

## **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF UNTUK MENDUKUNG LAYANAN KANTOR YANG OPTIMAL**

**Ekha Wahyu Wijaya, Nina Oktarina**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran  
Universitas Negeri Semarang

ekhaearlycans@students.unnes.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.288>

QRCBN 62-6861-1770-599

### **ABSTRAK**

Strategi peningkatan kinerja pegawai administratif menjadi aspek penting dalam mendukung terciptanya layanan kantor yang optimal. Strategi yang dilakukan ditinjau dari permasalahan yang erat kaitannya dengan motivasi kerja, disiplin kerja, dan pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai administratif memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran pelayanan kantor untuk pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, tujuan dari penulisan artikel ini untuk mengetahui upaya strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai administratif untuk mendukung layanan kantor. Motivasi kerja menjadi faktor internal yang mendorong pegawai untuk bekerja dengan semangat dan produktivitas tinggi. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap aturan organisasi, sedangkan pelatihan kerja berfungsi untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis pegawai. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan membentuk dasar strategis bagi manajemen dalam mengelola serta mengembangkan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi dan mewujudkan layanan kantor yang efisien, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan lingkungan kerja.

**Kata Kunci:** kinerja pegawai, layanan kerja, motivasi kerja, pengembangan SDM, produktivitas.

## PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya modernisasi dalam lingkungan perkantoran, berbagai data, informasi, serta aktivitas kerja kini dapat diakses secara lebih efektif, efisien, dan profesional. Hal ini akan berdampak pada pertumbuhan organisasi yang semakin maju dan berkembang dalam menghadapi lingkungan perubahan dan persaingan yang semakin kompetitif. Manajemen perkantoran sebagai serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan kantor. Pelayanan kantor dalam hal ini merujuk pada seluruh kegiatan administratif yang dilaksanakan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, baik di sektor pemerintahan, swasta maupun lembaga sosial harus didukung oleh pelayanan perkantoran (*office service*). Berdasarkan cakupan kegiatan dalam administrasi perkantoran, maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan kantor mempunyai peranan yang sangat penting bagi organisasi. Pelayanan kantor yang optimal menjadi aspek dalam mendukung tujuan organisasi. Namun demikian, pelayanan kantor tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang kompeten.

Pada hakikatnya sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting sebagai penggerak utama jalannya suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang memiliki peran penting dalam seluruh aspek pengelolaan terutama yang berkaitan dengan keberlangsungan dan eksistensi organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan sesuai dengan kebijakan perusahaan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja merupakan aspek yang penting dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Peran kinerja sebagai faktor penentu keberhasilan dan keberlangsungan operasional perusahaan. Kinerja pegawai yang dimiliki oleh perusahaan menjadi kebutuhan mendasar

untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja pegawai merupakan aspek yang sangat penting bagi pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai sebagai perwujudan perilaku kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sebagai prestasi kerja. Kinerja tersebut merepresentasikan perilaku kerja aktual yang ditampilkan dalam jangka waktu tertentu, yang pada akhirnya menjadi indikator utama dalam menentukan tingkat keberhasilan serta kesinambungan operasional organisasi secara menyeluruh. Kinerja pegawai juga berperan penting dalam menentukan sejauh mana kontribusi yang diberikan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Setiap jenis pekerjaan memiliki karakteristik atau dimensi kerja yang spesifik, berfungsi untuk mengidentifikasi unsur-unsur utama dalam pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Organisasi atau perusahaan perlu melakukan identifikasi terhadap kelebihan dan kelemahan pegawai sebagai landasan dalam upaya perbaikan kinerja guna mendorong produktivitas dan pengembangan sumber daya manusia, optimalisasi kinerja pegawai di setiap instansi menjadi hal yang krusial untuk mendukung pencapaian tujuan institusional secara efektif. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja pegawai perlu diperhatikan untuk mendukung pelayanan kantor yang lebih optimal.

Strategi dapat diartikan sebagai suatu rancangan program yang bersifat menyeluruh dan digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, sekaligus mencerminkan cara organisasi menjalankan misinya secara terarah. Istilah "program" menunjukkan adanya peran aktif, sistematis, dan rasional dari manajemen dalam proses perumusan strategi. Strategi merupakan penetapan arah terkoordinasi dari beragam tujuan organisasi serta pengalokasian sumber daya secara efisien untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Selain itu, strategi dapat dimaknai sebagai pola respons organisasi terhadap dinamika lingkungan eksternal dalam rentang waktu tertentu. Strategi peningkatan kinerja pegawai merupakan salah satu prioritas utama perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis secara efektif. Perlunya strategi peningkatan pada kinerja pegawai untuk mengatasi permasalahan dalam mendukung pelayanan kantor secara

optimal.

