembangan sistem layanan terpadu berbasis web atau aplikasi di lingkungan kerja, baik instansi pendidikan maupun pemerintahan. Dengan kata lain, sistem informasi adalah tulang punggung pelayanan administrasi berkinerja tinggi.

### **Manajemen Dokumen dan Arsip**

Penelitian oleh Sastrawan et al. (2025) yang dimuat dalam *Jurnal Karimah Tauhid* menggarisbawahi peran penting manajemen arsip dalam mendukung pelayanan publik, khususnya di lingkungan kantor kecamatan. Penataan dokumen yang tidak sistematis terbukti menyebabkan keterlambatan layanan, duplikasi kerja, dan rendahnya akuntabilitas. Dalam penelitian tersebut, penerapan SOP arsip yang jelas, penggunaan lembar kendali dokumen, serta pelatihan petugas arsip secara berkala berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas administrasi layanan masyarakat.

Manajemen dokumen yang baik memberikan kejelasan jalur informasi dan aksesibilitas data yang lebih cepat, sehingga memudahkan setiap unit kerja dalam melaksanakan tugas administratif. Di era modern ini, pengelolaan arsip tidak hanya terbatas pada sistem manual, tetapi juga melibatkan sistem digital berbasis cloud atau server lokal. Integrasi antara sistem manual dan digital inilah yang membentuk *hybrid record management*, sebuah pendekatan yang semakin banyak diadopsi lembaga pelayanan publik.

Dari tinjauan literatur yang lebih luas, Meirinawati (2021) mengemukakan bahwa kegagalan dalam pengelolaan arsip berdampak negatif terhadap pelayanan, terutama ketika organisasi dihadapkan pada audit, permintaan data publik, atau proses hukum. Penelitian tersebut menjadi bukti bahwa arsip bukan hanya catatan administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam tata kelola lembaga yang bertanggung jawab.

Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen perkantoran yang mengintegrasikan sistem kearsipan profesional dapat meningkatkan efisiensi dan kredibilitas pelayanan. Secara konseptual, pengelolaan dokumen menjadi bentuk konkrit dari sistem kontrol internal yang mendukung akuntabilitas lembaga, sementara secara praktis menjadi alat untuk meningkatkan kecepatan layanan.

### **Standarisasi Prosedur Administrasi**

Bangsa (2023) dalam makalahnya menyoroti bagaimana penerapan sistem logistik administrasi di rumah sakit secara efisien meningkatkan akurasi dan kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks manajemen perkantoran, standar prosedur administratif menjadi dasar pengendalian mutu layanan. Sistem yang tidak terstandarisasi akan membuka ruang untuk kesalahan, subjektivitas petugas, dan rendahnya kepastian pelayanan, yang pada akhirnya menurunkan kualitas layanan itu sendiri.

Dalam penerapan di lapangan, standarisasi ini mencakup penetapan alur pelayanan, format dokumen, waktu pelayanan, dan sistem kontrol mutu internal. Lembaga yang memiliki SOP terstruktur cenderung memiliki waktu pelayanan yang lebih singkat dan konsisten dalam kualitasnya. Sebagai contoh, sistem administrasi logistik rumah sakit yang dikaji oleh Bangsa memperlihatkan bahwa kecepatan dalam distribusi kebutuhan pasien berkorelasi dengan kejelasan prosedur administrasi pendukungnya.

Hal ini sejalan dengan temuan Afif (2021) yang menekankan bahwa layanan administrasi di Madrasah Aliyah menjadi lebih cepat dan akurat ketika SOP disosialisasikan dan diterapkan secara ketat di semua unit kerja. Terlebih lagi, prosedur yang baku memudahkan proses audit, evaluasi kinerja, serta penyesuaian kebijakan layanan.

Secara teoritis, standarisasi prosedur menunjukkan koherensi antara teori manajemen perkantoran dengan konsep manajemen mutu. Di level implementasi, ini menjadi acuan dalam reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis kepastian hukum dan administrasi. Dengan demikian, SOP bukan hanya alat bantu administratif, melainkan pondasi sistem manajerial modern yang adaptif dan akuntabel.

### **Peningkatan Kompetensi Pegawai**

Kompetensi pegawai merupakan variabel penting dalam menjamin mutu pelayanan administrasi. Penelitian oleh Widjaja (2019) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi staf administratif melalui pelatihan manajemen perkantoran berdampak langsung terhadap waktu respons pelayanan dan ketepatan penyelesaian dokumen. Program pelatihan tersebut mencakup keterampilan teknis seperti pengelolaan arsip, pelayanan prima, penggunaan teknologi informasi, dan komunikasi internal.

