BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Layanan publik telah menjadi tolak ukur untuk mengukur kinerja pemerintah yang terlihat. Secara langsung masyarakat bisa menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualiatas layanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik penting bagi banyak orang, dan hasilnya langsung dirasakan oleh masyarakat. Keberhasilan membangun sistem pemberian pelayanan publik secara profesional, efisien, dan transparan akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah (Maulida et al., 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disebutkan dalam BAB I Pasal 1 ayat (1) bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Mallarangeng et al., 2023). Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa "standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur". Oleh karena itu, amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Persepsi masyarakat umum terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, namun faktor-faktor lain juga harus ditangani melalui pedoman atau regulasi yang tepat (Mukhlis, 2019). Organisasi dikatakan efektif jika dapat menjalankan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan secara baik dan terus menerus. Manajemen juga dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara

tujuan, sasaran, dan kegiatan yang saling bertolak belakang dari pihak yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi (Gesi, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, manajemen perkantoran memegang peran yang sangat vital (Veronikanida, 2020). Menerapkan manajemen yang baik dalam menjalankan kegiatan operasional di dalam sebuah kantor tentu tidak dapat diabaikan. Manajemen bukan hanya sekadar elemen pendukung, melainkan suatu kebutuhan krusial yang menjadi pondasi kesuksesan mencapai tujuan organisasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang efektif, organisasi dapat memastikan tidak hanya tercapainya tujuan utama, tetapi juga optimalitas dalam pelaksanaan seluruh kegiatan operasional kantor.

Dalam konsep dinamis kantor, manajemen dianggap sebagai aspek yang sangat penting untuk mengarahkan, menggerakkan, dan mengendalikan setiap elemen di dalamnya. Fungsi manajemen meliputi penetapan tujuan organisasi dan upaya untuk mencapainya. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuannya dan mengembangkan sistem untuk mencapainya secara efektif dan efisien.

Fungsi manajemen merupakan komponen penting dalam mencapai tujuandalam mencapai tujuan suatu organisasi atau bisnis yang sedang dijalankan. Sebagaimana dinyatakan oleh Terry dalam bukunya "*Principle of Manajement*", fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan (Syahputra & Aslami, 2023). Disimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif, seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi harus diberdayakan.

Fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, seperti yang dikemukakan oleh George R. Terry, menjadi pondasi penting sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi masyarakat (Hamdi, 2020). Dalam hal ini termasuk di dalamnya layanan yang disediakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan secara

konsisten meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah.

Namun, di balik pentingnya manajemen perkantoran dalam pelayanan publik, terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi. Dimasa sekarang ini pelayanan publik masih bisa dikatakan kurang efektif hal itu dikarenakan masih kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat ketelitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik ketelitian dalam hal kebersihan maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja (Aris et al., 2021). Artinya, keberhasilan dalam menyelesaikan tugas tersebut bergantung pada kemampuan dari pegawai itu sendiri (Zanni, 2015). Selain itu, birokrasi yang kompleks, kurangnya sumber daya, perubahan dalam tuntutan masyarakat, dan resistensi terhadap perubahan merupakan beberapa faktor yang dapat menghambat efektivitas pelayanan publik. Seperti halnya tantangan yang dihadapi oleh Dinas Arsip dan perpustakaan Kota Bandung.

Pada awalnya, lembaga ini dikenal dengan nama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung. Namun, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tanggal 26 Maret 2021 yang mengubah Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, serta dalam rangka penyesuaian penggunaan istilah, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung kemudian berganti nama menjadi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung (Arlla Yesifa et al., 2023).

Dari serangkaian permasalahan yang telah disebutkan, menjadi jelas bahwa manajemen kantor memiliki dampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya manajemen perkantoran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Menurut (Pallita, 2020), manajemen perkantoran yang dapat meningkatkan efektifitas pelayanan di instansi pemerintahan. Namun, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa

masih terdapat tantangan dalam implementasi manajemen perkantoran dalam efisiensi pelayanan publik.

