

OPTIMALISASI PERAN PENGADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SEI TUALANG RASO

Arief Julianda¹, Ahmad Taufiq Harahap², Sarah Nasution³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa

email: ariefpianetjulianda@gmail.com¹, atharahap7573@dharmawangsa.ac.id²,
sarahnasution@dharmawangsa.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the optimization of the role of office administrators in supporting public services at the Sei Tualang Raso Sub-district Office. Office administrators play a crucial role in supporting smooth service delivery through file reception, letter recording, archive management, document preparation, information services, and administrative coordination with related work units. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that office administrators contribute to creating more orderly, fast, accurate, and documented public services. Optimization of these roles can be achieved through improving employee competency, work discipline, communication skills, administrative accuracy, utilization of information technology, and strengthening internal coordination. However, service implementation still faces several obstacles, such as limited infrastructure, a suboptimal digital archiving system, a relatively high workload, device or network disruptions, and a lack of public understanding of service requirements. Therefore, it is necessary to improve the administrative system, simplify the service flow, increase the capacity of the apparatus, and utilize technology sustainably. This study concludes that optimizing the role of office administration is a crucial factor in supporting effective, transparent, professional, and satisfaction-oriented public services at the Sei Tualang Raso Sub-district Office.

Keywords: office administration, role optimization, public services, sub-district office

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelayanan melalui kegiatan penerimaan berkas, pencatatan surat, pengelolaan arsip, penyusunan dokumen, pelayanan informasi, serta koordinasi administratif dengan unit kerja terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadministrasi perkantoran berkontribusi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih tertib, cepat, akurat, dan terdokumentasi. Optimalisasi peran tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi pegawai, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi, ketelitian administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan koordinasi internal. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan sarana-prasarana, belum optimalnya sistem pengarsipan digital, beban kerja yang cukup tinggi, gangguan perangkat atau jaringan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan sistem administrasi, penyederhanaan alur pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, dan pemanfaatan teknologi secara berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan publik yang efektif, transparan, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kantor Camat Sei Tualang Raso.

Kata kunci: *pengadministrasi perkantoran, optimalisasi peran, pelayanan publik, kantor camat*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (*Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, 2009). Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi strategis sebagai perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kantor kecamatan menjadi salah satu unit pelayanan publik yang memiliki berbagai tugas administratif, seperti pelayanan dokumen kependudukan, surat-menyurat, rekomendasi administrasi, pelayanan perizinan tertentu, serta koordinasi penyelenggaraan pemerintahan di tingkat wilayah. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pimpinan, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja aparatur yang terlibat dalam proses administrasi, termasuk pengadministrasi perkantoran. Keberadaan pengadministrasi perkantoran menjadi unsur penting dalam mendukung kelancaran aktivitas pelayanan karena bertugas mengelola surat-menyurat, pengarsipan, pencatatan dokumen, penyusunan administrasi, pengolahan data, serta penyediaan informasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran menjadi penting karena perkembangan tuntutan pelayanan publik saat ini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang berjalan secara administratif, tetapi juga pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengadministrasi perkantoran dituntut memiliki kompetensi dalam pengelolaan dokumen, pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi pelayanan, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem administrasi pemerintahan.

Administrasi perkantoran merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Administrasi perkantoran yang baik akan menciptakan sistem kerja yang tertib, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, pengadministrasi perkantoran tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana pekerjaan administratif, tetapi juga menjadi pendukung utama dalam memastikan setiap proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, tepat waktu, dan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh optimal atau tidaknya peran pengadministrasi perkantoran dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Nuraida, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja lebih profesional dan adaptif. Administrasi perkantoran modern tidak lagi hanya berfokus pada pengelolaan dokumen secara manual, tetapi juga melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengolahan data, penyimpanan arsip, komunikasi organisasi, dan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengadministrasi perkantoran dituntut memiliki kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, kedisiplinan, serta keterampilan dalam memanfaatkan teknologi guna mendukung pelayanan publik yang berkualitas (Rosalin et al., 2022).

Pengadministrasi perkantoran menjadi penting karena masih terdapat berbagai kendala yang sering ditemukan dalam pelayanan administrasi di instansi pemerintah, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, kurang tertatanya arsip, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, kepastian pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, optimalisasi

kinerja aparatur administrasi menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja aparatur administrasi memiliki hubungan yang signifikan dengan efektivitas pelayanan publik. Penelitian Sakir, Bahasoan, dan Almahdali (2024) menemukan bahwa kompetensi pegawai, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi, dan penguasaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan (Sakir et al., 2024). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki kemampuan administrasi yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akuntabel. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai (Irawati et al., 2024).