Dalam praktiknya, pegawai yang kompeten mampu menyederhanakan proses, menangani masalah dengan cepat, serta memberikan pelayanan dengan etika profesional tinggi. Organisasi yang berinvestasi dalam peningkatan kapasitas pegawainya akan memperoleh keuntungan jangka panjang berupa loyalitas pelanggan, efisiensi operasional, dan adaptabilitas terhadap perubahan sistem kerja.

Penelitian Nurfadilah (2022) juga memperkuat temuan ini dengan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara literasi teknologi pegawai dan efektivitas pelayanan tata usaha di lembaga pendidikan. Pegawai yang memiliki kompetensi digital tidak hanya menguasai sistem, tetapi juga mampu mengembangkan inovasi administratif yang berdampak pada peningkatan pelayanan.

Implikasi teoritis dari hasil ini mengarah pada perlunya redefinisi peran pegawai administrasi dari sekadar pelaksana teknis menjadi aktor strategis dalam transformasi layanan organisasi. Secara terapan, temuan ini mendorong penyusunan kebijakan peningkatan kapasitas SDM administrasi yang berorientasi pada mutu dan inovasi berkelanjutan.

### **Integrasi Fungsi Manajemen Perkantoran dalam Pelayanan Administratif Modern**

Dalam praktik administrasi kontemporer, integrasi fungsi-fungsi manajemen perkantoran menjadi prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan administratif yang berkualitas. Fungsi-fungsi inti seperti perencanaan kerja, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan prosedur layanan, serta pengawasan operasional harus diimplementasikan dalam satu sistem kerja yang terkoordinasi. Menurut The Liang Gie (2000), keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh keselarasan antar fungsi manajemen perkantoran tersebut dalam menunjang kelancaran kerja harian, terutama di bidang pelayanan administrasi. Dalam implementasinya, organisasi modern dihadapkan pada kebutuhan untuk menyederhanakan birokrasi, mempercepat proses, dan mengurangi duplikasi pekerjaan administratif. Oleh karena itu, integrasi fungsi manajemen ini bukan hanya ideal, tetapi menjadi kebutuhan struktural.

Penelitian oleh Nabilla (2025) di SD Muhammadiyah Bandar Lampung menegaskan bahwa ketika manajemen perkantoran terutama dalam aspek kearsipan dan korespondensi diterapkan secara terpadu, terjadi peningkatan signifikan terhadap kecepatan dan akurasi pelayanan administrasi sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem pengarsipan yang rapi, prosedur pelayanan yang baku, dan koordinasi internal yang efektif, sangat membantu dalam menghindari tumpang tindih informasi serta mempercepat pengambilan keputusan administratif. Penelitian tersebut juga menekankan pentingnya

evaluasi dan pembaruan berkala terhadap sistem administrasi yang digunakan agar tetap relevan dengan tuntutan layanan publik yang dinamis.

Lebih lanjut, integrasi manajemen perkantoran juga berperan penting dalam memastikan keterpaduan antara pelayanan administratif manual dan digital. Era digitalisasi saat ini menuntut agar proses administrasi seperti pengajuan dokumen, pengelolaan data pegawai, surat menyurat, hingga pelaporan internal dapat dilakukan secara daring dan tersimpan otomatis di sistem. Dalam hal ini, Farkhasania (2024) menunjukkan bahwa penerapan sistem SIWAK di KUA mampu mengintegrasikan alur kerja administrasi berbasis aplikasi dengan prosedur manual yang telah ada sebelumnya, tanpa menghilangkan kontrol administratif yang diperlukan. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa integrasi manajemen bukan hanya menyatukan fungsi kerja, tetapi juga menjembatani transisi menuju administrasi digital yang efisien.