Kajian lain oleh (Putri, 2019) menyoroti bahwa pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kutai timur masih belum memiliki kualitas yang diharapkan, terutama pelayana perizinan masih belum berjalan efektif dan efesien. Oleh karena itu, masih terdapat kebutuhan untuk menginvestigasi lebih lanjut tentang bagaimana manajemen perkantoran dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi solusi yang dapat mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam penelitian lain menjelaskan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan kurang optimalnya manajemen perkantoran seperti fungsi perencanaan, pengoranisasian, actuating atau motivasi dan pengawasan (Novianti & Santhi, 2022). Berdasarkan substansi penelitian ini, masalah yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bahwa penerapan sistem manajemen perkantoran belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, memiliki landasan hukum yang kuat, nyaman, aman, jelas, terjangkau, serta mampu menjaga profesionalisme aparatur yang bertugas. Oleh karena itu, salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah dengan melakukan perbaikan manajemen perkantoran (Veronikanida, 2020).

Pada penelitian sebelumnya dalam bidang manajemen perkantoran dan pelayanan publik cenderung menggunakan teori yang konvensional. Seperti teori manajemen perkantoran, dalam pengambilan indikator ketercapaiannya menggunakan indikator yg umum digunakan seperti (*planning, organizing, actuating, dan controlling*). Namun, pada penelitian kali ini telah menunjukkan perbedaan teori yang digunakan. Indikator yang digunakan dalam pengukuran manajemen perkantoran lebih spesifik dan terperinci.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di Dinas Arsip dan perpustakaan Kota Bandung, ditemukan beberapa permasalahan kurang optimalnya manajemen perkantoran dan pelayanan publik di dinas arsip

dan perpustakaan Kota Bandung. Sistem birokrasi yang rumit menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi. Proses administrasi yang memakan waktu dan berbelit-belit juga seringkali membuat efisiensi dalam pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, hasil wawamcara dengan narasumber, mengemukakan bahwa kurangnya sarana dan prasarana yang memadai seperti minimnya ketersediaan ruang kantor, ruang publik yang memadai, dan perangkat teknologi yang diperlukan juga menjadi kendala serius yang dihadapi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung (Soeriadinata, 2024) .

Di samping tantangan yang telah disebutkan sebelumnya, dari segi pelayanan langsung kepada masyarakat, masih ditemukan pegawai yang kurang responsif. Sikap tersebut dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan dan bahkan menurunkan kepercayaan mereka terhadap lembaga (Muhtadien & Krismayani, 2019). Selain itu, waktu kunjungan yang terbatas juga menjadi masalah serius, dimana pengguna layanan memiliki waktu yang terbatas untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Hal tersebut diperparah dengan adanya jam istirahat pegawai yang mengharuskan penutupan layanan sementara, sehingga pengunjungn tidak dapat menggunakan layanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung selama waktu istirahat tersebut .

Penelitian ini akan memberikan gambaran nyata dari sebuah pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota bandung. Penelitian ini mempunyai urgensi bahwa kepala instansi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan juga kepada para pegawai itu sendiri. Penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pengelolaan manajemen perkantoran secara optimal, agar pelayanan publik dapar berjalan dengan efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi penting dalam literatur ilmiah terkait manajemen perkantoran, memberikan dasar empiris untuk pengembangan kebijakan manajemen yang lebih efektif di masa depan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen perkantoran di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektifitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen perkantoran di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan dapat membuka wawasan kepada para pembaca mengenai pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektifitas pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan bisa memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan pengalaman sehingga menyampaikan gambarannya mengenai menejemen perkantoran dan pelayanan publik

   b. Bagi Lembaga

      Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi untuk meningkatkan kualitas manajemen perkantoran di dinas arsip dan perpustakaan serta dapat memberikan kontribusi positif bagi lembaga

   c. Bagi Pembaca

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan ajar untuk terus mengembangkan pengetahuan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

E. Kerangka Berpikir

Berikut kerangka berpikir pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektifitas pelayanan publik yang dapat diamati pada gambar:

Gambar 1. 1 Kerangka Perpikir

1. Manajemen Perkantoran

Kantor adalah lokasi di mana suatu organisasi melaksanakan kegiatan operasionalnya untuk mencapai suatu tujuan. Keberadaan kantor sangatlah krusial bagi berbagai jenis organisasi, termasuk yang formal dan informal, profit dan non-profit, dan lain lain. Semuanya membutuhkan kantor sebagai pusat fokus bagi pimpinan dan anggota organisasi dalam pelaksanaan kegiatan manajerial (Rohmah & Ristianah, 2023).

