

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Perkantoran

2.1.1 Pengertian Manajemen Perkantoran

Manajemen Perkantoran merujuk pada pendekatan atau metode yang diterapkan dalam pengelolaan operasional dan administrasi kantor untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Rothaermel (2019) menjelaskan manajemen adalah sebuah bidang manajemen yang terintegrasi dengan mengkombinasikan analisis, formulasi, dan implementasi dalam rangka mencapai keunggulan bersaing (*competitive advantage*).

Sedangkan Manajemen Perkantoran adalah suatu kegiatan tertentu yang memuat 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. Manajemen perkantoran juga dikatakan sebagai suatu kegiatan pengelolaan data dan informasi yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terus menerus, mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan mencapai keberhasilan dari tugas organisasi yang bersangkutan. (Rasyid, 2018).

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. Darmansah, (2020).

Manajemen perkantoran sebagai rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan kantor. Pelayanan kantor yang dimaksudkan adalah segenap pekerjaan kantor yang dilaksanakan untuk mendukung tercapainya tujuan pokok apapun. Kenyataannya sasaran manajemen kantor tidak hanya pekerjaan kantor yang sifatnya berupa *fulls menulis*, akan tetapi telah mencakup berbagai unsur seperti *office personnel*, *office space*, komunikasi kantor, metode perkantoran, keuangan, manajemen kearsipan dan lain-lain. Rusdiana (2021:3).

2.1.2 Tujuan Adminitrasi Perkantoran

Najihah, W. A. (2023) Tujuan administrasi perkantoran secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi baik lisan maupun
- b. tertulis dengan relasi dengan memperhatikan norma dan lingkungan masyarakat.
- c. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan teknologi informasi untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.
- d. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan, mengorganisasi dan mengevaluasi tugas yang menjadi tanggungjawabnya.
- e. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan dalam mengelola surat/dokumen sesuai standar operasi dan prosedur untuk mendukung tugas pokok lembaga.
- f. Menerapkan dan mengembangkan pelayanan terhadap relasi sehingga diperoleh
- g. manfaat masing-masing pihak.
- h. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan mengelola administrasi keuangan sehingga segala aspek keuangan dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan.

2.1.3 Ruang lingkup Kegiatan Kantor dan Manajemen Perkantoran

Menurut Rusdiana (2021:5) Kegiatan manajemen terlihat di beberapa tingkatan di setiap organisasi, dari puncak pimpinan sampai dengan penyelia yang ada di jenjang yang lebih bawah. Yaitu:

- a. Tingkatan jabatan dan Tanggungjawab Manajerial Tanggung jawab dari masing-masing jenjang kepemimpinan sangat tergantung kepada jenis pekerjaan yang dijalankan dan macam tanggungjawab yang dibebankan pada masing-masing jabatan.
- b. Tingkatan Manajemen dan Karakteristik pekerjaan Manajer Berdasarkan tingkat jabatan tersebut di atas maka secara teoritis pada umumnya tugas pekerjaan tiap-tiap jenjang manajemen di atas terbagi ke dalam dua aktivitas yaitu penyusunan konsep-konsep dan pelaksanaannya. Masing-masing tingkat manajemen kadar tanggung jawabnya terhadap kedua aktivitas tersebut tidaklah sama.

Menurut Charles O. Libbey dalam Najihah, W. A. (2023) ruang lingkup pekerjaan manajemen perkantoran meliputi, ruang perkantoran, komunikasi, pegawai kantor, perlengkapan kantor, peralatan dan mesin kantor, perbekalan kantor, metode kerja, warkat, pengawasan pejabat pelaksana.

- a. Ruang Perkantoran (*Office Space*)
Kantoor berasal dari bahasa Belanda (*kantoor*) yang merupakan tempat yang digunakan untuk perniagaan perusahaan yang dijalankan secara rutin. Kantor biasanya hanya berupa ruangan atau kamar kecil maupun bertingkat tinggi. Kantor sering dibagi menjadi dua jenis; kantor pusat untuk pekerjaan penting, dan kantor bagian untuk pekerjaan yang lebih kecil.
- b. Komunikasi (*Communications*)

Komunikasi adalah proses mengirim dan menerima pesan, proses ini dikatakan efektif dan dapat dimengerti serta membuat orang mengerjakan sesuai instruksi pesan tersebut. Komunikasi merupakan urat nadi kegiatan organisasi karena komunikasi memungkinkan perintah, instruksi, saran-saran, informasi dan sebagainya dapat disampaikan dengan cepat dan jelas sehingga efisien dan efektif.