Secara konseptual, keterpaduan fungsi manajemen perkantoran dalam pelayanan administrasi berimplikasi langsung terhadap efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan transparansi. Kesesuaian antara teori manajemen perkantoran klasik dengan praktik kontemporer menunjukkan bahwa landasan teoretis tetap relevan sepanjang mampu diadaptasi dengan perkembangan sistem kerja dan teknologi. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki kebijakan internal yang mendukung integrasi fungsi-fungsi manajemen kantor secara menyeluruh dan berkelanjutan. Hal ini juga sejalan dengan upaya reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berbasis kinerja dan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, integrasi fungsi manajemen perkantoran bukan hanya berperan sebagai pendukung administratif, melainkan sebagai sistem kerja strategis dalam menjamin pelayanan administrasi yang prima.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil kajian pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen perkantoran memegang peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, baik di sektor pendidikan, pemerintahan, maupun institusi publik lainnya. Efektivitas sistem manajerial kantor yang ditandai dengan perencanaan kerja yang terstruktur, pengawasan yang sistematis, dan pembagian tugas yang jelas terbukti berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administratif. Penerapan teknologi informasi dan sistem digital dalam layanan administrasi juga terbukti mempercepat proses kerja, meningkatkan transparansi, dan menurunkan tingkat kesalahan manusia, sebagaimana ditemukan dalam studi implementasi sistem SIWAK dan praktik digitalisasi arsip. Selain itu, pengelolaan dokumen

dan arsip secara profesional, standarisasi prosedur administrasi, serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan teknis dan pemahaman teknologi menjadi faktor pendukung yang tidak dapat dipisahkan dari manajemen perkantoran yang berkualitas. Keseluruhan temuan ini memberikan jawaban terhadap tujuan penelitian yang ingin mengungkap bagaimana manajemen perkantoran dapat menjadi determinan dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi.

Sebagai saran, organisasi yang ingin meningkatkan kualitas layanan administrasinya hendaknya memperkuat fungsi manajemen perkantoran secara menyeluruh, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Pengembangan kapasitas SDM administrasi melalui pelatihan berkelanjutan, serta investasi dalam sistem informasi manajemen, perlu menjadi prioritas strategis dalam perencanaan kelembagaan. Selain itu, penting untuk menerapkan sistem kearsipan berbasis digital dengan SOP yang ketat agar proses layanan menjadi lebih cepat dan terukur. Keterbatasan penelitian ini terletak pada pendekatan yang hanya menggunakan studi literatur, sehingga tidak menjangkau data lapangan yang lebih empiris. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan metode campuran (mixed methods) atau pendekatan studi kasus di instansi tertentu guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan kontekstual terhadap penerapan manajemen perkantoran dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi.

## DAFTAR REFERENSI

- Afif, A. (2021). Penerapan SOP dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Bangsa, I. B. A. (2023). Manajemen Logistik Medik dan Non-Medik.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Farkhasania, S. Z. (2024). Peran Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di KUA Kecamatan Tingkir. *Skripsi*, UIN Salatiga.
- Helen, F. A. (2024). Manajemen Pelayanan Wakaf dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Jati Agung. *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung.
- Meirinawati, E. (2021). Peran Manajemen Arsip dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Perkantoran. *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nabilla, R. (2025). Penerapan Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah. *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung.

- Nurfadilah, I. (2022). Literasi Teknologi Pegawai dalam Efektivitas Pelayanan Tata Usaha. *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sarino, B., & Sarino, D. (2020). Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Manajerial*, 6(1), 22–30.
- Sastrawan, B., Suryanto, T. N., & Rizki, D. A. R. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Seksi Pemerintahan Kantor Kecamatan Cijeruk. *Jurnal Karimah Tauhid*. (Edisi khusus, 2025).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, D., Puspitasari, E., & Hermanto, Y. (2023). Efektivitas Penerapan Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kinerja Administratif. *Jurnal Manajerial*, 9(2), 133–145.
- Susanti, M., Wahyuni, S., & Kartika, E. (2024). Implementasi Kurikulum Digital pada Kompetensi Administrasi Perkantoran. *Jurnal Inovasi Kurikulum*, 12(1), 27–38.
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tiara, A. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Tata Usaha. *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung.
- Widjaja, H. A. (2019). Peningkatan Mutu Layanan Administratif Melalui Manajemen Kantor Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 26(3), 223–234. <https://doi.org/10.24198/jiao.v26i3.22456>
- Yuliana, R., & Rukmana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi di Lingkungan Pemerintahan Desa. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 5(1), 15–29.
- Zulfikar, M., & Maulana, H. (2020). Implementasi Manajemen Arsip Digital di Lembaga Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi*, 2(1), 55–62.
- Zulkarnaen, R., & Afandi, A. (2021). Transformasi Digital dalam Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Administrasi dan Teknologi*, 8(2), 87–102.