Permasalahan kinerja pegawai administratif dalam mendukung layanan kantor erat kaitannya dengan kurangnya motivasi kerja, disiplin kerja, dan pelatihan kerja. Motivasi kerja adalah dorongan atau daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Disiplin kerja diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas secara konsisten, tertib, dan penuh ketekunan dengan berlandaskan pada ketentuan serta regulasi yang telah ditetapkan dalam lingkungan kerja. Sedangkan pelatihan yang berkelanjutan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai.

Peningkatan kinerja pegawai adalah elemen kunci dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengoptimalkan produktivitas dan efektivitas individu dalam organisasi. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu melalui motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan suatu kondisi psikologis atau sikap mental yang mendorong individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, sehingga secara langsung memengaruhi kapasitas dan kesiapan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Tingkat motivasi yang tinggi dalam diri pegawai diharapkan dapat menumbuhkan kecintaan terhadap pekerjaan, meningkatkan komitmen, serta memperkuat loyalitas terhadap organisasi. Kebutuhan yang muncul selama proses kerja menjadi sumber energi yang mendorong individu untuk bertindak, guna memenuhi atau memuaskan kebutuhan tersebut secara optimal. Oleh karena itu, motivasi kerja yang tinggi sangat diperlukan dalam kinerja pegawai agar mampu bekerja dengan antusias, menunjukkan kinerja optimal, serta membeikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Selain motivasi kerja, strategi lain dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan bentuk kesadaran dan komitmen pegawai dalam menaati seluruh peraturan organisasi serta norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan kerja. Dalam konteks manajerial, disiplin berfungsi sebagai instrumen komunikasi antara pimpinan dan pegawai, bertujuan untuk mendorong terjadinya penyesuaian perilaku individu agar selaras dengan ketentuan dan tata tertib yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Tanpa penerapan disiplin kerja yang baik dapat menjadi hambatan serius bagi pegawai maupun organisasi dalam mencapai tingkat kinerja yang maksimal. Indikator disiplin kerja pegawai tercermin melalui konsistensi kehadiran harian, ketepatan waktu dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan, kepatuhan terhadap standar penampilan seperti penggunaan pakaian dinas dan identitas pegawai, serta ketaatan terhadap seluruh ketentuan dan peraturan yang berlaku di lingkungan kerja. Disiplin kerja sering digunakan sebagai alat dalam suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi. Kepatuhan dan ketaatan mencerminkan implementasi disiplin kerja pegawai yang diwujudkan melalui sikap tunduk terhadap aturan dan norma yang mengatur interaksi fungsional antara pegawai serta antara pegawai dengan institusi tempatnya bekerja. Sehingga sikap disiplin harus menjadi perhatian utama manajemen dalam rangka menciptakan budaya kerja yang produktif.

Strategi lainnya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mendukung pelayanan yaitu pelatihan. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang dirancang untuk membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelatihan sebagai suatu proses pembelajaran yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis, bertujuan untuk mengembangkan wawasan pengetahuan, meningkatkan kompetensi keterampilan serta membentuk sikap dan perilaku pegawai secara positif guna mendorong peningkatan kualitas kinerja secara optimal. Pelatihan dapat diselenggarakan dalam bentuk dukungan yang mencakup pengarahan, bimbingan, penyediaan fasilitas, penyampaian informasi, pelatihan keterampilan, serta pengaturan lingkungan belajar yang kondusif. Pada prinsipnya, pelatihan ditujukan bagi individu yang telah memiliki potensi, pengalaman, dan dorongan motivasional untuk mengikuti kegiatan pelatihan secara mandiri serta berkomitmen dalam upaya pengembangan diri secara berkelanjutan. Pendekatan ini bersifat humanistik, yang memperlakukan peserta sebagai individu yang aktif, bukan sebagai mesin yang hanya mengikuti perintah secara mekanistik.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, kinerja pegawai administratif masih menghadapi

tantangan yang signifikan dalam mendukung optimalisasi layanan kantor. Permasalahan tersebut meliputi rendahnya motivasi kerja, kurangnya kedisiplinan, serta minimnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Motivasi kerja yang tidak stabil dapat menghambat produktivitas, sedangkan tingkat kedisiplinan yang rendah berdampak pada ketidakteraturan dalam pelaksanaan tugas dan menurunnya kualitas layanan. Selain itu, terbatasnya akses terhadap pelatihan kerja menyebabkan kurangnya kemampuan pegawai dalam mengikuti dinamika perkembangan sistem administrasi modern. Sedangkan, efektivitas layanan kantor sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai administratif yang bertugas menjalankan fungsi administratif secara profesional dan efisien. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kinerja yang terintegrasi, dengan fokus pada tiga aspek diantaranya yaitu peningkatan motivasi kerja melalui penghargaan dan pengakuan, penegakan disiplin melalui pengawasan yang konsisten dan pembinaan, serta pelatihan kerja yang relevan untuk meningkatkan kompetensi teknis pegawai. Strategi yang tepat akan memberikan kontribusi besar terhadap pencapaian pelayanan kantor yang lebih optimal.

