

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam instansi pemerintahan, manajemen perkantoran memainkan peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu tujuan utama dari setiap lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana manajemen perkantoran yang diterapkan di instansi pemerintah dapat mempengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Di instansi yang dikelola dengan baik dan efisien dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam hal kecepatan, kemudahan, dan transparansi layanan yang diberikan. Salah satu elemen kunci dalam manajemen perkantoran adalah perencanaan dan pengorganisasian sumber daya yang tepat agar pelayanan publik dapat dijalankan dengan optimal.

Menurut Darmansah, (2020) Manajemen perkantoran adalah suatu fungsi tertentu. Fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah kegiatan yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan, atau karena merupakan suatu urutan, sehingga saling berkaitan atau saling bergantung satu sama lain. Sedangkan menurut Soesanto dalam Wilda (2023) Manajemen perkantoran adalah seluruh kegiatan penataan yang berhubungan dengan pelaksanaan tatausaha sebuah organisasi agar proses tersebut mampu menyediakan informasi yang bermakna bagi proses pembuatan keputusan. Manajemen bukan saja dapat dianggap sebagai suatu jenis ilmu, tetapi juga aktivitas (kegiatan). Sebagai suatu ilmu dan aktivitas, manajemen mempunyai sifat yang unik. Artinya, identitas manajemen berbeda dari ilmu dan aktivitas lainnya

Manajemen perkantoran mencakup berbagai aspek seperti pengelolaan waktu, pengaturan ruang kerja, penggunaan teknologi informasi, serta pembinaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Setiap aspek tersebut berkontribusi terhadap efektivitas operasional kantor, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai contoh, penerapan teknologi informasi yang tepat guna dapat mempercepat proses, mengurangi kesalahan manusia, dan mempermudah akses bagi masyarakat. Namun, jika tidak diterapkan dengan baik, teknologi tersebut justru dapat menambah beban kerja atau menghambat jalannya proses administratif.

Selain itu, manajemen perkantoran juga harus memperhatikan aspek sumber daya manusia, seperti pelatihan dan pembinaan staf yang terlibat dalam pelayanan. Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menyusun strategi yang efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk dalam hal perekrutan, pelatihan, dan evaluasi kinerja. Pembinaan sumber daya manusia yang baik akan berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang produktif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lestari, RA., *et, al* (2022) Pelayanan Publik adalah Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Muafatun (2022) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang sama-sama punya kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kebijakan pemerintah, sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, serta penggunaan teknologi informasi. Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, efisien, mudah diakses, dan transparan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi, memperbaiki prosedur yang ada, serta meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat.

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Aulia Lukman (2024), menunjukkan bahwa manajemen perkantoran dan kearsipan memiliki peran yang sangat penting. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan penyimpanan dokumen, tetapi juga melibatkan pengorganisasian ruang kantor, pemanfaatan teknologi, dan kesadaran kolektif. Penting untuk memahami bahwa tidak semua dokumen memiliki tingkat kepentingan yang sama. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Melinda, *et. al* (2024) pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pentingnya peningkatan kualitas dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat, karena rendahnya kualitas dalam pemberian pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu prioritas utama dalam pengelolaan pemerintahan, terutama pada tingkat pemerintahan kecamatan yang sebagai pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Hilisalawa' ahe Kabupaten Nias Selatan, sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat, perlu memiliki strategi manajemen perkantoran yang efektif agar dapat menjalankan tugasnya dengan optimal.

Manajemen perkantoran merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi, efektivitas, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Penerapan manajemen perkantoran yang baik menjadi sangat penting, terutama di lingkungan pemerintahan seperti

kantor kecamatan, yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan, efektivitas manajemen perkantoran menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Namun dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa manajemen perkantoran belum berjalan optimal. Salah satu fenomena yang menonjol adalah lambatnya proses pelayanan administrasi, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti surat keterangan domisili, surat pindah, dan dokumen lainnya yang seringkali membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Keluhan masyarakat yang paling sering muncul adalah lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan, kurangnya kepastian informasi, serta koordinasi yang lemah antar bagian dalam struktur organisasi kecamatan. Hal ini diperparah dengan sistem kerja yang masih bersifat manual, seperti pengarsipan dokumen yang belum terdigitalisasi, sehingga menyebabkan penumpukan berkas, keterlambatan dalam pencarian data, serta meningkatnya risiko kehilangan dokumen penting.

Selain itu, terbatasnya jumlah sumber daya manusia yang kompeten dan kurangnya pelatihan pegawai juga menjadi hambatan dalam menjalankan manajemen perkantoran yang profesional. Tidak adanya sistem monitoring dan evaluasi yang terstruktur turut berkontribusi pada rendahnya akuntabilitas dan transparansi dalam proses pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian tertarik untuk melaksanakan penelitian sehingga tentang manajemen perkantoran dan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan. Berdasarkan hasil pengamatannya di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh dalam sebuah tulisan ilmiah dengan memilih judul: **“Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki

oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti. Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2020) menyatakan bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Berdasarkan identifikasi masalah yang atas adalah:

1. Kurangnya koordinasi antar pegawai dalam pengelolaan administrasi masyarakat, sehingga mengalami keterlambatan dalam memproses dokumen dan pelayanan kepada masyarakat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.
2. Kurangnya transparan dan tidak efisien menyebabkan terjadinya ketidakjelasan dalam prosedur, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, maka dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan?
- b. Seberapa besar Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan adalah:

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan?

- b. Untuk mengetahui besar Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan?

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan mengenai, keterampilan dalam bidang penelitian, khususnya penelitian yang berkaitan dengan masalah tentang Manajemen Perkantoran Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat bermanfaat dalam menambahkan ilmu dan pengetahuan digunakan di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan untuk memahami aspek kompetensi apa yang perlu ditingkatkan pada pegawai guna mencapai target kinerja organisasi, dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dan juga kemampuan untuk menuliskan dalam bentuk karya ilmiah dan memberikan rekomendasi strategi manajemen dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini, di harapkan memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan kompetensi pegawai, sehingga menjadi dasar perencanaan pelatihan dalam pengembangan kinerja yang lebih efektif, dengan memahami pengaruh manajemen perkantoran dan pelayanan publik, maka penelitian ini di harapkan di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas dan pelayanan publik.

c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dan dalam penelitian ini juga di harapkan bermanfaat sebagai referensi dan menambahkan koleksi dari

kepuustakaan khususnya di bagian skripsi Universitas Nias, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen dan juga dapat di jadikan ferensi-refensi pada penelitian selanjutnya.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat di jadikan acuan bagi penelitian yang akan datang serta bertambahnya wawasan mengenai kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai pada di Kantor Camat Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.