Kantor Camat Sei Tualang Raso sebagai salah satu instansi pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting sebagai pendukung utama proses pelayanan. Namun, tuntutan pelayanan yang semakin kompleks memerlukan optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran agar mampu memberikan dukungan administrasi yang lebih efektif dan efisien. Optimalisasi tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi, penguatan disiplin kerja, pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan sistem administrasi, serta penguatan koordinasi antarpegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai “Optimalisasi Peran Pengadministrasi Perkantoran dalam Mendukung Pelayanan Publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso” menjadi penting untuk dilakukan. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan masih ditemukan berbagai tantangan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi perkantoran. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterlambatan proses administrasi, pengelolaan arsip yang belum optimal, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, serta belum maksimalnya pemahaman aparatur terhadap standar pelayanan administrasi. Kondisi tersebut dapat berdampak pada efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran pengadministrasi perkantoran dalam mendukung pelayanan publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan tugasnya, serta merumuskan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan administrasi publik dan menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan pemerintahan kecamatan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam kinerja pengadministrasi perkantoran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Penelitian kualitatif sesuai digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data melalui triangulasi, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Moleong, 2017). Pendekatan deskriptif digunakan agar peneliti dapat menggambarkan fakta, proses kerja, hambatan, serta upaya peningkatan pelayanan administrasi berdasarkan data lapangan.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Camat Sei Tualang Raso. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif karena kantor camat merupakan unit pemerintahan yang memberikan pelayanan administrasi langsung kepada masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada kinerja pengadministrasi perkantoran, terutama dalam pengelolaan surat-menyurat, pencatatan dokumen, pengarsipan, pelayanan informasi, penyusunan berkas, koordinasi internal, serta dukungan administratif terhadap kelancaran pelayanan masyarakat.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan terlibat langsung dalam pelayanan administrasi. Informan utama dalam penelitian ini meliputi pengadministrasi perkantoran, Camat, Sekretaris Camat, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, pegawai pelayanan, serta masyarakat

pengguna layanan administrasi. Teknik *purposive sampling* sejalan dengan pendekatan kualitatif karena peneliti membutuhkan informan yang mampu memberikan data sesuai fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan sumber data dapat dilakukan secara purposif dan berkembang sesuai kebutuhan data di lapangan (Rukin, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder (Alir, 2005). Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan, observasi kegiatan pelayanan administrasi, serta pengamatan terhadap proses kerja pengadministrasi perkantoran. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti struktur organisasi, uraian tugas pegawai, arsip surat-menysurat, buku agenda pelayanan, standar operasional prosedur, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kantor camat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Data, 2014). Observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses pelayanan administrasi, kedisiplinan pegawai, ketepatan waktu pelayanan, penggunaan sarana-prasarana, serta hubungan kerja antarpegawai. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan, tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman, kendala, dan pandangannya secara lebih luas. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti tertulis yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data ini bertujuan memperkuat validitas data melalui triangulasi.

Fokus analisis kinerja pengadministrasi perkantoran dalam penelitian ini dapat dilihat melalui beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, tanggung jawab, kedisiplinan, kemampuan komunikasi, dan kemampuan menggunakan teknologi administrasi. Indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pengadministrasi perkantoran mampu melaksanakan tugas secara tertib, cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Beberapa penelitian pelayanan publik juga menggunakan indikator seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen dalam menilai kinerja pegawai pelayanan administrasi.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Miles, Huberman, dan Saldaña menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui proses data *condensation*, data display, dan *conclusion drawing/verification* (Miles et al., 1996). Pada tahap kondensasi data, peneliti memilih dan menyederhanakan data yang berkaitan dengan kinerja pengadministrasi perkantoran dan efektivitas pelayanan administrasi. Pada tahap penyajian data, peneliti menyusun data dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks temuan. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menafsirkan data untuk menjawab fokus penelitian mengenai bagaimana kinerja pengadministrasi perkantoran mendukung efektivitas pelayanan administrasi.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pengadministrasi perkantoran, pimpinan kecamatan, pegawai pelayanan, dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengamatan atau wawancara pada waktu yang berbeda agar data yang diperoleh lebih konsisten. Dengan teknik ini, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih kuat dan mampu menggambarkan kondisi pelayanan administrasi secara objektif.

Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja pengadministrasi perkantoran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Selain itu, metode ini juga memungkinkan peneliti untuk menemukan faktor pendukung dan penghambat pelayanan, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi perbaikan kinerja aparatur, peningkatan tata kelola administrasi, dan penguatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Peran tersebut terlihat dari kegiatan penerimaan berkas, pencatatan surat masuk dan keluar, pengelolaan arsip, penyusunan dokumen administrasi, pelayanan informasi kepada masyarakat, serta koordinasi dengan pegawai atau unit kerja terkait. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan instansi secara terkait dan efisien. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi, terutama dalam hal ketetapan, kecepatan, dan kemudahan akses pelayanan (Syafi et al., 2026).

Peran ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif bagi masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi perkantoran mengatur operasional tempat kerja untuk memastikan proses administratif berjalan baik demi mencapai tujuan Perusahaan (Adzahani, 2024).

Dalam pelaksanaannya, pengadministrasi perkantoran telah membantu memperlancar proses pelayanan melalui ketelitian dalam memeriksa kelengkapan berkas, keteraturan dalam pencatatan dokumen, serta pemberian informasi awal kepada masyarakat. Kegiatan tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih tertib karena masyarakat dapat mengetahui syarat, alur, dan tahapan pelayanan yang harus dipenuhi. Administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi juga menekankan pentingnya pengelolaan data, arsip elektronik, sistem informasi perkantoran, sarana-prasarana kantor, dan efisiensi kerja sebagai bagian dari pekerjaan administrasi modern. Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat mendorong berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan, untuk berinovasi dalam menciptakan sistem yang lebih efisien, cepat, transparan, dan akuntabel (Kholidah & Gamaputra, 2025).

Namun, optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran masih menghadapi beberapa kendala. Kendala yang dapat muncul antara lain keterbatasan sarana-prasarana, beban kerja yang cukup tinggi, ketergantungan pada pejabat penandatangan, gangguan jaringan atau perangkat kerja, serta belum optimalnya sistem arsip digital. Kondisi ini dapat memengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Penelitian tentang pelayanan publik pada kantor camat juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh prosedur, kejelasan alur, kemampuan aparatur, dan kemudahan akses pelayanan bagi Masyarakat. Pengelolaan administrasi perkantoran yang tidak terstruktur dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pekerjaan, kesalahan prosedur, dan lemahnya koordinasi internal, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi (Ariani, 2025).

Administrator perkantoran semakin dibutuhkan akibat kemajuan teknologi global, ekonomi, dan persaingan ketat di berbagai industri. Perangkat lunak modern mengurangi sebagian besar pekerjaan rutin, sehingga administrator diharapkan lebih aktif dalam inovasi, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan strategis. Keberhasilan peran ini bergantung pada kemampuan mengelola informasi, menghadapi tantangan, dan berkomunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan (Rosi, 2023).

Dari aspek komunikasi, pengadministrasi perkantoran berperan sebagai pemberi informasi awal bagi masyarakat. Informasi yang jelas mengenai persyaratan, waktu penyelesaian, dan alur pelayanan dapat mengurangi kesalahan berkas dan mencegah masyarakat datang berulang kali untuk urusan yang sama. Penelitian tentang efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik di pemerintah kecamatan menunjukkan bahwa staf kecamatan perlu memberikan pelayanan dan komunikasi yang efektif sesuai fungsi kerjanya.

Dari aspek teknologi, penggunaan komputer, aplikasi pengolah dokumen, media komunikasi digital, dan pengarsipan elektronik menjadi kebutuhan penting dalam mendukung pelayanan publik. Optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan digital agar proses pencatatan, penyimpanan, pencarian dokumen, dan penyampaian informasi dapat dilakukan lebih cepat. Literatur administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi menjelaskan bahwa perkembangan teknologi berdampak langsung pada pekerjaan administrasi perkantoran dan menuntut pekerja administrasi menguasai keterampilan komputer, internet, komunikasi, pengelolaan basis data, serta sistem informasi perkantoran. Peran teknologi dalam bidang administrasi perkantoran dapat

mempermudah seluruh kegiatan kerja perkantoran Dimana Ketika karyawan satu organisasi berada dilokasi yang berbeda dan dapat bertemu tatap muka, teknologi memungkinkan antarsatu karyawan dengan karyawan lain untuk berbagi informasi dan mendiskusikan masalah perkantoran (Rosalin et al., 2022).