#### **A. STRATEGI PENINGKATAN KINERJA**

Strategi didefinisikan sebagai proses sistematis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi atas tindakan-tindakan utama yang dirancang dan dijalankan oleh organisasi dalam rangka mencapai sasaran jangka panjang yang telah ditetapkan. Strategi merupakan suatu proses penyusunan rencana yang bersifat strategis dan terarah serta berorientasi pada upaya pencapaian tujuan organisasi dalam jangka panjang. Pada prosesnya mencakup penentuan metode atau upaya sistematis yang akan digunakan untuk mencapai sasaran yang telah dirumuskan. Dengan demikian, strategi adalah sebuah prioritas organisasi secara menyeluruh dan menjadi landasan dalam menetapkan pilihan-pilihan kebijakan serta tindakan yang paling efektif guna mendorong kemajuan dan mencapai misi organisasi.

Strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai

administratif sangat diperlukan guna mendukung layanan kantor yang optimal. Salah satu strategi dalam peningkatan kinerja yaitu menetapkan tujuan organisasi yang jelas. Dengan begitu, pegawai dapat memperoleh pemahaman lebih baik tentang harapan dan hasil yang diinginkan. Umpan balik (*feedback*) yang konstruktif dan berkala merupakan komponen penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui umpan balik, pegawai dapat memahami aspek-aspek yang memerlukan perbaikan sekaligus memperoleh apresiasi atas kinerja yang telah dicapai. Umpan balik yang disampaikan dengan tepat waktu dan relevan tidak hanya berperan dalam meningkatkan keterlibatan kerja, tetapi juga menjadi stimulus bagi pegawai untuk terus mengembangkan kompetensi dan memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendukung realisasi tujuan organisasi.

Pengembangan kompetensi dan keterampilan melalui program pelatihan yang berkelanjutan merupakan strategi lain yang dapat berkontribusi dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai. Organisasi yang berinvestasi dalam pengembangan pegawai tidak hanya meningkatkan kemampuan individu, namun juga berperan dalam membentuk lingkungan kerja yang kondusif bagi terciptanya inovasi dan pertumbuhan. Dengan adanya pelatihan yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan tugas, organisasi memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan yang adaptif dalam menghadapi tantangan dinamis yang terus berkembang di tempat kerja. Selain itu, pemberian penghargaan dan pengakuan atas pencapaian pegawai juga sangat penting untuk peningkatan kinerja. Bentuk penghargaan yang diberikan, baik berupa bonus, promosi, atau pengakuan resmi dapat memperkuat motivasi intrinsik serta menunjukkan apresiasi atas kontribusi yang telah diberikan secara tepat dapat mendorong peningkatan kinerja dan keterlibatan pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

## **B. KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF**

Kinerja merupakan salah satu indikator utama yang sering digunakan oleh organisasi untuk menilai pegawai. Penilaian kinerja pegawai mencerminkan perilaku kerja

individu serta prestasi yang dicapai dalam periode tertentu, yang memiliki kontribusi signifikan terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja pegawai merupakan alat ukur keberhasilan yang digunakan untuk menilai hasil kerja, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kriteria dan standar yang telah ditetapkan. Kinerja bertujuan untuk mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Kinerja dapat dipahami sebagai proses di mana perusahaan mengevaluasi dan menilai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sebagai upaya untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan yang dievaluasi mencakup berbagai aspek, seperti kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kolaborasi antar pegawai, yang semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Peran kinerja pegawai administratif sangat penting dalam mendukung layanan kantor yang optimal karena mereka menjadi penghubung utama antara kebijakan organisasi dan pelaksanaan operasional sehari-hari. Pegawai administratif bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen, pengarsipan, penyusunan laporan, pelayanan informasi, serta koordinasi antarbagian, sehingga kelancaran dan ketepatan proses administrasi sangat bergantung pada kinerja mereka. Administrasi kepegawaian yang baik meliputi proses perekrutan, penempatan, pengembangan, hingga pengawasan pegawai, yang semuanya bertujuan memastikan efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi. Disiplin, loyalitas, kolaborasi, dan tanggung jawab merupakan komponen utama yang harus dimiliki oleh pegawai administratif dalam rangka mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pelayanan di lingkungan perkantoran. Selain itu, kinerja pegawai administratif berfungsi sebagai indikator nyata dari mutu layanan publik, di mana setiap peningkatan dalam kualitas kinerja pegawai secara langsung memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi yang diterima oleh pengguna layanan.

Dimensi kinerja seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen menjadi tolok ukur utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik.