Manajemen sangatlah penting untuk dilaksanakan dalam kegiatan operasional kantor. Kebutuhan terhadap manajemen, tidak hanya karena kebutuhan akan pengembangan organisasi saja ataupun hanya karena

respon terhadap lingkungan perubahan organisasi. Liang Gie menyampaikan pada dasarnya, manajemen perkantoran adalah serangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan (pemberian petunjuk dan arah), pengawasan, dan pengendalian (melakukan kontrol) hingga pelaksanaan teratur (Laksmi et al., 2015).

Sejalan dengan hal itu, Gorge R. Terry juga mengungkapkan bahwa fungsi dasar manajemen perkantoran adalah perencanaan, pengorganisasian, menggerakan, dan pengendalian. Agar implementasi manajemen perkantoran dapat terlaksana dengan baik maka harus dilaksanakan berdasarkan tujuh elemen pokok yang dinyatakan Charles O. Libbey, yaitu : *Office Space* (Ruang Perkantoran), *Communications* (Komunikasi), *Office Personnel* (Kepegawaian Perkantoran), *Furniture and Equipment* (Perabotan dan Perlengkapan), *Methods* (Metode), *Records* (Warkat), *Excecutive controls* (Kontrol Pejabat Pimpinan) (Karmila et al., 2016).

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Secara umum, efektivitas sering dilihat sebagai tingkat pencapaian tujuan yang bersifat operatif dan operasional (Fatimatuzzahro, 2018). Pada dasarnya, efektivitas mengacu pada sejauh mana organisasi mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas mengukur seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan dan sejauh mana output yang dihasilkan sesuai dengan harapan. Dengan kata lain, ketika pekerjaan berhasil dilaksanakan sesuai dengan rencana, maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan tersebut efektif, tanpa memperhitungkan faktor waktu, tenaga, dan lain-lain.

Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Arie Bowo & Mahrudi, 2022) . Efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan. Teori lain

menyebutkan bahwa efektivitas dapat didefinisikan sebagai pencapaian tujuan dan target yang telah disetujui untuk mencapai hasil bersama.

Terdapat sembilan aspek yang perlu ditingkatkan dalam efektivitas layanan, yakni: ketepatan terhadap waktu dalam memberikan layanan (baik waktu tunggu maupun waktu proses), sikap sopan dan ramah dalam interaksi langsung dengan pelanggan eksternal, tanggung jawab dalam menerima pesanan dan menangani keluhan dari pelanggan eksternal, kelengkapan fasilitas layanan dan dukungan serta perlengkapan lainnya, ketersediaan layanan yang memadai (termasuk jumlah petugas, staf administrasi, dan sebagainya), ragam model layanan (termasuk inovasi layanan dan fitur-fiturnya), pelayanan personal (memperhatikan permintaan khusus), fasilitas pendukung layanan lainnya seperti kebersihan, lingkungan, ruang tunggu, musik, AC, dan sebagainya, serta keterjaminan kenyamanan dalam mendapatkan layanan seperti tempat parkir, ketersediaan informasi, ruang layanan, dan sejenisnya (Arie Bowo & Mahrudi, 2022).

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan dalam rumusan masalah penelitian. Disebut sebagai jawaban sementara karena hanya didasarkan pada teori yang sesuai dan bukan pada data empiris yang dikumpulkan dari pengumpulan data (Sugiyono, 2018). Berdasarkan kerangka berpikir di atas, penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

Ha = Terdapat pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektivitas pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung

G. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2019) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur", substansi penelitian ini adalah berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik, yaitu penerapan system manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan, yang lebih cepat, murah, berkekuatan hukum, nyaman, aman, jelas dan terjangkau serta menjaga professional para aparatur pelayanan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Veronikanida, 2020) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Unit Pengelola Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat (Upt Puskesmas) Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat". Penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui besarnya pengaruh manajemen perkantoran terhadap efektivitas pelayanan pada Puskesmas Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat adalah sebesar 60%, dan sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Musdalifah, 2020) , dalam skripsinya yang berjudul "Impelemntasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Mts Negeri Gowa". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi manajemen perkantoran telah nampak di MTs Negeri Gowa. Hal itu bisa kita lihat dari penataan ruang kantor dimana melihat beberapa aspek seperti luas bangunan, kebersihan dan sebagainya, kontrol terhadap kedisiplinan pegawai, membangun komunikasi dengan para staf adminisrasi, siswa maupun alumni, menyelesaikan tugas sesuai tugas masing-masing dari pegawai, perencanaan dalam proses pengadaan perabotan dan pelengkapan administrasi dalam menungjang semua