Teknologi bertujuan memastikan pencapaian tujuan organisasi secara efektif, terutama dalam pengelolaan administrasi kerja berbasis teknologi. Pengembangan sumber daya manusia perlu diperhatikan untuk mendukung peningkatan pemanfaatan teknologi informasi secara bertahap, mulai dari perencanaan hingga pemeliharaan. Organisasi harus berupaya beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan perubahan zaman (Salam et al., 2021).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadministrasi perkantoran di Kantor Camat Sei Tualang Raso memiliki kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik, terutama dalam menciptakan pelayanan yang tertib, rapi, terdokumentasi, dan mudah dipahami masyarakat. Akan tetapi, peran tersebut perlu dioptimalkan melalui peningkatan kompetensi, pemanfaatan teknologi, penguatan koordinasi internal, pembenahan arsip, serta penyediaan sarana-prasarana yang memadai.

PEMBAHASAN

Administrasi perkantoran adalah penerapan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan di kantor agar tujuan tercapai dan karyawan puas. Administrasi biasanya menentukan tujuan dan kebijakan umum organisasi, sedangkan manajemen menjalankan kegiatan operasional yang dilakukan oleh pelaksana.

Optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian tugas administratif, tetapi juga berkaitan dengan kualitas tata kelola pelayanan. Dalam kantor kecamatan, pelayanan publik membutuhkan dukungan administrasi yang rapi agar setiap dokumen masyarakat dapat diterima, diperiksa, dicatat, diproses, dan diarsipkan secara benar. Apabila fungsi administrasi tidak berjalan optimal, pelayanan akan mudah mengalami keterlambatan, kesalahan pencatatan, kehilangan dokumen, dan ketidakjelasan informasi.

Tujuan administrasi perkantoran secara umum meliputi:

1. Meningkatkan kemampuan komunikasi lisan dan tertulis dengan memperhatikan norma sosial.
2. Mengembangkan kemampuan teknologi informasi untuk tugas yang efektif dan efisien.
3. Meningkatkan keterampilan perencanaan, pelaksanaan, organisasi, dan evaluasi tugas.
4. Mengelola surat/dokumen sesuai standar dan prosedur untuk mendukung tugas lembaga.
5. Meningkatkan pelayanan kepada relasi demi manfaat bersama.
6. Meningkatkan pengelolaan administrasi keuangan agar dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan (Dodo, Susanto., Rosdiyanti, 2024).

Peran pengadministrasi perkantoran menjadi penting karena kantor camat merupakan unit pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, jelas, mudah, dan pasti. Oleh sebab itu, pengadministrasi perkantoran harus mampu menjalankan tugas secara teliti, disiplin, komunikatif, dan responsif.

Administrasi perkantoran adalah proses pengelolaan organisasi menggunakan berbagai alat dan fasilitas. Sebagai bagian dari sistem organisasi, administrasi perkantoran mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui layanan internal dan eksternal. Administrasi ini terkait erat dengan sistem pelayanan timbal balik, di mana ketertiban dan kelancaran pengelolaan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan penerima. Secara umum, kantor berfungsi sebagai lembaga konsultan pusat layanan administrasi serta pusat pengelolaan data dan informasi, sehingga memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan (Alfatiha et al., 2025).

Penelitian Sakir, Bahasoan, dan Almahdali pada kantor kecamatan menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik berkaitan dengan kompetensi, manajemen waktu, beban kerja, etika pelayanan, serta kemampuan teknis aparatur (Bahasoan et al., 2025).

Optimalisasi juga perlu dilakukan pada aspek prosedur pelayanan. Prosedur yang terlalu panjang, kurang jelas, atau belum tersosialisasi dengan baik dapat membuat masyarakat kesulitan memahami alur pelayanan. Dalam konteks ini, pengadministrasi perkantoran berperan membantu menjelaskan persyaratan, memeriksa dokumen sebelum diproses, dan mengarahkan masyarakat kepada unit yang tepat. Penelitian Zyhan Maharani menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari

prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana-prasarana, dan kompetensi pegawai. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam negara demokratis yang menempatkan Masyarakat sebagai subjek pelayanan. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak dasar warga negara secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Maharani, 2026).