Kinerja yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat atau pengguna layanan, tetapi juga memperkuat citra dan kredibilitas organisasi di mata publik. Dalam konteks organisasi modern, pegawai administratif juga harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung efisiensi kerja serta mempercepat proses pelayanan. Faktor-faktor organisasional seperti kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, dan teknologi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran modern, di mana penggunaan teknologi yang efektif dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, meskipun aspek efisiensi masih perlu ditingkatkan di banyak instansi. Dengan demikian, kinerja pegawai administratif tidak hanya berdampak pada pencapaian tujuan organisasi secara internal, tetapi juga menjadi penentu utama kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Peran strategis ini menuntut adanya pembinaan, pelatihan, serta pengembangan berkelanjutan agar pegawai administratif dapat terus beradaptasi dan memberikan kontribusi maksimal dalam mendukung layanan kantor yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

### **C. PELAYANAN KANTOR**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi pegawai pada organisasi atau perusahaan dalam melayani pelanggan. Pemberi layanan jasa harus selalu berusaha memenuhi kepentingan pelanggan dan mempersiapkan segala kebutuhan untuk memenuhi pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan bagi organisasi yang menyediakan layanan jasa. Pelayanan kantor merupakan seluruh aktivitas administratif yang dilakukan sebagai fungsi pendukung untuk mewujudkan pencapaian tujuan utama organisasi, baik yang bergerak di bidang sosial, instansi pemerintahan maupun sektor bisnis memerlukan kepemimpinan serta arahan yang efektif pada berbagai tingkatan struktur organisasi guna memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal.

Kegiatan administratif, baik yang dilaksanakan

secara manual maupun berbasis komputer perlu diselaraskan secara menyeluruh dengan sistem pelayanan yang berlaku. Setiap unit kerja tidak diperbolehkan untuk menyusun prosedur operasional secara mandiri maupun menjalankan aktivitas secara terpisah dari sistem organisasi secara keseluruhan. Data yang digunakan oleh masing-masing departemen harus seragam dan sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam proses pelaporan serta pencatatan pada tingkat pusat. Hal ini bertujuan untuk mencapai efisiensi operasional, di mana seluruh kegiatan administratif dipandang sebagai satu kesatuan proses yang saling terkait. Kantor berfungsi sebagai unit dalam struktur organisasi, sehingga seluruh aktivitas tata usaha perlu diorganisir dengan membagi tugas secara sistematis dan menyusunnnya dalam hubungan kerja yang saling terkoordinasi.

Penyediaan pelayanan kantor merupakan fungsi spesialis, yang memiliki keterampilan dan ilmu pengetahuannya sendiri dalam bidang administrasi. Dalam setiap organisasi, perlu ditetapkan otoritas yang berada di bawah tanggung jawab seorang manajer atau manajer administrasi yang memiliki kewenangan penuh terhadap penyelenggaraan layanan pusat, pengelolaan sistem administratif utama, serta penggunaan mesin dan perangkat kerja yang mendukung operasional kantor secara efisien.

#### **D. FAKTOR PENGHAMBAT KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF DALAM Mendukung LAYANAN KANTOR**

Hambatan kinerja pegawai administratif dalam mendukung layanan kantor merupakan persoalan multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, yang jika tidak diatasi secara sistematis akan berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan publik maupun internal organisasi. Salah satu faktor penghambat kinerja adalah keterbatasan sarana dan prasarana kerja, seperti kurangnya komputer, ruang rapat, atau gudang penyimpanan berkas, yang menyebabkan proses administrasi berjalan lambat dan tidak efisien. Ketiadaan fasilitas yang memadai membuat pegawai kesulitan dalam mengelola

dokumen, mengarsipkan data, dan berkoordinasi dengan rekan kerja, sehingga pekerjaan sering tertunda dan tidak selesai tepat waktu. Selain itu, kekurangan pegawai juga menjadi kendala signifikan, di mana beban kerja yang tidak seimbang menyebabkan pegawai harus merangkap beberapa tugas sekaligus, yang pada akhirnya menurunkan kualitas dan kuantitas hasil kerja.

