Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen
Volume 10 Nomor 2, Oktober 2026
ISSN : 2614-2147 (Printed), 2657-1544 (Online)

Analisis Kinerja Pengadminitrasian Perkantoran Studi Pada Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Camat Sei Tualang Raso

Sulastri[a*] | Suardi[b] | Rani Rahim[c]

[a,b,c] *Program Studi Manajemen, Universitas Dharmawangsa Medan*

[*]Corresponding author: lastrisulastri020883@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of office administrators in enhancing the effectiveness of administrative services at the Sei Tualang Raso District Office. Office administrators play a crucial role in facilitating smooth service delivery through tasks such as document intake, correspondence logging, document management, archiving, information provision, and administrative coordination with relevant work units. This study employs a qualitative descriptive approach, utilizing observation, interviews, and documentation for data collection. Data analysis is conducted through the stages of data condensation, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the performance of office administrators influences the effectiveness of administrative services, particularly regarding work quality, timeliness, discipline, responsibility, communication skills, and the utilization of information technology. However, several obstacles persist, such as limited facilities and infrastructure, heavy workloads, equipment or network disruptions, and a digital archiving system that is not yet fully optimized. The study concludes that professional, responsive, and organized performance by office administrators is a key factor in achieving effective administrative services at the Sei Tualang Raso District Office.

Keywords: performance, service, administration, sub-district office

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pengadministrasi perkantoran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan melalui kegiatan penerimaan berkas, pencatatan surat, pengelolaan dokumen, pengarsipan, pemberian informasi, serta koordinasi administratif dengan unit kerja terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi, terutama dalam aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan sarana-prasarana, beban kerja yang cukup tinggi, gangguan perangkat atau jaringan, serta belum optimalnya sistem pengarsipan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran yang profesional, responsif, dan terorganisasi menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif di Kantor Camat Sei Tualang Raso.

Kata kunci: kinerja, pelayanan, administrasi, kantor camat

Citation:
Sulastri, Suardi, & Rahim, R. (2026). Analisis Kinerja Pengadminitrasian Perkantoran Studi Pada Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Camat Sei Tualang Raso. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen, 10(2), 413 - 423*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di tingkat kecamatan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan daerah karena kantor camat menjadi salah satu unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Regulasi tersebut juga menegaskan bahwa standar pelayanan menjadi tolok ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan administrasi di tingkat kecamatan merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan daerah karena kantor camat menjadi salah satu unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Regulasi tersebut juga menegaskan bahwa standar pelayanan menjadi tolok ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam struktur kerja pemerintahan kecamatan, pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting sebagai pelaksana teknis yang mendukung kelancaran kegiatan administrasi. Peran tersebut mencakup pengelolaan surat-menyurat, pencatatan dokumen, penyusunan berkas, pelayanan informasi, pengarsipan, serta dukungan administratif terhadap kegiatan pimpinan dan unit kerja. Secara normatif, jabatan pelaksana bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan instansi pemerintah diatur dalam Permen PANRB Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dengan demikian, pengadministrasi perkantoran bukan hanya menjalankan pekerjaan rutin, tetapi juga menjadi unsur pendukung yang menentukan keteraturan proses kerja organisasi public (Reformasi & Republik, 2022).

Administrasi perkantoran yang baik diperlukan agar setiap kegiatan pelayanan dapat berjalan efektif. Nuraida menjelaskan bahwa manajemen administrasi perkantoran berfungsi memberikan layanan informasi administrasi yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan memperlancar bidang kerja lainnya (Nuraida, 2022). Sejalan dengan itu, Rosalin, Rahayu, Utami, Edityastono, dan Yuliawan menekankan bahwa administrasi perkantoran modern mencakup proses bisnis administrasi, korespondensi, pengelolaan arsip elektronik, pengelolaan data dan informasi, sistem informasi perkantoran, sarana-prasarana kantor, serta efisiensi kerja (Rosalin et al., 2022). Pandangan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran harus dilihat dari kemampuan menjalankan pekerjaan secara rapi, cepat, akurat, adaptif terhadap teknologi, dan mampu mendukung kebutuhan pelayanan masyarakat

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas kinerja aparatur kecamatan masih menjadi isu penting dalam pelayanan publik. Lubis menemukan bahwa camat memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai kecamatan karena kinerja pegawai yang optimal berdampak pada efektivitas pelayanan masyarakat (Lubis, 2019). Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa hambatan kinerja dapat muncul dari rendahnya disiplin kerja, minimnya fasilitas, kurangnya pelatihan, lemahnya komunikasi, dan keterbatasan anggaran. Penelitian Loi dan Jamil pada pelayanan publik di Kantor Camat Mazino juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala pada aspek kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, keadilan layanan, transparansi, serta kebutuhan

peningkatan kapasitas aparatur (Loi et al., 2025).