Selain prosedur, faktor sumber daya manusia juga menentukan keberhasilan optimalisasi pelayanan. Pengadministrasi perkantoran yang memiliki kemampuan administrasi, komunikasi, dan teknologi akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan pegawai dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan kurang responsif. Penelitian Handayani, Mustafa, dan Juharni menunjukkan bahwa pelayanan publik berfungsi sebagai cerminan dari birokrasi pemerintah dan berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat (Mustafa, Delly., 2024).

Sarana-prasarana juga menjadi faktor penting. Sarana dan prasarana, atau fasilitas, berperan mendukung kelancaran aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Keduanya meliputi berbagai alat yang digunakan oleh institusi. Pengelolaan sarana prasarana kantor harus dilakukan dengan baik, efisien, tepat, dan efektif agar tujuan kerja tercapai. Sarana yang memadai sangat penting untuk menjalankan kegiatan secara optimal (Putri, 2023). Seperti komputer, printer, jaringan internet, ruang arsip, sistem antrean, meja pelayanan, dan perangkat penyimpanan dokumen perlu tersedia secara memadai. Tanpa fasilitas yang baik, pengadministrasi perkantoran sulit bekerja secara optimal meskipun memiliki kemampuan yang cukup. Karena itu, peningkatan pelayanan publik tidak cukup hanya menuntut pegawai bekerja lebih baik, tetapi juga memerlukan dukungan sistem kerja dan fasilitas kantor.

Dengan kemajuan teknologi informasi, manusia dapat berkomunikasi tanpa batasan waktu dan tempat. Melalui perangkat teknologi, mereka bisa menjalin hubungan, memperoleh, dan menyebarkan informasi kapan saja dan di mana saja (Anshori, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi merupakan strategi penting dalam optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran. Pengarsipan digital, format dokumen baku, database pelayanan, dan komunikasi berbasis media digital dapat membantu mempercepat proses pelayanan serta memudahkan pencarian dokumen. Administrasi perkantoran modern menempatkan teknologi sebagai instrumen penting untuk meningkatkan efisiensi kerja, pengelolaan data, dan pengendalian informasi organisasi.

Berdasarkan pembahasan tersebut, optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran di Kantor Camat Sei Tualang Raso dapat dilakukan melalui beberapa langkah utama. Pertama, meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan administrasi, pelayanan publik, komunikasi, dan teknologi informasi. Kedua, membenahi sistem arsip agar dokumen mudah ditemukan dan tidak tercecer. Ketiga, memperjelas standar pelayanan, termasuk persyaratan, alur, dan estimasi waktu penyelesaian. Keempat, memperkuat koordinasi antara pengadministrasi perkantoran, pejabat struktural, dan unit pelayanan. Kelima, memperbaiki sarana-prasarana pendukung pelayanan.

Dengan demikian, optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Pengadministrasi perkantoran yang bekerja secara profesional, tertib, responsif, dan adaptif terhadap teknologi akan mampu mendukung pelayanan yang lebih cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Matriks Hasil dan Pembahasan

Aspek	Temuan	Bahasan
Administrasi Dokumen	Berkas masyarakat diterima, diperiksa, dicatat, dan diproses	Menjadi dasar keteraturan pelayanan publik
Pengarsipan	Arsip masih perlu dibenahi, terutama arsip digital	Arsip yang baik mempercepat pencarian dokumen
Komunikasi pelayanan	Pegawai memberi informasi syarat dan alur pelayanan	Komunikasi jelas mengurangi kesalahan berkas
Teknologi informasi	Komputer dan media digital telah digunakan, tetapi belum optimal	Perlu peningkatan literasi digital dan sistem arsip elektronik

Sarana-prasarana	Fasilitas kerja perlu terus diperkuat	Fasilitas memengaruhi kecepatan dan kenyamanan pelayanan
Koordinasi internal	Pelayanan bergantung pada kerja sama antarunit	Koordinasi menentukan kelancaran penyelesaian dokumen

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran sangat penting dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Pengadministrasi perkantoran tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas administratif, tetapi juga sebagai unsur pendukung utama dalam memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan tertib, cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Peran tersebut terlihat melalui kegiatan penerimaan berkas, pencatatan surat, pengelolaan arsip, penyusunan dokumen, pemberian informasi pelayanan, serta koordinasi dengan unit kerja terkait.