c. Pegawai Kantor (*Office Personnel*)

Dalam suatu kantor, manajemen perkantoran berperan aktif dalam mengatur fungsi dan kedudukan seorang pegawai pada sebuah badan, organisasi atau instansi. Karena kesalahan dalam pengelolaan pegawai pada sebuah instansi mengakibatkan inefisiensi tenaga kerja. Kepegawaian perkantoran mencakup kegiatan pemilihan pegawai, orientasi pegawai, pelatihan pegawai, promosi pegawai, pergantian pegawai, sistem sarana pegawai, absensi pegawai, pemberhentian pegawai, fasilitas untuk pegawai, moral dan disiplin pegawai, dan pengaduan pegawai/karyawan.

d. Prabotan dan Perlengkapan Kantor (*Furniture and Equipment*)

Perabotan dan perlengkapan kantor merujuk pada semua perlengkapan yang digunakan pada suatu kantor. Perabotan dan perlengkapan ini meliputi meja kerja, kursi, perlengkapan arsip, ruang dan peti besi, perabotan fungsional, perabotan gundang, pemeliharaan dan perbaikan, perlengkapan acuan, lemari perbekalan dan rak, perabotan perpustakaan dan penilaian perlengkapan.

e. Peralatan dan Mesin Kantor (*Appliances and Machines*)

Peralatan dan mesin kantor merupakan sarana penunjang aktivitas kantor yang memiliki masa pakai lebih dari satu tahun. Peralatan ini merupakan peralatan tidak habis pakai, namun memiliki nilai penyusutan terhadap fungsinya. Peralatan dan mesin kantor meliputi mesin tik, komputer, laptop, mesin pembukuan, mesin hitung, perlengkapan mengirim surat.

f. Perbekalan dan Keperluan Tulis

Perbekalan kantor merupakan sarana penting untuk menghasilkan pekerjaan suatu kantor. Tanpa adanya perbekalan kantor yang memadai maka sulit untuk menghasilkan pekerjaan yang baik. Karena pada dasarnya aktivitas kantor terjadi karena pegawai kantor mengolah bahan-bahan dengan sarana perbekalan kantor yang ada. Perbekalan kantor dan keperluan tulis mencakup pengelolaan barang keperluan tulis, aneka surat, formulir-formulir, perbekalan sarana kebersihan, perbekalan penggandaan, dan evaluasi untuk membuat perbekalan baru.

g. Metode Kerja

Metode dalam lingkup manajemen perkantoran mencakup pengolahan data (*data processing*), survey perkantoran (*office survey*), pengukuran hasil kerja, penjadwalan pekerjaan rutin, melakukan prosedur pembangunan, dan penganalisisan statistik (*statistical analysis*).

h. Warkat (*Records*)

Warkat merupakan catatan tertulis, terekam, tergambar, tercetak yang dibuat dengan tujuan membantu ingatan. Warkat (*record*) dalam lingkup manajemen perkantoran mencakup kegiatan pengkoordinasian formulir, pelayanan surat menyurat, kegiatan survey, pembuatan mikro film, jadwal penyimpanan, dan kegiatan pengarsipan.

i. Pengawasan Pejabat Pelaksana (*Executive Controls*)

Pengawasan pejabat pelaksana merupakan kegiatan untuk mencegah penyalahgunaan jabatan dalam suatu organisasi/perkantoran/instansi. Kegiatan pengawasan pejabat pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan layanan, perencanaan anggaran, penaksiran, pembuatan buku petunjuk kerja, penyelenggaraan konferensi, pelatihan penggantian tugas, analisis pekerjaan, dan pengaturan standar gaji.

2.1.4 Perbedaan Adminitrasi dan Manajemen Perkantoran

Administrasi perkantoran adalah sebagai cabang dari ilmu administrasi. Administrasi dalam proses penyelenggaraan suatu usaha mempunyai delapan unsur administrasi yang saling berkaitan yaitu: (1) pengorganisasian, (2) manajemen, (2) tata hubungan, (2) kepegawaian, (2) keuangan, (2) perbekalan, (2) tata hubungan. (2) perwakilan. Oteng Sutisna dalam Rusdiana (2021:4).

Dengan mengesampingkan pro-kontra perbedaan antara administrasi dan manajemen, yang jelas keduanya mengacu kepada bagaimana mengelola suatu urusan (*affairs*). Bertolak dari pengertian di atas, maka penulis menggunakan istilah manajemen. Oleh karena yang dikelola adalah urusan pendidikan, maka dikenal istilah Manajemen Pendidikan.