kegiatan administrasi, serta penataan arsip baik dalam proses pembuatan sampai pemusnahannya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Pallita, 2020), dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menggambarkan pengaruh manajemen perkantoran berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kutai Timur. Dalam jurnal ini dikatakan bahwa dengan manajemen perkantoran yang baik akan berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan. Terdapat kesamaan dalam penggunaan indikator manajemen perkantoran antara penelitian ini dengan penelitian saat ini.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Novianti & Santhi, 2022) yang berjudul "Implementasi Manajemen Perkantoran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Di Unit Tata Usaha SMK Negeri 1 Sakra Kabupaten Lombok Timur", menerangkan bahwa manajemen perkantoran pada organisasi publik memegang peranan penting sebagai katalis manajemen dalam mencapai tujuan organisasi. Ini artinya instansi harus memperbaiki sistem kinerja instansinya melalui perbaikan kualitas pelayanan publik untuk menciptakan kepuasan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Darmansah et al., 2024), dalam jurnalnya yang berjudul "Penerapan Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Mts Yp. Ummul Quraa Tembung, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, Medan". Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen perkantoran di MTs Yp. Ummul Quraa terlihat jelas. Bukti-bukti konkretnya terlihat dalam pengaturan ruang kantor, pengendalian disiplin pegawai, upaya memperkuat komunikasi dengan semua pihak terkait, mulai dari staf administrasi, siswa, hingga alumni, serta penyelesaian tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai. Selain itu, perencanaan yang matang dalam pengadaan

SUNAN GUNUNG DJATI

peralatan kantor dan kelengkapan administrasi juga mendukung kelancaran semua kegiatan administratif. Sementara itu, kepuasan pelanggan terhadap layanan administrasi di MTsYp. Ummul Quraa telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan, mencerminkan kualitas layanan yang memuaskan.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Ripa, 2023), dalam skripsinya yang berjudul "Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 7 Kota Serang". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen perkantoran di SMP Negeri 7 Kota Serang, untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 7 Kota Serang.
8. Penelitian yang dilakukan oleh (Rozzakiyah et al., 2024), dalam jurnalnya yang berjudul: "Implementasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan". Dalam penelitian ini ditemukan bahwa adopsi praktik-praktik manajemen perkantoran yang baik telah meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, mempercepat respon terhadap permintaan siswa, orang tua, dan staf sekolah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi.Pembahasan penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip manajemen perkantoran yang efektif, termasuk penggunaan teknologi informasi, pelatihan staf administrasi, dan pengembangan prosedur administrasi yang jelas dan terstruktur.
9. Penelitian yang dilakukan oleh (Lukman, 2024), dalam jurnal nya yang berjudul "Pengaruh Manajemen Perkantoran Dan Kearsipan Terhadap Efisiensi Administrasi Di Lingkungan Sekolah Smpn 2 Latambaga". Hasil penelitian mengungkapkan bahwa manajemen perkantoran dan kearsipan yang efektif berkontribusi pada terciptanya lingkungan

administratif sekolah yang efisien. Di SMPN 2 Latambaga, kepala sekolah menyoroti pentingnya pengaturan dokumen berdasarkan tingkat urgensi, penyediaan tempat penyimpanan yang khusus, penggunaan teknologi, keamanan serta kerahasiaan dokumen, pemeliharaan dan pembaruan yang rutin, akses informasi yang cepat, serta kesadaran kolektif sebagai faktor-faktor utama dalam mencapai efisiensi administrasi.

10. Penelitian yang dilakukan oleh (Jamaluddin et al., 2023) dalam jurnalnya yang berjudul "*Effectiveness of Office Administration Governance in Improving the Quality of Administrative Services*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian target layanan tercapai dengan baik berkat kepemimpinan yang efektif dan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini tercermin dari layanan prima yang diberikan dan kemampuan pegawai dalam menghadapi serta menyelesaikan masalah yang timbul. Penelitian ini memberikan referensi baru untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dengan menggunakan indikator-indikator terbaru, berbeda dari penelitian sebelumnya yang masih mengandalkan indikator lama. Ini menekankan pentingnya manajemen kantor yang efektif dalam mencapai layanan administrasi yang optimal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG