

Peran Administrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Modern

Tuti Sridewari¹, Rut Aprisia Silalahi², Wita Junianti Manalu³, Juwita Rifka Marbun⁴, Sindi
Lestari Sihotang⁵

Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi,

Universitas Negeri Medan, Indonesia.

tutisriwedari@unimed.ac.id¹, rutaprisia11@gmail.com²,
witajuniantimanalu@gmail.com³, rifikamarbunjuwita@gmail.com⁴,
sindilestarilestari56@gmail.com⁵

Abstract

This study aims to analyze the role of office administration in improving the quality of public services in the modern era, which is characterized by the rapid development of information and communication technology. Office administration plays a strategic role in supporting the effectiveness of public services through data management, information processing, communication systems, and the utilization of integrated digital technology. This research employed a qualitative method using a literature review approach. The data used were secondary data obtained from various sources, including books, scientific journals, articles, government documents, and previous studies related to office administration and public services. Data collection was conducted through documentation studies and content analysis of valid and reliable literature sources. The findings indicate that office administration has a significant role in improving public service quality through administrative digitalization, implementation of information systems, utilization of electronic archives, enhancement of human resource competencies, simplification of service procedures, application of Standard Operating Procedures (SOPs), and development of e-government systems. The use of digital technology contributes to increased efficiency, effectiveness, accuracy, transparency, and accessibility of public services. Furthermore, employee competence is a crucial factor in supporting the success of digital transformation in public service delivery. Modern technology-based office administration enables public services to be delivered more quickly, accurately, securely, transparently, and in a manner that prioritizes public

satisfaction. Therefore, the continuous development of office administration supported by information technology and competent human resources is essential for achieving high-quality public services in the modern era.

Keywords : office administration, public service, administrative digitalization, information technology, e-government, service quality, human resources.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat. Administrasi perkantoran memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas pelayanan publik melalui pengelolaan data, informasi, komunikasi, serta pemanfaatan teknologi digital yang terintegrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*). Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen pemerintah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan administrasi perkantoran dan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan analisis isi terhadap berbagai sumber pustaka yang valid dan terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi perkantoran berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi, penerapan sistem informasi, penggunaan arsip elektronik, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta pengembangan sistem e-government. Pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, akurasi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kompetensi pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Dengan administrasi perkantoran yang modern dan berbasis teknologi, pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih cepat, tepat, aman, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan administrasi perkantoran yang didukung teknologi informasi dan sumber daya

manusia yang kompeten menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di era modern.

Kata Kunci : administrasi perkantoran, pelayanan publik, digitalisasi administrasi, teknologi informasi, e-government, kualitas pelayanan, sumber daya manusia.

PENDAHULUAN

Pada zaman kini kemajuan teknologi dan komunikasi semakin sangat pesat di era digital saat ini yang membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk dalam sistem administrasi perkantoran dan pelayanan publik sehingga untuk mendapatkan informasi sangat mudah, dimana kemajuan teknologi informasi dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat baik untuk kebutuhan pribadi mereka hingga ke urusan pekerjaannya. Banyak manfaat yang didapatkan pada zaman sekarang ini, salah satunya adalah pelayanan publik. Masyarakat kini lebih mudah mendapatkan berbagai layanan administrasi, seperti pengurusan KTP, KK, akte kelahiran, surat nikah, dan berbagai dokumen penting lainnya. Dimana pada zaman dulu pelayanan publik masih dilakukan secara manual sehingga proses administrasi sering memakan

waktu yang cukup lama. Masyarakat harus menunggu berhari-hari untuk menyelesaikan pengurusan dokumen bahkan datang langsung ke kantor pemerintahan, mengantre hingga lama, membawa banyak berkas, dan sering sekali mengalami proses yang rumit. Namun dengan adanya perkembangan zaman sekarang sistem layanan sudah dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien melalui sistem digital saat ini. Seiring berkembangnya teknologi informasi, administrasi perkantoran dalam pelayanan publik menjadi lebih modern dan berkualitas. Dengan penggunaan alat-alat teknologi seperti, penggunaan komputer, internet, database digital dan lainnya membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih cepat dan terorganisir, sehingga dokumen dapat tersimpan lebih aman dan mudah ditemukan.

Menurut Harry L. Wylie dalam bukunya *Office Organization and Management*, menyebut administrasi perkantoran adalah penggunaan dan pengawasan atas manusia, metode-metode, mesin-mesin, untuk mencapai hasil yang sebaik mungkin, hasil dalam kualitas setinggi mungkin dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan di terima oleh pimpinan tertinggi (Wylie 1953). Pendapat ini menunjukkan bahwa administrasi perkantoran merupakan suatu proses pengelolaan dan pengendalian seluruh sumber daya kantor, seperti tenaga kerja, metode kerja, serta penggunaan mesin atau teknologi, agar pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang berkualitas harus didukung oleh sistem administrasi yang transparan, akuntabel, dan profesional. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala pelayanan publik seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya disiplin pegawai, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi tertentu

untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas kinerja suatu lembaga pemerintahan karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Maksud dari pendapat Moenir (2010) tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses pelayanan yang dilakukan secara teratur dan terstruktur melalui sistem, prosedur, serta metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pendapat ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya sekadar memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan, ketepatan prosedur, efektivitas kerja, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, pendapat tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan

publik memerlukan pengelolaan yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, cepat, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi perkantoran, sumber daya manusia, serta penggunaan teknologi dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat.

Di era saat ini, masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Dimana Masyarakat menginginkan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah diakses, serta berbasis digital. Oleh karena itu, administrasi perkantoran dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui penerapan sistem administrasi digital, e-office, dan pelayanan berbasis online. Menurut Sedarmayanti (2017), administrasi modern harus mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan organisasi. Penerapan teknologi administrasi yang baik dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan kerja, serta

meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan publik, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi, serta rendahnya kualitas komunikasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa administrasi perkantoran masih perlu ditingkatkan agar mampu mendukung pelayanan publik secara optimal. Administrasi perkantoran yang efektif juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya. Pegawai administrasi dituntut memiliki kemampuan teknologi, komunikasi, dan manajemen pelayanan yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, masih terdapat pegawai yang kurang memahami penggunaan teknologi digital sehingga pelayanan menjadi lambat dan tidak maksimal. Menurut Sondang P. Siagian (2017), sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan.

Di sisi lain, perkembangan administrasi perkantoran modern juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan fasilitas teknologi, kurangnya pelatihan pegawai, serta rendahnya kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja digital. Tantangan tersebut perlu diatasi agar kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat sesuai kebutuhan masyarakat modern. Menurut George R. Terry (2013), manajemen administrasi yang baik harus mampu mengatur sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Oleh sebab itu, penelitian mengenai peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan, khususnya dalam menghadapi tantangan era digital saat ini. Hal ini dapat dipahami bahwa administrasi perkantoran memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan sistem administrasi yang baik, penggunaan teknologi yang tepat, serta sumber daya manusia yang kompeten, pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan

mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era modern.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Metode kualitatif ini dipilih karena penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memahami dan menjelaskan bagaimana peran administrasi perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data yang berupa teori, pendapat oleh pakar, ahli ataupun penelitian terdahulu. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat menjelaskan berbagai informasi mengenai administrasi perkantoran dan pelayanan publik lebih luas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur atau studi kepustakaan (*library research*). Studi literatur yang dilakukan melalui penelusuran dan analisis terhadap berbagai sumber pustaka sebagai basis data utama

dengan cara mengumpulkan berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, sumber laporan penelitian, artikel, dan data dokumen resmi pemerintah. Menurut Zed (2018), studi literatur merupakan teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai referensi yang relevan untuk dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Dengan pendekatan studi literatur, peneliti dapat memperoleh informasi yang lengkap mengenai perkembangan administrasi perkantoran dan kualitas pelayanan publik di era modern.

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utama penelitian. Dimana data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui berbagai dokumen atau sumber yang telah ada sebelumnya. Menurut Arikunto (2016), data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil dokumentasi, arsip, laporan, dan karya ilmiah yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal administrasi publik, buku administrasi perkantoran, artikel ilmiah, dan

sumber lain yang membahas pelayanan publik berbasis digital.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan informasi dari berbagai sumber, metode menganalisis isi, mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan menafsirkan data yang dikumpulkan melalui berbagai jurnal nasional, dan sumber data pustaka yang terpercaya untuk mendukung suatu temuan yang menjadi dasar utama data penelitian yang akan diteliti melalui analisis isi dari berbagai sumber yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peranan Administrasi Perkantoran dalam Layanan Publik

Administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik di era saat ini yang serba digital dan instan, sehingga untuk mendapatkan suatu informasi lebih mudah dan cepat di temukan terutama untuk mengurus dan menemukan dokumen pada saat ini, tidak seperti zaman tradisional, dahulu masyarakat mengurus surat atau dokumen penting

lainnya menggunakan metode manual dan tidak mudah untuk di dapatkan. Pada zaman modern saat ini surat menyurat sudah menggunakan teknologi sehingga masyarakat ataupun perusahaan lebih mudah untuk mengurus seluruh berkas yang diperlukan. Saat ini, penggunaan teknologi digital di Indonesia sudah sangat tinggi, baik di kalangan masyarakat maupun perusahaan. Berdasarkan data dari *Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia* (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,5 juta orang atau sekitar 79,5% dari total penduduk Indonesia. Data yang disampaikan, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia sudah menggunakan teknologi digital dalam setiap aktivitas yang di jalankan, seperti komunikasi, pendidikan, pekerjaan, hingga pelayanan publik dalam setiap pengurusan administrasi. Dimana administrasi perkantoran menjadi pusat utama dalam meningkatkan layanan publik yang berbasis teknologi digital pada masa modern sekarang ini.

Administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan surat

menyurat atau pengarsipan dokumen saja, tetapi juga menjadi pusat pengelolaan data dan penyampaian informasi untuk membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat dalam sistem administrasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut The Liang Gie (2012), administrasi perkantoran merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai informasi yang diperlukan dalam suatu organisasi. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa administrasi perkantoran menjadi fondasi utama dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Pada bidang administrasi perkantoran ini, tidak hanya berfokus pada kegiatan tulis menulis atau pencatatan saja, tetapi bagaimana suatu organisasi mampu mengatur pekerjaan kantor dengan Kualitas terbaik, waktu yang cepat, dan hasil sesuai target yang sudah dibentuk melalui perencanaan di suatu perusahaan baik bagi pimpinannya maupun organisasi, sehingga administrasi perkantoran berfungsi untuk meningkatkan produktivitas kerja, memperlancar

arus informasi, serta membantu tercapainya tujuan organisasi secara optimal. Administrasi perkantoran juga berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik atau good governance. Selain itu, administrasi perkantoran berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Penggunaan teknologi digital mampu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat pengolahan data, dan mempermudah pencarian dokumen. Penelitian oleh Nur Fadiyah Choirunnissa dan Nina Oktarina (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, akurasi data, transparansi, serta aksesibilitas pelayanan publik. Digitalisasi juga membantu mengurangi kesalahan manusia (human error) dalam proses pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih baik. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas administrasi yang diterapkan dalam organisasi. Penelitian Rudi Rinaldi (2012) menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia, prosedur pelayanan yang sederhana, dan sistem

administrasi yang jelas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, prosedur yang rumit dan administrasi yang tidak tertata dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Peran administrasi perkantoran juga terlihat dalam upaya mendukung reformasi birokrasi. Melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), sistem pelayanan terpadu, dan pemanfaatan teknologi informasi, instansi pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian Riska Rachmawati (2016) menemukan bahwa penerapan SOP yang jelas, pengembangan teknologi, dan peningkatan kompetensi pegawai mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penerapan administrasi perkantoran modern juga menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan bebas dari praktik korupsi. Digitalisasi administrasi seperti e-office,

pelayanan online, dan sistem arsip elektronik menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2023, transformasi digital birokrasi menjadi salah satu prioritas utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. Menurut Miftah Thoha (2014), birokrasi yang baik harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra lembaga pemerintah. Oleh sebab itu, administrasi perkantoran memiliki peranan strategis dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015), kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan

kepastian pelayanan yang diterima masyarakat.

3.2 Upaya Administrasi Perkantoran dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil dari metode studi literatur yang di analisis oleh peneliti, administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern saat ini. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah dengan berbasis digitalisasi administrasi melalui penggunaan komputer, sistem informasi, arsip elektronik, dan pelayanan berbasis online untuk menghasilkan suatu kinerja yang lebih aman, tepat, cepat, dan mudah. Dengan adanya teknologi digitalisasi pada saat ini dapat membantu mempercepat proses pelayanan publik kepada masyarakat terutama di instansi pemerintahan dan perkantoran. Hasil penelitian Nur Fadiyah Choirunnissa dan Nina Oktarina (2025) menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan hingga sekitar 75–80%

dibandingkan sistem manual karena proses pengelolaan data menjadi lebih cepat dan akurat. Selanjutnya upaya untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDA) melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai, di era modern saat ini kemampuan penggunaan teknologi digitalisasi sangat dibutuhkan bagi para pegawai untuk memperlancar suatu pekerjaan yang mengarah kepada keperluan administrasi perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Pegawai yang cermat dan memiliki tenaga ahli dalam penggunaan teknologi digital sangat mempengaruhi sistem kerja yang cepat, dan aman. Teknologi yang canggih tidak akan memberikan manfaat yang maksimal apabila tidak didukung oleh pegawai yang mampu mengoperasikan dan memiliki tenaga ahli yang profesional dalam meningkatkan kualitas layanan publik pada administrasi perkantoran. Oleh karena itu dengan adanya perkembangan zaman teknologi saat ini dan kualitas pegawai dalam menangani sistem kerja yang efisien menjadikan faktor utama dalam keberhasilan transformasi digital

suatu organisasi yang berkualitas. Pegawai administrasi yang memiliki keterampilan teknologi, komunikasi, dan pelayanan yang baik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut Sondang P. Siagian (2017), kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam keberhasilan organisasi mencapai tujuan pelayanan. Berdasarkan beberapa penelitian tentang pelayanan publik, kompetensi pegawai memberikan kontribusi sekitar 70-85% terhadap keberhasilan pelayanan karena pegawai merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menentukan kelancaran proses pelayanan.

Disisi lain peneliti mendapatkan informasi dari berbagai sumber dalam upaya administrasi perkantoran dalam meningkatkan kualitas layanan publik, yaitu penyederhanan prosedur pelayanan kantor untuk mempermudah suatu keperluan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Banyak instansi-instansi, seperti rumah sakit, perkantoran, pemerintahan, maupun perusahaan yang sudah menerapkan sistem SOP, terutama instansi yang di terapkan

pemerintah mulai menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Menurut Moenir (2016), pelayanan publik yang baik harus memiliki prosedur yang jelas, sederhana, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hasil penelitian Rudi Rinaldi (2012) menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur pelayanan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat hingga sekitar 78%, karena masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih cepat dan tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Penerapan e-government atau pelayanan berbasis elektronik juga menjadi salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Penelitian Nabila Adelia, dkk (2025) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam administrasi perkantoran mampu meningkatkan kecepatan pelayanan lebih dari 80% serta meningkatkan kepuasan masyarakat karena akses pelayanan menjadi lebih

mudah dan transparan. Dengan adanya pelayanan digital, masyarakat dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi. Upaya-upaya ini lah yang menjadi unsur pembangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan ke kwalitasan pelayanan publik di era modern saat ini. Administrasi perkantoran berfungsi sebagai pendukung utama dalam pengelolaan data, informasi, komunikasi, dan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu instansi perkantoran. Dengan adanya perkembangan teknologi digital dapat mendorong perubahan sistem administrasi dari yang dulu nya bersifat manual menjadi berbasis elektronik yang memberikan kemudahan dalam setiap aktivitas yang di jalankan terutama dalam bidang pekerjaan yang harus memerlukan sistem basis elektronik

yang instan. Sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efektif, efisien, dan lebih aman. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga di dorong oleh dukungan kompetensi sumber daya manusia (SDA), yaitu pegawai kantor, penyederhanaan prosedur dalam layanan, dan penerapan SOP. Dengan adanya administrasi perkantoran yang berjalan pada zaman modern saat ini, instansi seperti pemerintah, dan instansi perkantoran atau perusahaan dapat membantu dan mendukung peningkatan pelayanan publik pada kepuasan masyarakat, serta menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi setiap administrasi yang dijalankan sesuai dalam perkembangan zaman modern hingga kini.

Saran

Disarankan pengembangan berkelanjutan, agar setiap instansi terus mengembangkan sistem administrasi perkantoran yang berbasis teknologi digital untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat, tepat, efektif dan mudah untuk mendapatkan suatu keperluan

dokumen penting, serta aman untuk digunakan. Keterampilan pegawai juga perlu untuk ditingkatkan melalui pelatihan teknologi informasi, manajemen administrasi dan pelayanan publik agar pegawai dapat beradaptasi dengan adanya perkembangan zaman teknologi saat ini, sehingga masyarakat memiliki rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan publik pada zaman modern saat ini. Dengan adanya upaya-upaya yang di telusuri peneliti terutama dalam menerapkan peningkatan SPO instansi perusahaan dan lainnya dapat lebih mudah mengurus seluruh keperluan administrasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). *Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024*. Diakses dari <https://apjii.or.id>
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). *Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan*

- Administratif Kantor. Book Chapter Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Semarang. Diakses dari <https://bookchapter.unnes.ac.id>
- George R. Terry. (2013). Principles of Management. New York: McGraw-Hill Education.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). Transformasi Digital Birokrasi dalam Mendukung Pelayanan Publik. Diakses dari <https://www.menpan.go.id>
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Nabila Adelia, Amin Ikhlasul Amal, & Hasfi Fiqri Hidayah. (2025). Peran Manajemen Perkantoran dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. Jurnal Budi Pekerti Agama Islam, 3(3), 181–192. Diakses dari <https://journal.aripafi.or.id>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachmawati, R. (2016). Reformasi Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik. Diakses <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id>
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 22–34. Diakses <https://ojs.uma.ac.id/index.php/admipublik/article/view/945>
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

The Liang Gie. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Wylie, H. L. (1953). *Office Organization and Management*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Zed, M. (2018). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Diakses dari <https://jdih.setneg.go.id>

Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (2024). *Transformasi Digital Indonesia*. Diakses dari <https://www.komdigi.go.id>