Optimalisasi peran pengadministrasi perkantoran dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh kompetensi pegawai, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi, ketelitian administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam menjalankan prosedur tersebut secara konsisten, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Namun, pelaksanaan peran pengadministrasi perkantoran masih dapat menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan fasilitas kerja, belum optimalnya sistem pengarsipan digital, beban kerja yang cukup tinggi, gangguan perangkat atau jaringan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. Hambatan tersebut perlu diatasi melalui peningkatan kapasitas pegawai, pembenahan tata kelola arsip, penyederhanaan alur pelayanan, penguatan koordinasi internal, dan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih maksimal.

Dengan demikian, pengadministrasi perkantoran memiliki kontribusi strategis dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Apabila peran tersebut dioptimalkan secara berkelanjutan, maka pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, transparan, profesional, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

V. REFERENSI

- Adzahani, N. dkk. (2024). Pelatihan Administrasi Perkantoran Bagi Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, 5(2), 2151–2159.
- Alfatiha, A., Setiawati, T., Alam, I. K., Ekonomi, F., Persada, U., Yai, I., Poppyupi-yaiacid, E., Jenderal, D., & Udara, P. (2025). Administrasi Perkantoran Pada Peningkatan Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 41–47.
- Alir, D. (2005). Metodologi Penelitian. In *Jakarta: PT Rajawali Prees*.
- Anshori, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya*, 9924, 88–100.
- Ariani, F. (2025). PERAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DALAM SISTEM KERJA ORGANISASI Fadillah Ariani Ekono. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 3, 54–57.
- Bahasoan, A., Sakir, A. R., & Almahdali, H. (2025). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Marlasi Kabupaten Kepulauan Aru. *EVOKASI: Jurnal Kajian Admintrasi Dan Sosial Terapan*, 3(2), 36–46.
- Data, A. (2014). Teknik Pengumpulan Data. *Jurnal Pendidikan Mipa Susunan Redaksi*, 4.
- Dodo, Susanto., Rosdiyanti, E. (2024). Manajemen Dan Adminitrasi Perkantoran Dalam Sebuah Organisasi. *Economics Science and Administration*, 1(2).
- Handayani, Mustafa, D., & Juharni. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tallo. *Public Administration Journal*.
- Hayat. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawati, I., Nurpeni, N., Astuti, W., & Saputra, T. (2024). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN DI KECAMATAN KULIM KOTA PEKANBARU. *Jurnal Daya Saing*, 10(2), 184–189.
- Kholidah, N., & Gamaputra, G. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi E-Abk 2024 (Analisis Beban Kerja) Pada Jabatan Pengadministrasi Perkantoran Di RSUD Dr Mohammad Soewandhie Kota The Effectiveness Of The E-Abk 2024 Application (Workload Analysis) Implementation For Office Administrati. *Inovant*, 3, 85–96.
- Loi, T., & Jamil, B. (2025). *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi*, 7(2), 275–282
- Maharani, Z. (2026). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. 02(03).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, J., & Rohidi, T. R. (1996). *F. Analisis Data*. 61.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, Delly., J. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tallo Analysis of Employee Performance in Improving Public Services at Tallo District Office Pendahuluan Metode Penelitian. *Paradigma Journal of Administration*, 2(1), 7–13. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i1.4605>
- Nihali, H., Tahir, A., & Hamim, U. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoito Kabupaten Boalemo. *Socius: Jurnal Administrasi dan Sosial*
- Nuraida, R. I. (2022). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Putri, R. S. (2023). Analisis Pengelolaan Sarana Prasarana Dalam Menunjang Kegiatan Kerja Karyawan. *MRI : Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(2), 15–23.
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosalin, S., Rahayu, K. S., Utami, R. B., Edityastono, L., & Yuliawan, R. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Rosi, Y. A. (2023). Pentingnya Pengembangan Keterampilan Soft Skill Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP)*, 01(01), 148–155.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sakir, A. R., Bahasoan, A., & Almahdali, H. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Marlasi Kabupaten Kepulauan Aru. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi Dan Sosial Terapan*, 3(2), 36–46.
- Salam, R., Akib, H., & Arsalan, S. (2021). Fungsi Administrasi Perkantoran Modern dalam Mendukung Pelaksanaan Organisasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, XVII(1), 79–94.
- Sondakh, M., Pangkey, M., & Tampongangoy, D. (2016). *Efisiensi Administrasi Perkantoran di Kantor Camat Malalayang Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*
- Syafi, A. M., Emakulata, A. A., Kondorura, G., Yasmin, S. N., & Elvin, S. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Kalimantan Timur. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 03(01), 197–201.
- Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. (2009).