

ABSTRAK

Katriana, 2024, NIM 20.1.12.005. “Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Mempertahankan Mutu Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kutai Timur”. Skripsi Jurusan Tarbiyah, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Sekolah Tinggi Agama Islam Sangatta (STAIS). Dibimbing oleh Ibu Anjani Putri Belawati Pandiangan, M.Pd.I Selaku Pembimbing I dan Bapak Mukhtar, M.Pd. Selaku Pembimbing II.

Manajemen Perkantoran merupakan suatu kegiatan berupa usaha yang ditata secara terstruktur dan terarah disuatu tempat/wilayah untuk memaksimalkan oprasional kerja secara keseluruhan, mencapai target, dan sesuai keinginan. Kualitas atau mutu pelayanan suatu lembaga/organisasi sangat berkaitan erat dengan manajemen perkantoran. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen perkantoran yang ada di Kantor Kementerian Agama Kutai Timur, serta bagaimana pula terkait mutu pelayanannya.

Metodelogi penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang di dapatkan melalui wawancara secara langsung kepada informan atau narasumber yaitu semua Kepala seksi (Kasi) satuan kerja yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Kutai Timur. Sumber data sekunder yaitu meliputi buku/jurnal-jurnal, data-data, dan dokumentasi di Kementerian Agama Kabupaten Kutai Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan analisis data yaitu teknik analisis data Miles Huberman yang memiliki tiga tahapan diantaranya ialah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terkait manajemen perkantoran dalam mempertahankan mutu pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dan terlaksana dengan baik dan telah menerapkan beberapa fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam setiap masing-masing satuan kerja yang ada. Faktor pendukung yang sangat utama ialah tersedianya gedung yang serba difasilitasi dengan baik dalam ruangan yang berbeda-beda disetiap satuan kerja yang ada, mulai dari ruang bekerja yang nyaman dengan penataan alat-alat kantor yang sangat rapi, tersedianya pencahayaan atau penerangan disetiap ruangan, wifi dan AC disetiap ruangan satuan kerja, Ruang Musollah untuk sholat, beberapa WC, dan beberapa fasilitas lainnya yang bertujuan sebagai penunjang pada saat proses kerja berlangsung.

Kata Kunci : Manajemen Perkantoran, Mutu Pelayanan