Persoalan disiplin kerja juga menjadi hambatan yang sering ditemui, seperti keterlambatan hadir, ketidakhadiran tanpa alasan jelas, dan rendahnya kepatuhan terhadap aturan jam kerja. Disiplin yang rendah ini sering kali dipicu oleh lemahnya sistem pengawasan, kurangnya ketegasan pimpinan dalam memberikan sanksi, serta minimnya rasa tanggung jawab individu terhadap tugas yang diberikan. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pelayanan Pajak di Kantor Samsat Palembang. Hasil penelitian tersebut juga selaras dengan penelitian oleh (Sundoro, 2022), menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu, Kabupaten Temanggung. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai kesadaran dan kesiapsiagaan individu dalam menaati berbagai peraturan organisasi serta norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan kerja guna menciptakan keteraturan dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Aturan dan norma yang ditetapkan oleh suatu organisasi memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku disiplin, karena berfungsi sebagai pedoman yang mengarahkan pegawai agar bertindak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kurangnya motivasi kerja, baik karena lingkungan kerja yang tidak mendukung, kurangnya penghargaan, atau terbatasnya peluang pengembangan karier, juga berkontribusi terhadap rendahnya kinerja pegawai administratif. Pegawai yang tidak termotivasi cenderung bekerja asal-asalan, kurang berinisiatif, dan tidak berusaha meningkatkan kualitas pelayanan. Motivasi kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bagian Pertanahan dan Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Riau. Hasil penelitian tersebut juga selaras. Motivasi kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Ba dan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya

Manusia Kabupaten Majene. Motivasi kerja merupakan suatu keadaan aktual yang memiliki peran penting dalam membangkitkan, mengarahkan, serta mempertahankan perilaku individu yang secara langsung berkaitan dengan upaya pencapaian kinerja optimal oleh pegawai dalam suatu organisasi.

Faktor penghambat lainnya adalah rendahnya tingkat pendidikan dan kompetensi pegawai administratif. Banyak pegawai yang hanya berlatar belakang pendidikan menengah, sehingga kurang memahami prosedur kerja, sulit beradaptasi dengan teknologi baru, dan kurang percaya diri dalam mengambil keputusan administrative. Kurangnya pelatihan dan pengembangan juga memperparah situasi ini, di mana pegawai tidak mendapatkan pembekalan yang cukup untuk meningkatkan keterampilan teknis maupun soft skills yang dibutuhkan dalam pelayanan kantor modern. Pelatihan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Kalimantan Timur. Pelatihan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Majene. Pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya dalam mengatasi keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Melalui pelatihan yang terstruktur dapat menciptakan pengaruh positif terhadap budaya dan iklim organisasi, yang pada akhirnya mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Keberhasilan pelatihan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara materi pelatihan, metode pembelajaran, serta pendekatan instruksional yang diterapkan. Penyelenggaraan pelatihan yang relevan dan sistematis menjadi faktor kunci dalam mewujudkan kinerja pegawai yang optimal.

Dengan demikian, hambatan kinerja pegawai administratif dalam mendukung layanan kantor meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, kekurangan pegawai, rendahnya disiplin dan motivasi kerja, rendahnya tingkat pendidikan dan kompetensi, serta kurangnya pelatihan dan pengembangan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, organisasi perlu melakukan perbaikan menyeluruh

melalui penyediaan fasilitas yang memadai, rekrutmen pegawai yang proporsional, peningkatan disiplin dan motivasi melalui sistem penghargaan dan sanksi yang adil, serta pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Selain itu, membangun budaya kerja yang kolaboratif dan komunikasi yang efektif antarpegawai sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis, sehingga kinerja pegawai administratif dapat meningkat dan layanan kantor berjalan optimal sesuai harapan masyarakat dan tujuan organisasi.

#### **E. STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF MELALUI MOTIVASI KERJA**

Motivasi kerja merupakan suatu kondisi psikologis atau sikap mental yang mendorong individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kemampuan serta kesiapan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Tingkat motivasi kerja yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kecintaan pegawai terhadap pekerjaannya, kesanggupan dalam menyelesaikan tugas secara optimal, serta loyalitas terhadap organisasi. Pemenuhan kebutuhan yang dirasakan oleh pegawai dalam menjalankan pekerjaannya dapat berfungsi sebagai sumber energi internal yang menjadi pendorong utama untuk bertindak dalam rangka memenuhi atau memuaskan kebutuhan tersebut.

Strategi peningkatan kinerja pegawai administratif melalui motivasi kerja merupakan pendekatan yang menekankan pentingnya penguatan dorongan internal dan eksternal pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka secara optimal. Motivasi pada hakikatnya merupakan suatu dorongan internal yang muncul dari dalam diri individu untuk melakukan tindakan tertentu guna mencapai tujuan yang berkaitan dengan motif yang dimilikinya. Dorongan ini dapat bersumber secara intrinsik dari individu itu sendiri, maupun secara ekstrinsik dari lingkungan luar, yang keduanya dapat diarahkan dan dikembangkan untuk meningkatkan kinerja. Pegawai administratif yang termotivasi akan menunjukkan sikap

proaktif, inisiatif tinggi, serta komitmen yang kuat terhadap tugas yang diberikan, sehingga berdampak positif pada produktivitas dan efisiensi kerja. Dalam organisasi motivasi kerja yang tinggi sangat penting dalam membangun budaya pelayanan yang responsif dan akuntabel serta berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan.

Motivasi kerja juga berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan dasar pegawai, baik secara fisiologis, psikologis, maupun sosial. Strategi yang efektif akan mampu mengidentifikasi dan merespons kebutuhan tersebut secara proporsional. Misalnya, pemberian insentif berbasis kinerja dapat meningkatkan semangat kerja, sementara pelibatan pegawai dalam pengambilan keputusan mampu meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi. Selain itu, strategi motivasi perlu juga diarahkan pada penciptaan suasana kerja yang mendukung pertumbuhan profesional dan kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang suportif, hubungan kerja yang harmonis, serta kejelasan tugas dan tanggung jawab akan mendorong pegawai merasa dihargai dan dibutuhkan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi intrinsik mereka.

Dengan demikian, penting bagi pimpinan organisasi untuk menjadi teladan dalam membangun lingkungan kerja yang memotivasi. Kepemimpinan yang komunikatif, apresiatif, dan partisipatif akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas pegawai. Dengan motivasi kerja yang tinggi, pegawai administratif tidak hanya akan bekerja sesuai prosedur, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan inovasi pelayanan yang mendukung terciptanya layanan kantor yang optimal dan berkelanjutan.

## **F. STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF MELALUI DISIPLIN KERJA**

Disiplin kerja merupakan faktor utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan profesional. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi cenderung lebih bertanggung jawab, konsisten, dan berorientasi pada hasil. Penerapan strategi untuk meningkatkan disiplin kerja sangat diperlukan oleh setiap organisasi guna mendorong peningkatan kinerja pegawai

administratif dalam mendukung layanan kantor yang optimal. Disiplin kerja tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan organisasi, tetapi juga merupakan indikator integritas dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya. Disiplin kerja merupakan faktor pendukung dalam peningkatan kinerja pegawai. Dengan adanya disiplin yang tinggi dapat mendorong motivasi kerja pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan maksimal sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Salah satu strategi peningkatan yang dapat diterapkan adalah melalui penetapan aturan dan kebijakan operasional yang jelas. Organisasi perlu merumuskan standar kerja yang mencakup jam kerja, tenggat waktu penyelesaian tugas, serta etika dan norma perilaku di tempat kerja. Kebijakan tersebut harus dikomunikasikan secara terbuka kepada seluruh pegawai guna menumbuhkan pemahaman yang seragam mengenai ekspektasi dan tanggung jawab masing-masing individu. Kejelasan dan transparansi dalam peraturan dapat berkontribusi baik dalam membentuk budaya kerja yang tertib dan disiplin. Budaya organisasi yang positif menjadi faktor penunjang terhadap pencapaian kinerja yang optimal. Lingkungan kerja yang mendorong terjadinya kolaborasi efektif, komunikasi transparan serta terciptanya hubungan saling percaya antara pihak manajemen dan pegawai memiliki peran signifikan dalam meningkatkan tingkat keterlibatan dan kepuasan kinerja pegawai.

Peran kepemimpinan juga sangat penting dalam membentuk budaya disiplin organisasi. Seorang pemimpin yang mampu menunjukkan perilaku disiplin secara konsisten akan menjadi panutan yang dapat mempengaruhi perilaku kerja bawahannya. Dalam hal ini, kepemimpinan yang tegas, adil, dan konsisten dalam menegakkan aturan akan memperkuat komitmen pegawai terhadap kepatuhan dan kebijakan organisasi.

Pemberian penghargaan dan sanksi yang seimbang menjadi strategi penting lainnya dalam meningkatkan disiplin kerja pada pegawai. Penghargaan dapat diberikan kepada pegawai yang menunjukkan kedisiplinan tinggi, misalnya dalam bentuk bonus, pengakuan resmi atau

promosi jabatan dapat mendorong motivasi kerja. Sedangkan sanksi diterapkan secara adil terhadap pelanggaran disiplin berfungsi sebagai pengingat tanggung jawab dan penguat kedisiplinan dalam organisasi.

Dengan demikian, strategi peningkatan kinerja pegawai administratif melalui pendekatan disiplin kerja merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, tertib, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi. Disiplin kerja mengacu pada kesadaran dan kesediaan pegawai untuk menaati peraturan yang berlaku serta norma-norma yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks administratif, disiplin tidak hanya berkaitan dengan kehadiran dan ketepatan waktu, tetapi juga mencakup ketaatan terhadap prosedur kerja, pemenuhan tanggung jawab, kepatuhan terhadap etika kerja, serta penggunaan waktu dan sumber daya secara efisien.

#### **G. STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRATIF MELALUI PELATIHAN KERJA**

Pelatihan merupakan salah satu strategi lain dalam meningkatkan kinerja pegawai pada suatu organisasi. Pelatihan merupakan suatu proses pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Melalui pelatihan, karyawan diharapkan dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang relevan dengan pekerjaan sehingga mampu berkontribusi secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Program pelatihan yang dirancang secara tepat, pegawai memperoleh kesempatan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja profesional yang mendukung peningkatan produktivitas kerja secara menyeluruh.

Strategi peningkatan kinerja pegawai administratif melalui pelatihan kerja merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pelatihan kerja berperan penting sebagai alat untuk menyesuaikan keterampilan pegawai dengan tuntutan tugas dan

perkembangan teknologi, serta dinamika pelayanan administrasi yang semakin kompleks. Pelatihan bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja karyawan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Pelatihan yang dirancang dengan baik memungkinkan pegawai administratif tidak hanya mampu melaksanakan tugas rutin secara efisien, tetapi juga dapat menghadapi tantangan kerja dengan solusi yang inovatif dan adaptif. Organisasi yang secara konsisten menginvestasikan sumber daya untuk pelatihan pegawai menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan, karena keberhasilan pelaksanaan tugas administratif sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan pegawai yang menjalankannya.

Pelatihan kerja juga memiliki fungsi strategis dalam mengurangi kesenjangan kinerja, yakni perbedaan antara kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Kesenjangan ini sering kali muncul akibat kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur kerja, perubahan regulasi, atau ketidakmampuan dalam menggunakan alat kerja berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, pelatihan dirancang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis, *problem solving*, dan kerja sama tim yang esensial dalam layanan administratif. Selain itu, keberhasilan strategi pelatihan kerja juga dipengaruhi oleh dukungan manajemen dan lingkungan kerja yang kondusif. Dukungan tersebut mencakup pemberian kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti pelatihan secara rutin, insentif bagi pegawai yang menunjukkan peningkatan kinerja pasca pelatihan, serta penyediaan fasilitas belajar yang memadai. Keterlibatan pimpinan dalam merancang dan mengawasi pelatihan juga menjadi faktor penting, karena pemimpin yang aktif menunjukkan perhatian terhadap pengembangan pegawai akan mendorong semangat belajar dan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Pada pelaksanaannya, setiap organisasi memiliki kebutuhan pelatihan yang berbeda, tergantung pada bidang kerja dan tujuan bisnisnya. Beberapa jenis pelatihan diantaranya sebagai berikut.

1. Pelatihan Orientasi, diberikan kepada pegawai baru

untuk mengenalkan budaya kerja, aturan yang berlaku pada organisasi, serta tugas dan tanggung jawab pekerjaan mereka.

2. Pelatihan Teknis, bertujuan untuk meningkatkan keterampilan khusus yang berkaitan dengan tugas pegawai.
3. Pelatihan Manajerial, ditujukan bagi pegawai yang dipersiapkan untuk posisi kepemimpinan agar mampu mengelola tim dengan baik.
4. Pelatihan *Soft Skill*, bertujuan melatih keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan kepemimpinan agar pegawai dapat bekerja lebih efektif.
5. Pelatihan Berbasis Teknologi, yaitu menggunakan metode seperti *e-learning* dan webinar untuk meningkatkan aksesibilitas pelatihan.

Dengan demikian, pelatihan kerja sebagai strategi peningkatan kinerja pegawai administratif harus dipandang sebagai investasi jangka panjang yang memberikan keuntungan tidak hanya bagi individu pegawai, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan. Dengan pelatihan yang tepat sasaran, dilakukan secara berkala, dan dikaitkan langsung dengan kebutuhan kerja serta hasil kinerja, maka organisasi akan memperoleh sumber daya manusia yang unggul, adaptif, dan mampu memberikan layanan kantor yang optimal. Strategi ini akan membawa dampak positif terhadap produktivitas organisasi, efisiensi operasional, serta kepuasan pengguna layanan, sekaligus memperkuat daya saing organisasi dalam lingkungan yang semakin kompetitif.

## **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kinerja pegawai administratif menjadi aspek penting dalam mendukung terciptanya layanan kantor yang optimal. Strategi yang dilakukan ditinjau dari permasalahan yang erat kaitannya dengan motivasi kerja, disiplin kerja, dan pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai administratif. Motivasi kerja berperan sebagai pendorong internal yang mengarahkan

perilaku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih antusias, produktif, dan penuh dedikasi. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang kuat terhadap tugasnya, menjaga etos kerja, serta mampu menyelesaikan tanggung jawab secara efisien dan efektif. Sementara itu, disiplin kerja merupakan landasan penting dalam membentuk pola perilaku yang taat aturan dan bertanggung jawab. Disiplin mencerminkan kesadaran dan kesediaan pegawai untuk mematuhi ketentuan organisasi, hadir tepat waktu, serta menjalankan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dengan tingkat disiplin yang tinggi, lingkungan kerja menjadi lebih tertib, profesional, dan mendukung pencapaian kinerja secara optimal. Sedangkan pelatihan kerja menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai administratif. Melalui pelatihan yang terencana dan berkesinambungan, pegawai dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman baru yang relevan dengan dinamika pekerjaan kantor. Pelatihan yang tepat tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga membentuk pegawai yang adaptif terhadap perubahan dan inovasi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan strategi peningkatan kinerja yang berfokus pada motivasi kerja, disiplin kerja, dan pelatihan kerja akan mendorong terciptanya sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan mampu memberikan kontribusi maksimal terhadap pelayanan kantor yang optimal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Angka, A. F. S., & Sulawati. (2022). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 3(3), 353–367.
- Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi* (Arypena (ed.); Cetakan

- ke). Zahir Publishing.
- Eka Safitri Tiya, Kusuma Alum, Setianingsih Rahayu, & Yuslim. (2024). Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pertanahan dan Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Riau Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(1), 306–323.
- Hermawan, I., Idris, M., & Choiriyah, C. (2022). Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan Kerja, Kompensasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Sumsel Babel Cabang Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(4), 158–176.
- Khaeruman, Marnisasah, L., Idrus, S., Irawati, L., Farradia, Y., Erwantiningsih, E., Hartatik, Supatmin, Yuliana, Aisyah, N., Natan, N., Widayanto, mutinda teguh, & Ismawati. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In *Bookchapter*.
- Kustini, E., Yusnita, N., & Sunaryo, W. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai* (N. Rismawati (ed.); Cetakan Pe). Penerbit Widina Media Utama.
- Mashudi, U., Supangat, A. T., & Khasanah, S. Z. (2025). *Peran Administrasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga, Sumber Daya Air. 1*, 88–97.
- Mayasari, N., Triana, N., Mullyadi, D., Dinarwati, S., Estiana, R., Suratman, Soekirman, A., & Suhara, A. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengukuran Kinerja, Retensi Talenta, dan Diversitas* (N. Mayasari & A. H. M. Sastraatmadja (eds.); Cet. Perta). Penerbit Widina Media Utama.
- Mufidah, & Hakam, M. S. (2024). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukamulia. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 1.11(April), 35–41.
- Nuraida, I. (2022). *Manajemen Perkantoran* (C. Heni (ed.); Cet. Perta). Penerbit PT Kanisius.
- Nurharyati, N. (2020). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kertasmaya Kabupaten Indramayu. 06(02)*, 142–150.

- Oktabriana, P. H., Siswati, E., & Iman, N. (2024). *Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Dunkindo Cipta Rasa Surabaya*. 5, 11–19. <https://doi.org/10.46821/benchmark.v5i1.517>
- Orlita, Normajatun, & Wahid, A. (2020). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Naskal Publikasi Ilmiah*, 3, 1–10.
- Rahmasita, A. N., Badia, P., & Zunaidah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pajak Kantor Samsat Palembang. *Cam Journal*, 6(2), 146–157.
- Rusdiana, H. A., & Zakiyah, Q. Y. (2021). *Manajemen Perkantoran Modern* (E. A. Wahab & Y. Wahidin (eds.); Cetakan II). Penerbit Insan Komunika.
- Samad, Abdul, Ahmad Firman, and Harlindah Harniati Arfan. "Pengaruh Diklat, Motivasi dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai BKPSDM Kabupaten Majene." *Cash Flow Jurnal Manajemen* 1, no. 1 (2022): 78-91.
- Saputra, R., Lewangka, U., & Ruslan, M. (2021). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumberdaya Manusia. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 42–49.
- Sundoro, T. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Jasa Pelayanan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Bulu. *Manajerial*, 9(02), 186.
- Suparyadi, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM) Suparyadi* (P. Christian, Y. Bauki, Ditya, & A. A. C (eds.); Ed. I). CV. ANDI OFFSET.
- Syahrudin, & Kamaluddin. (2022). Faktor-faktor Penghambat dalam Meningkatkan Pendayagunaan Pegawai di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 2, 52–60.
- Tjahjadi, D. (2025). *Strategi Membangun Kinerja Pegawai Unggul (Tinjauan dari Aspek Kepemimpinan, Pelatihan, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja)* (N. Duniawati (ed.); Cetakan Pe). Penerbit Adab.

- Wahongan, J. L., Ogi, I. W. J., & Tielung, M. V. J. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Publik di Badan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. 12(4), 225–236.
- Waqidah, K., & Mayasiana, N. A. (2024). *Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember*. 104–118.
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (D. Haitany el Jaid (ed.); Cetakan I:). Pustaka Belajar.
- Wruwu, N. (2022). *Manajemen Perkantoran* (M. Sam, Z. Munawwaroh, & A. K. Hia (eds.); Cet. Perta). Penerbit Indonesia Emas Group.