2.1.5 Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Pekerjaan Kantor

Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dapat dilihat pada kegiatan kantor. Menurut A. Rusdiana dan Qiqi Yuliati Zakiah (2021:7), adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan Mengkoordinir berbagai macam proses informasi seperti komunikasi, manajemen rekord, surat menyurat, sistem pengadaan, tata letak kantor yang nyaman, pemenuhan peralatan lainnya serta pemilihan karyawan yang betul-betul sesuai.
- b. Pengorganisasian Penetapan dasar-dasar organisasi kantor dalam perencanaan hubungan kerja diantara para pegawai dilengkapi dengan peralatan fisik, guna mencapai produktivitas yang maksimum.
- c. Penggerakan Menggerakan dan mengawasi keefektifan kegiatan-kegiatan kantor, mengambif dan menentukan kebijakan kepegawalan yang akan menjamin tingkat moral yang diinginkan, pelatihan, orientasi, promosi, dan memberikan honor yang layak agar mutu kerja karyawan meningkat, memberikan keseimbangan komunikasi balk ekstern maupun intern yaitu diantara karyawan dan direktur.
- d. Pengawasan Penerapan, pengembangan dan peningkatan sistem dan prosedur administrasi kantor, diikuti dengan penyempurnaan masing-masing tahapan kerja kantor pengawasan clan pengaahan aktivitas, persiapan, dan penggunaan formulir kantor dan alat-alat tuffs lainnya, mengukur hash kerja dengan standar kerja yang telah ditetapkan, mempersiapkan anggaran, laporanlaporan serta petunjuk cara kerja kantor sebagai alat untuk mengendalikan dan menekan biaya.

2.1.6 Peranan Manajer Administrasi Kantor

Sebagai seorang kepala dalam pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, pemakaian dan pendistribusian informasi seorang manajer adminitrasi kantor memainkan peranan penting dalam proses pengambilan keputusan dengan kemungkinan penggunaan biaya yang minimum, dengan ketepatan informasi dan berguna di setiap waktu. Peran-peran Manajerial dari Mintzberg dalam Rusdiana &

Ghozin (2021:8), lebih menggunakan pengamatan bukunya survey untuk mempelajari lebih lanjut kandungan aktivitas manajerial. Ia telah menyusun taksonomi mengenai peran manajerial yang digunakan untuk pengkodean kandungan aktivitas yang diamati dalam studi mengenai para eksekutif. Peran manajerial berlaku bagi tiap manajer namun kepentingan relatifnya dapat berbeda-beda bagi manajer tertentu dengan manajer lainnya. Peran manajer ditetapkan lebih dahulu oleh sifat dari posisi manajerial tersebut, namun para manajer mempunyai beberapa fleksibilitas mengenai cara masing-masing peran tersebut diinterpretasikan dan diterapkan. Masingmasing peran akan dijelaskan secara singkat.

2.2.7 Indikator Manajemen Perkantoran

Musdalifah (2020) Indikator Manajemen perkantoran adalah meliputi;

1. Ruang perkantoran (tata ruang kantor),
2. Komunikasi,
3. Kedisiplinan pegawai,
4. Sarana dan prasarana,
5. metode (prosedur kerja dan berapa lama waktu yang diperlukan),
6. Arsip dinamis.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merujuk pada layanan yang diberikan oleh lembaga atau institusi pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar mereka. Menurut Rahmadana, et.,al (2020:2) Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Marwiyah, (2023:47) Pelayanan publik ialah merupakan suatu 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. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan

kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan akses yang adil, transparan, dan berkualitas terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan infrastruktur.

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 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lestari, RA., dkk (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.

Mufida (2024) Pelayanan publik adalah aspek krusial dalam administrasi pemerintahan, yang melibatkan semua barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi standar yang ditetapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat. Kantor kecamatan, sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, harus memberikan pelayanan berkualitas dalam bentuk jasa atau perizinan.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Menurut Rahmadana, *et.al* (2020:2-3) Ada tiga alasan

mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.2.2 Model atau Pola Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana, *et.al* (2020:21-22), model (pola) pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola yaitu:

- a. Model Pelayanan Teknis Fungsional Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