Temuan penelitian lain juga memperkuat pentingnya kajian tentang kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kecamatan. Risnawan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat dinilai melalui prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana-prasarana, dan kompetensi pegawai (Risnawan, 2017). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa hambatan pelayanan dapat berasal dari kurangnya disiplin dan inovasi aparatur, rendahnya kesadaran masyarakat, serta belum memadainya sarana-prasarana kantor. Sementara itu, Suardi menemukan bahwa kinerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasi (Suardi, 2018).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berjudul "Analisis Kinerja Pengadministrasi Perkantoran dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso" penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengadministrasi perkantoran menjalankan tugasnya dalam mendukung pelayanan administrasi. Penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pengadministrasi perkantoran, baik dari aspek kompetensi, disiplin, sarana-prasarana, prosedur kerja, koordinasi, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran akademik dan praktis mengenai upaya peningkatan efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan Kantor Camat Sei Tualang Raso.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam kinerja pengadministrasi perkantoran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Metode kualitatif mengandalkan data naratif yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, atau dokumen untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Nurhayati et al., 2024). Penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Definisi ini menekankan bahwa penelitian kualitatif tidak sekadar mengumpulkan data melainkan berusaha memahami kompleksitas ealitas sosial dari sudut pandang pelaku yang terlibat langsung dalam fenomena tersebut (Lenaini, 2021). Penelitian kualitatif cocok digunakan untuk mempelajari objek dalam keadaan alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, dan hasil penelitian lebih menitikberatkan pada pemahaman makna daripada penerapan secara umum (Hasan et al., 2025). Pendekatan deskriptif digunakan agar peneliti dapat menggambarkan fakta, proses kerja, hambatan, serta upaya peningkatan pelayanan administrasi berdasarkan data lapangan.

Untuk memperoleh hasil yang akurat dan maksimal, penelitian kualitatif ini hanya dilakukan di satu lokasi penelitian (Rukin, 2019). 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 (Salsabila, Ray & Rahman, 2025).

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan terlibat langsung dalam pelayanan administrasi (Himam., 2026). 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.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan informan, observasi kegiatan pelayanan administrasi, dan pengamatan proses kerja pengadministrasi perkantoran. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pendukung seperti struktur organisasi, uraian tugas pegawai, arsip surat-menyurat, buku agenda pelayanan, standar operasional prosedur, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang terkait dengan pelayanan administrasi di kantor camat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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 memiliki panduan pertanyaan, namun tetap memberikan kebebasan kepada informan untuk menguraikan pengalaman, kendala, dan pandangannya secara lebih mendalam. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti tertulis yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Kombinasi beberapa teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk 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.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Miles, Huberman, dan Saldana menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan melalui proses data *condensation,* data display, dan *conclusion drawing/verification* (Miles et al., 2013). 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, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pengadministrasi perkantoran, pimpinan kecamatan, pegawai pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik melibatkan perbandingan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengamatan atau wawancara pada berbagai waktu untuk memastikan konsistensi data. Pendekatan ini bertujuan agar hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya dan mampu mencerminkan kondisi pelayanan administrasi secara objektif. Triangulasi sendiri merupakan metode analisis data yang mengintegrasikan data dari berbagai sumber (Susanto & Jailani, 2023).

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran di Kantor Camat Sei Tualang Raso memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pengadministrasi perkantoran menjadi bagian teknis yang membantu kelancaran pelayanan melalui kegiatan pencatatan, pengelolaan surat, penyusunan berkas, pengarsipan, pelayanan informasi, serta koordinasi dengan unit kerja terkait. Peran tersebut sejalan dengan kedudukan jabatan pelaksana dalam instansi pemerintah sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Reformasi & Republik, 2022).

Aspek Kualitas Kerja

Pengadministrasi perkantoran telah berupaya melaksanakan pekerjaan secara teliti, tertib, dan sesuai prosedur pelayanan. Ketelitian terlihat dalam pemeriksaan kelengkapan berkas masyarakat, pencatatan surat masuk dan surat keluar, serta penyusunan dokumen administrasi sebelum diproses lebih lanjut. Kualitas kerja yang baik berpengaruh terhadap berkurangnya kesalahan administrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur kecamatan. Dalam konteks administrasi perkantoran, pekerjaan kantor berfungsi menyediakan layanan informasi administrasi yang diperlukan agar kegiatan organisasi dapat berjalan efektif dan menunjang kelancaran bidang kerja lainnya. Kualitas kerja adalah usaha terencana dalam lingkungan organisasi di mana karyawan diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam menentukan metode kerja mereka serta kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Nasution, 2020).

Aspek Ketepatan Waktu

Pengadministrasi perkantoran telah menjalankan pelayanan berdasarkan urutan kerja dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dapat berjalan lebih efektif apabila pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan, terutama dalam pengurusan surat keterangan, rekomendasi, legalisasi, pengantar administrasi kependudukan, dan dokumen kecamatan lainnya. Namun, dalam

pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa antrean masyarakat pada jam tertentu, ketergantungan pada pejabat penandatangan, gangguan teknis perangkat kerja, dan belum meratanya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mokodompit, Sastro dan Lucyane yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan kantor camat dapat terhambat oleh aspek waktu pelayanan dan keterbatasan sarana-prasarana (Mokodompit et al., 2026).

Aspek Kedisiplinan dan Tanggungjawab

Pengadministrasi perkantoran dituntut hadir tepat waktu, mematuhi aturan kerja, menjaga kerapian dokumen, dan bertanggung jawab terhadap setiap berkas yang diterima. Kedisiplinan pegawai berpengaruh langsung terhadap kelancaran pelayanan, karena keterlambatan pegawai atau kurangnya ketelitian dapat menyebabkan pelayanan masyarakat menjadi lambat. Penelitian Lubis menunjukkan bahwa hambatan peningkatan kinerja pegawai kecamatan dapat muncul dari disiplin kerja, fasilitas, pelatihan, komunikasi, dan anggaran (Lubis, 2019).

Aspek Kemampuan Komunikasi

Pengadministrasi perkantoran berperan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan tindak lanjut berkas. Komunikasi yang jelas membuat masyarakat lebih mudah memahami prosedur administrasi, sedangkan komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kebingungan, pengulangan berkas, dan keluhan pelayanan. Pelayanan publik adalah aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan public (Indonesia, 2009). Oleh karena itu, kejelasan informasi menjadi bagian penting dalam pelayanan administrasi kecamatan.

Aspek Pemanfaatan Teknologi

Pengadministrasi perkantoran telah menggunakan perangkat komputer, aplikasi perkantoran, printer, dan media komunikasi digital untuk mempercepat penyusunan, penyimpanan, serta pengiriman dokumen. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan teknologi masih bergantung pada kemampuan pegawai, ketersediaan perangkat, jaringan internet, serta kebiasaan kerja berbasis digital. Rosalin, Rahayu, Utami, Edityastono, dan Yuliawan menjelaskan bahwa perkembangan teknologi berdampak pada pekerjaan administrasi perkantoran sehingga organisasi perlu beradaptasi agar pekerjaan administrasi menjadi lebih efisien (Rosalin et al., 2022).

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Efektivitas tersebut terlihat dari pelayanan yang lebih tertib, dokumen yang lebih terkelola, informasi yang lebih mudah diperoleh, serta koordinasi internal yang lebih lancar. Namun, efektivitas pelayanan masih dapat ditingkatkan melalui pembenahan sarana-prasarana, peningkatan kompetensi pegawai, penguatan disiplin kerja, penyederhanaan alur pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal.

Pembahasan

Kinerja pengadministrasi perkantoran merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Dalam organisasi pemerintahan kecamatan, pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pimpinan, tetapi juga oleh kemampuan pelaksana administrasi dalam menerjemahkan prosedur kerja menjadi pelayanan yang mudah, cepat, dan tertib. Pengadministrasi perkantoran menjadi unsur pelaksana yang memastikan dokumen masyarakat diterima, dicatat, diperiksa, diproses, dan disimpan secara benar. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas administrasi perkantoran. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas kerja pengadministrasi perkantoran berhubungan erat dengan ketelitian, kerapian, dan kesesuaian pekerjaan dengan prosedur. Ketelitian dalam memeriksa berkas masyarakat sangat penting karena kesalahan kecil dalam administrasi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan. Kerapian pengarsipan juga membantu pegawai menemukan dokumen secara cepat ketika dibutuhkan. Nuraida menjelaskan bahwa manajemen administrasi perkantoran berkaitan dengan penyediaan informasi administrasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan memperlancar bidang kerja lainnya (Nuraida, 2022). Dengan demikian, administrasi perkantoran yang tertib menjadi dasar terciptanya pelayanan kecamatan yang lebih efektif.

Dari sisi kuantitas kerja, pengadministrasi perkantoran menghadapi pekerjaan yang beragam dan sering berlangsung secara bersamaan. Pegawai harus menerima masyarakat, memeriksa berkas, mencatat dokumen, melakukan input data, mengarsipkan surat, serta berkoordinasi dengan pegawai lain. Kondisi ini menuntut kemampuan manajemen waktu dan prioritas kerja. Jika pegawai tidak mampu mengatur pekerjaan dengan baik, maka proses pelayanan dapat menumpuk dan menghambat efektivitas pelayanan. Disisi lain, kinerja menunjukkan bahwa untuk mencapai hasil yang baik, faktor paling penting adalah sumber daya manusia. Meskipun perencanaan telah dibuat dengan terstruktur dan rapi, jika personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan kurang bersemangat, maka perencanaan tersebut akan menjadi sia-sia (Suardi, 2018).

Kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai juga menjadi bagian penting dari efektivitas pelayanan administrasi. Indikator-indikator disiplin kerja meliputi: 1) Ketentuan mengenai waktu masuk, pulang, dan istirahat. 2) Aturan dasar terkait berpakaian dan perilaku saat bekerja. 3) Prosedur pelaksanaan pekerjaan serta interaksi dengan unit kerja lain. 4) Ketentuan mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan dilarang bagi pegawai selama berada dalam organisasi, dan lain sebagainya (Prasetyo & Marlina, 2019). Pegawai yang disiplin akan lebih siap melayani masyarakat sesuai jam kerja, menyelesaikan dokumen sesuai ketentuan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kantor camat. Sebaliknya, rendahnya disiplin dapat menghambat proses pelayanan karena masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali pada waktu lain.

Kemampuan komunikasi pengadministrasi perkantoran juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Dalam pelayanan administrasi, masyarakat sering membutuhkan penjelasan mengenai persyaratan berkas, alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan pejabat yang berwenang. Apabila pegawai mampu menyampaikan informasi secara jelas, masyarakat akan lebih mudah memenuhi persyaratan dan proses pelayanan menjadi lebih cepat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang jelas dapat menyebabkan masyarakat bolak-balik melengkapi dokumen. Hardiyansyah menegaskan bahwa

kualitas pelayanan publik penting dikaji melalui konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya karena pelayanan publik selalu berkembang mengikuti dinamika masyarakat dan teknologi (Hardiyansyah, 2018).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor pendukung yang semakin penting dalam pelayanan administrasi. Penggunaan komputer, aplikasi perkantoran, arsip digital, dan komunikasi elektronik dapat mempercepat proses kerja, mengurangi kesalahan penulisan, dan memudahkan pencarian dokumen. Namun, pemanfaatan teknologi hanya efektif apabila didukung oleh kemampuan pegawai dan ketersediaan sarana yang memadai. Buku *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi* menegaskan bahwa perkembangan teknologi berdampak pada pekerjaan administrasi perkantoran dan menuntut organisasi beradaptasi terhadap perubahan tersebut (Rosalin et al., 2022). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital pegawai perlu menjadi perhatian dalam penguatan pelayanan administrasi kecamatan.

Faktor pendukung kinerja pengadministrasi perkantoran di Kantor Camat Sei Tualang Raso meliputi adanya pembagian tugas, koordinasi antar pegawai, pengalaman kerja, arahan pimpinan, serta penggunaan perangkat administrasi. Berbagai faktor dapat memengaruhi efisiensi kerja dalam organisasi, termasuk lingkungan kerja, kompetensi pegawai, dan ketersediaan teknologi pendukung (Astuti et al., 2025). Sementara itu, faktor penghambat lain yang dapat muncul meliputi keterbatasan sarana-prasarana, beban kerja yang cukup banyak, gangguan jaringan atau perangkat, belum optimalnya sistem arsip digital, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran memiliki hubungan langsung dengan efektivitas pelayanan administrasi. Semakin baik kualitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, dan penguasaan teknologi pegawai, maka semakin efektif pula pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang efektif tidak hanya ditandai oleh selesainya dokumen, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, kepastian waktu, ketepatan informasi, keramahan pelayanan, dan kemampuan kantor camat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara tertib dan professional.

Matriks Ringkas Hasil Penelitian

Tabel 1. Matrik Ringkas Hasil Penelitian

Aspek Yang Dianalisis	Temuan Utama	Dampak Terhadap Pelayanan
Kualitas Kerja	Pegawai berupaya teliti dalam memeriksa dan menyusun dokumen	Mengurangi kesalahan administrasi
Ketepatan Waktu	Pelayanan berjalan sesuai alur, tetapi masih terkendala antrean dan pejabat penandatangan	Waktu penyelesaian belum selalu stabil
Kuantitas Kerja	Pegawai menangani banyak pekerjaan administratif sekaligus	Membutuhkan pengaturan prioritas kerja
Kedisiplinan	Disiplin pegawai mendukung kesiapan pelayanan	Pelayanan lebih tertib dan terjadwal
Komunikasi	Pegawai memberi informasi syarat dan alur layanan	Mengurangi kebingungan Masyarakat

Aspek Yang Dianalisis	Temuan Utama	Dampak Terhadap Pelayanan
Teknologi	Komputer dan media digital membantu pekerjaan administrasi	Proses kerja lebih cepat, tetapi perlu peningkatan literasi digital
Sarana-Prasarana	Perangkat kerja dan jaringan masih perlu diperkuat	Mempengaruhi kecepatan dan kenyamanan pelayanan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pengadministrasi perkantoran memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso. Pengadministrasi perkantoran berfungsi sebagai pelaksana teknis yang mendukung kelancaran proses administrasi, mulai dari penerimaan berkas, pencatatan surat, pengelolaan dokumen, pengarsipan, pelayanan informasi, hingga koordinasi dengan unit kerja terkait. Peran tersebut sejalan dengan kedudukan jabatan pelaksana PNS dalam instansi pemerintah sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Kinerja pengadministrasi perkantoran yang baik terlihat dari kualitas kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, serta kemampuan menggunakan teknologi administrasi. Apabila aspek-aspek tersebut berjalan optimal, maka pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi lebih tertib, cepat, akurat, dan mudah dipahami. Hal ini selaras dengan prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menempatkan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur kerja, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam melaksanakan prosedur tersebut secara konsisten. Pelayanan administrasi akan berjalan lebih efektif apabila pengadministrasi perkantoran mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, memeriksa kelengkapan berkas secara teliti, mengelola dokumen secara rapi, serta menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan. Temuan ini sejalan dengan kajian pelayanan publik di kantor camat yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berkaitan dengan prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pegawai, sarana-prasarana, dan kedisiplinan aparatur.

Namun demikian, kinerja pengadministrasi perkantoran masih dapat menghadapi sejumlah hambatan, seperti keterbatasan sarana-prasarana, beban kerja yang cukup banyak, gangguan perangkat atau jaringan, belum optimalnya arsip digital, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan pelayanan. Hambatan serupa juga ditemukan dalam penelitian tentang kinerja pegawai pelayanan publik di kantor kecamatan, terutama pada aspek kompetensi, manajemen waktu, beban kerja, dan etika pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sei Tualang Raso perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi pengadministrasi perkantoran, penguatan disiplin kerja, pembenahan sarana-prasarana, penyederhanaan alur pelayanan, pemanfaatan

teknologi informasi, serta penguatan koordinasi antarpegawai. Pengadministrasi perkantoran yang profesional, teliti, komunikatif, dan adaptif terhadap teknologi akan mampu mendukung pelayanan administrasi yang lebih efektif, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, P. D., Mahmud, M., & Bahsoan, A. (2025). Pengaruh Sistem Administrasi Perkantoran Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai di Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., & Merjani, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Himam., D. (2026). Teknik Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif: Strategi dan Implementasi. *Pediaqu : Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, *5*(2), 1688–1696.

Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tentang Pelayanan Publik*.

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, *6*(1), 33–39.

Loi, T., Jamil, B., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., & Politik, I. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupeten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, *7*(2), 275–282. https://doi.org/10.31289/jipikom.v7i2.6522

Lubis, B. (2019). Dampak Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Untuk Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *2*(2), 129–138.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3/E.*

Mokodompit, A. A., Wantu, S. M., & Djaafar, L. (2026). Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Bulango Selatan Kabupaten Bone Bolango. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*, 7940–7949.

Nasution, S. L. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, *7*(2), 88–94.

Nuraida, R. I. (2022). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.

Nurhayati, N., Apriyanto, A., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Prasetyo, E. T., & Marlina, P. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, *3*(1), 21–30.

Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2022). *Permen PANRB Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah*.

Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *4*(1), 511–518.

Rosalin, S., Rahayu, K. S., Utami, R. B., Edityastono, L., & Yuliawan, R. (2022). *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Rukin, S. P. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Salsabila, Ray, A., & Rahman, A. (2025). Pengelolaan Administrasi Surat Menyurat oleh Subbagian Tata Usaha di Inspektorat VI Kementerian Keuangan. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora (AJSH)*, *5*(2).

Suardi. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja , Komunikasi , Kepemimpinan Dan Mutasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tanjungbalai. *Jurnal Bisnis Net*, *1*(1), 1–9.

Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, *1*(1), 53–61.