- b. Model Pelayanan Satu Pintu Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Satu Atap Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing. Pola pelayanan perizinan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa loket (pintu) yang didalamnya terdiri dari petugas unit kerja teknis pengelola perizinan. Kelemahan sistem ini adalah sulit dilakukan kontrol oleh Kepala Pelayanan Satu Atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahannya sulit untuk diatasi karena di luar tanggung jawabnya.
- d. Pola Pelayanan Terpusat Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- e. Pola Pelayanan elektronik Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat *online* sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

2.2.3 Model Pelayanan Publik Berkualitas

Sistem penekanan pada desentralisasi digunakan pada model design organik, sehingga organisasi sektor publik berkedudukan menjadi regulator yang bersifat non-monolitik, yaitu sebagai perumus dan melakukan pelayanan dengan memberikan otoritas ke unit-unit aparaturnya pelaksana, sedangkan kedudukan masyarakat sebagai subjek yang turut bersama-sama menyelenggarakan pelayanan. Dalam perkembangannya, model organik ini menstimulus munculnya pemikiran organisasi humanisme, yang bercirikan: hubungan yang sifatnya informal (di mana hubungan manusia tidak kaku dan harmonis), manusia punya peran sentral, dan pada dasarnya manusia aktif; artinya bahwa manusia mempunyai ukuran otonomi dalam memutuskan kegiatannya. Menurut Rahmadana, *et.al* (2020:24-25) maka karakteristik dari model organik dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Proses kepemimpinan mencakup persepsi tentang keyakinan dan kepercayaan antara atasan dan bawahan dalam segala persoalan.
- b. Proses motivasi berusaha menimbulkan motivasi melalui metode Partisipasi, dan manusia aktif / punya peran sentral.
- c. Proses komunikasi berlangsung, di mana informasi mengalir secara bebas keseluruh organisasi yaitu ke atas ke bawah dan ke samping.
- d. Humanis : Proses interaksi bersifat informal dan terbuka baik atasan ataupun bawahan dapat memengaruhi tujuan dan metode partemental.
- e. Proses pengambilan keputusan : dilaksanakan di semua tingkatan melalui proses kelompok, dan manusia punya otonomi memutuskan kegiatannya.
- f. Proses penyusunan tujuan : mendorong timbulnya partisipasi kelompok untuk menetapkan sasaran yang tinggi dan realistis.
- g. Proses kendali menyebar ke seluruh organisasi dan menekan pemecahan masalah dan pengendalian diri.

2.2.4 Komponen Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No 25 tahun 2009 pasal 20, untuk menciptakan standar pelayanan publik yang optimal, maka perlu di perhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No 25 Tahun 2009, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No 25 Tahun 2009.
4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) UU No 25 Tahun 2009 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

2.2.5 Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur pelayanan publik menurut Bharata (dalam Miftahul, 2022) yaitu:

1. Penyedia layanan yakni, pegawai yang bisa memberikan layanan kepada seluruh konsumen.
2. Penerima layanan yakni, seseorang yang menerima suatu pelayanan.
3. Jenis layanan yakni, berbagai macam pelayanan yang diberikan pegawai kepada konsumen.
4. Kepuasan pelanggan yakni, pada saat memberikan pelayanan maka pegawai harus memperhatikan kebutuhan konsumen.

2.2.6 Asas- Asas Pelayanan Publik

Menurut Marwiyah, (2023:49-50) Asas pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi
Transparansi, ialah dalam penyediaan atau pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan atau pihak yang membutuhkan. Pelayanan juga harus disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas
3. Akuntabilitas, memiliki arti bahwa pelayanan publik haruslah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Kondisional
5. Kondisional, memiliki arti bahwa pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan si pemberi dan penerima pelayanan. Yang tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
6. Partisipatif
Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan dari masyarakat.
7. Tidak diskriminatif

Artinya yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dimana, tidak ada pembeda dalam hal suku, ras, agama, golongan, gender, ekonomi, maupun status sosial sekalipun.

8. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik haruslah sama sama saling memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 pasal yang ke empat telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas tersebut adalah:

1. Kepentingan umum
Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum, mampu mewujudkan nilai nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis serta memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.
2. Kepastian hukum
Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi si penyelenggara maupun penerima layanan. Artinya ada batasan yang jelas tentang hak, kewajiban dan wewenang. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.
3. Kesamaan hak
Semua masyarakat harus mendapatkan persamaan hak dalam pelayanan publik, baik masyarakat biasa, yang kurang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, memiliki jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat. Hak yang diberikan harus sama.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
Tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat. Selain mempunyai hak, masyarakat juga dituntut melaksanakan kewajiban. Bukan hanya dalam membeli dan membayar produk atau jasa yang dibeli atau diterima. Tapi masyarakat juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak dan membela Negara.
5. Keprofesionalan
Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh oknum penyelenggara layanan dalam berbagai aspek terkait pemenuhan kebutuhan dasar penduduk masih banyak yang belum memenuhi harapan masyarakat. Profesionalisme pemberi kebijakan masih jauh dari harapan. Hal ini dapat terlihat dari ketidakpuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam bentuk keluhan dan pengaduan. Untuk mengatasi hal ini maka diperlukan peningkatan profesionalisme pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana dan akuntabilitas.
6. Partisipatif
Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik dengan cara menyampaikan pengaduan, keluhan, ketidakpuasan serta saran. Dan semua itu harus ditanggapi dengan baik oleh pihak yang mengurus pengaduan. Walaupun terdapat standar yang sudah dibuat dalam suatu layanan publik tidak menjamin bahwa pihak pelaksana pelayanan publik memiliki kualitas yang baik dalam menjalankan tugasnya.
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
Sebagai penyedia pelayanan publik, memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan peran ini penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin, dan lain sebagainya.

8. Keterbukaan
Masyarakat bisa memperoleh semua informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, unit penanggung-jawab, waktu pengurusan, prosedur maupun penyelesaian. Informasi ini dapat diperoleh melalui media maupun secara langsung ditempat penyedia layanan. Dengan keterbukaan itu masyarakat dapat mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, kinerja penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dapat ikut mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik secara jelas dengan cara *cross check*. Dengan adanya keterbukaan dan transparansi ini dapat memberantas atau mengurangi praktek percaloan, korupsi, kolusi dan nepotisme dari pejabat publik.
9. Akuntabilitas
Penyedia pelayanan publik bukan hanya mengutamakan kepentingan pasar, namun harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai masyarakat, dan kepentingan warga negara. Penyedia layanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya baik dari sisi etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik, karena risiko atas kegagalan suatu implementasi publik akan berdampak kepada semua masyarakat. Penyedia layanan publik harus melaporkan akuntabilitas kinerja kepada publik baik yang berupa keberhasilan maupun kegagalan. Dengan demikian maka penyedia pelayanan publik harus benar benar melakukan tugas dan fungsinya dengan sebaik baiknya.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
Penyediaan layanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat kelompok rentan atau berkebutuhan khusus seperti anak-anak, ibu hamil dan menyusui, lansia, penyandang cacat, dan lain sebagainya karena mereka juga adalah masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan umum. Fasilitas yang disediakan harus dapat memfasilitasi kebutuhan mereka, seperti jalanan khusus bagi pengguna kursi roda, jalur antrian khusus bagi lansia atau penyandang cacat, menyediakan toilet bagi pengguna kursi roda, dan lain sebagainya. Hal ini perlu diperhatikan agar kelompok rentan ini dapat memperoleh rasa berkeadilan ketika berhadapan dengan kelompok yang normal.
11. Ketepatan waktu Artinya, pelayanan kepada publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan Pelayanan publik yang diberikan haruslah cepat (tidak mengulur waktu), secepat mungkin dikerjakan, pelaksanaannya haruslah mudah, dengan biaya yang terjangkau. Banyak sekali jenis dan bentuk pelayanan publik.

2.3.7 Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto dalam Marwiyah, (2023:52) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan publik penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Proses penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Standar transparansi, misalnya yaitu: Mengatur kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan informasi dan menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan waktu yang diperlukan untuk

mendapatkan pelayanan, termasuk yang harus ada dalam standar transparansi adalah keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna untuk mengadu dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan. Standar juga harus mengatur secara proporsional hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna pelayanan

Menurut Permenpan No 15 Tahun 2014, langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan standar pelayanan publik adalah:

1. Identifikasi Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
2. Identifikasi Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.
3. Identifikasi Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.
4. Identifikasi Biaya/Tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.
5. Identifikasi Produk Pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan.
6. Penanganan Pengelolaan
Pengaduan Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan.

2.2.8 Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik dibagi dalam lima dimensi karakteristik. Tjiptono dalam Verawati (2023) yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
4. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mufida (2024)	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukamulia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di kantor Kecamatan Sukamulia dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan Sukamulia berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari dimensi <i>Tangible</i> (bentuk fisik), dimensi <i>Reability</i> (keandalan), dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), dimensi <i>Assurance</i> (jaminan). Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai android maka dari itu diharapkan pegawai rajin turun untuk bersosialisai mengenai pelayanan di kantor kecamatan dan tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan. Adapun faktor pendukungnya adalah prasarana yang lengkap, dan etos kerja yang baik.

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Aulia Lukman (2024)	Pengaruh Manajemen Perkantoran Dan Kearsipan Terhadap Efisiensi Administrasi Di Lingkungan Sekolah SMPN 2 latambaga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen perkantoran dan kearsipan yang efektif menciptakan lingkungan administratif sekolah yang efisien. Master di SMPN 2 Latambaga menekankan pengorganisasian dokumen berdasarkan tingkat kepentingan, tempat penyimpanan khusus, pemanfaatan teknologi, keamanan dan kerahasiaan dokumen, pemeliharaan dan pembaruan berkala, ketersediaan informasi cepat, dan kesadaran kolektif sebagai faktor kunci dalam mencapai efisiensi administrasi.
3.	Gusti Aprila Pasaribu (2024)	Pengaruh Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa Madrasah Tsanawiyah Swasta Ex PGA Proyek Univa Medan	Penelitian ini menunjukkan bahwa semua kegiatan yang di adakan dalam setiap Madrasah yaitu meningkatkan, mengko ordinir, mengarahkan, serta membentuk Madrasah ke arah yang lebih baik, agar tercipta Madrasah yang lebih maju
4.	Tengku Darmansyah (2024)	Pengaruh Kualitas Sistem Manajemen Perkantoran Dalam Menangani Persuratan Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Di Sekolah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efisiensi dapat dicapai melalui proses penanganan surat yang terstruktur, kemampuan pelacakan dan penelusuran surat yang cepat, serta minimalisasi duplikasi atau keterlambatan dalam penanganan surat. Sementara itu, efektivitas dapat ditingkatkan dengan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan terkait

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			pengelolaan arsip, kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan, serta pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan data dan informasi yang tersedia

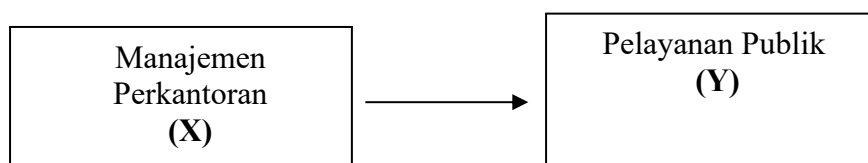
Sumber : Olahan Peneliti, 2025

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2019: 379) mengatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis.

Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu, dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan. Oleh karena itu dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparasi, maka perlu dikemukakan kerangka berpikir.

Kerangka berpikir ini bertujuan mengarahkan dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian serta mendapatkan konsep yang sudah terstruktur yang bisa dimanfaatkan oleh peneliti untuk menjelaskan setiap masalah yang diteliti. Maka peneliti dapat menggambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber : Olahan Peneliti, 2024

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 di atas menggambarkan dimana, Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara manajemen perkantoran (variabel X) dengan pelayanan publik (variabel Y) dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Camat Hilisalawa'ahe, Kabupaten Nias Selatan.

Dalam pelaksanaan tugas pemerintahan, kantor kecamatan memiliki peranan strategis sebagai wadah pelayanan publik di tingkat kecamatan. Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat pencapaian standar pelayanan publik yang optimal. Beberapa masalah yang teridentifikasi antara lain Lambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan, Kurangnya koordinasi antar bagian dalam struktur organisasi dan Waktu tunggu yang lama dalam pengurusan dokumen oleh masyarakat.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen perkantoran berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Manajemen perkantoran yang efektif meliputi pengelolaan tata naskah dinas, penyimpanan arsip, sistem informasi, penggunaan teknologi informasi, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi antar bagian.

Melalui penelitian ini, akan diuji apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel X (Manajemen Perkantoran) terhadap variabel Y (Pelayanan Publik). Tujuannya adalah untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi guna memperbaiki sistem manajemen perkantoran yang ada, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawa'ahe Kabupaten Nias Selatan.

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99), hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Tetapi perlu diketahui bahwa tidak setiap penelitian harus merumuskan hipotesis. Penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak perlu merumuskan hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Hipotesis di rumuskan atas dasar kerangka berpikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Maka dari pengertian di atas dapat di rumuskan yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ho : Tidak adanya pengaruh manajemen perkantoran terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawaahe Kabupaten Nias Selatan.
- Ha : Adanya pengaruh manajemen perkantoran terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Hilisalawaahe Kabupaten Nias Selatan.