

## **OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI BAGIAN OPERASIONAL SATUAN BRIMOB KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TENGAH**

**Muhammad Ikhsan Ekawira Ohoiulun<sup>1)</sup>, Aris Sunarya<sup>2)</sup>**

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: isanohoiulun@gmail.com

### **ABSTRAK**

Tuntutan untuk selalu memantapkan sistem administrasi kepolisian, khususnya sistem administrasi kepolisian di Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah yang dirasakan belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sementara perubahan faktor-faktor lingkungan tersebut sangat cepat terjadi di masyarakat dan perlu diantisipasi oleh jajaran Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah agar situasi Kamtibmas tetap terkendali. Selanjutnya dalam penelitian ini dirumuskan masalah penelitian mengenai bagaimana optimalisasi pelayanan administrasi di bagian operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah dan apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah. Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengidentifikasi optimalisasi pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di bagian operasional. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah diperlukan: 1) Menerapkan sistem informasi administrasi, 2) Penyederhanaan prosedur administratif, 3) Pelatihan keterampilan administratif, 4) Peningkatan kolaborasi antar tim, 5) Pemanfaatan teknologi, serta 6) Pengawasan dan evaluasi. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas administrasi di bagian operasional adalah kompetensi pegawai, sistem dan prosedur administrasi, infrastruktur dan teknologi, koordinasi internal, budaya organisasi, kepuasan pengguna jasa, serta monitoring dan evaluasi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah. Upaya optimalisasi ini bertujuan untuk memastikan efisiensi dan efektifitas selama proses administratif yang berkaitan dengan tugas-tugas operasional.

**Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Administrasi, Bagian Operasional**

### *Abstract*

*The demand to always strengthen the police administration system, especially the police administration system in the Central Kalimantan Regional Police Mobile Brigade Unit, is felt to be not working as expected. Meanwhile, changes in environmental factors are occurring very quickly in society and need to be anticipated by the ranks of the Central Kalimantan Regional Police Mobile Brigade Unit so that the security and social security situation remains under control. Furthermore, in this research a research problem was formulated regarding how to optimize administrative services in the operational section of the Mobile Brigade Unit of the Central Kalimantan Regional Police and what factors influence the quality of administrative services in the Operational Section of the Mobile Brigade Unit of the Central Kalimantan Regional Police. The aim of this research is, among other things, to identify the optimization of administrative services in the Operational Section of the Mobile Brigade Unit of the Central Kalimantan Regional Police and to determine the factors that influence the quality of administrative services in the operational section. The type of research used in this research is a qualitative approach. The results of this research are that to optimize administrative services in the Operational Section of the Mobile Brigade Unit of the Central Kalimantan Regional Police it is necessary to: 1) Implement an administrative information system, 2) Simplify administrative procedures, 3) Administrative skills training, 4) Increase collaboration between teams, 5) Utilize technology, and 6) Monitoring and evaluation. The factors that influence the quality of administration in the operational department are employee competency, administrative systems and procedures, infrastructure and technology,*

*internal coordination, organizational culture, service user satisfaction, and monitoring and evaluation. From the results of this research it can be concluded that there is a need to improve administrative services in the Operational Section of the Mobile Brigade Unit of the Central Kalimantan Regional Police. This optimization effort aims to ensure efficiency and effectiveness during administrative processes related to operational tasks.*

**Keywords:** *Optimization, Administrative Services, Operations Department*

## **A. LATAR BELAKANG**

Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah merupakan bagian dari sistem Kepolisian Negara Republik Indonesia memiliki tugas dan bertanggung jawab untuk bisa memberikan pelayanan kepolisian guna menjamin terselenggaranya kehidupan masyarakat Provinsi Kalimantan Tengah yang aman dan tentram serta terjaminnya kelancaran terselenggaranya program-program pembangunan pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah. Sebuah tugas yang harus dikelola melalui proses manajemen yang baik agar menghasilkan pekerjaan yang baik mengingat untuk mengelola keamanan sebuah provinsi seperti Kalimantan Tengah yang sarat dengan kompleksitas masalah sosial seperti jumlah penduduk yang terus meningkat, berkurangnya lahan pertanian menjadi pemukiman dan sentra ekonomi, kurangnya lapangan pekerjaan serta masalah kriminalitas tidaklah mudah. Sebagai sebuah provinsi yang penduduknya sudah heterogen dengan jumlah mencapai 2.672.790 jiwa (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Tengah, 2022) memiliki potensi perbedaan-perbedaan kebudayaan tradisional terutama antara penduduk asli Kalimantan Tengah (pengaruh Suku Dayak Ngaju) dengan komunitas China Parit yang apabila tidak terkelola dengan baik akan menjadi sumber konflik baik horizontal maupun vertikal yang dapat merugikan masyarakat.

Perkembangan masyarakat Provinsi Kalimantan Tengah yang kental dengan budaya religiusnya baik dalam bidang ekonomi, teknologi, politik, pendidikan, dan bidang lainnya telah menghasilkan hasil pembangunan yang positif bagi masyarakat. Akan tetapi sekaligus menimbulkan pula masalah-masalah baru sebagai akibat sampingan dari pembangunan dan perkembangan masyarakat itu

sendiri sehingga permasalahan keamanan dan ketertiban masyarakat akan menjadi bertambah kompleks. Hal ini antara lain disebabkan oleh kemajuan teknologi informasi dan perkembangan komunikasi yang dimanfaatkan pula oleh para pelaku kejahatan, sehingga bentuk-bentuk kejahatan yang akan dihadapi oleh Polri mempunyai ruang lingkup antar daerah, regional dan bahkan internasional dengan mobilitas yang tinggi dengan tumbuhnya pola, bentuk dan dimensi yang baru seperti kriminalitas yang terorganisir, narkoba, pemalsuan dokumen berharga, terorisme, dan kriminalitas dengan pola tingkah laku massa dalam melancarkan aksinya di kota besar dan lain sebagainya.

Oleh karena itu dalam menghadapi perkembangan di bidang keamanan dan ketertiban masyarakat ini, perlu diimbangi dengan pengembangan kemampuan Polri yang sepadan baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini penting mengingat yang dihadapi Polri adalah warga negara dan orang lain yang dilindungi oleh hukum dan hak-hak asasi manusia. Dengan keterbatasan yang ada pada Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah saat ini, terutama masalah jumlah personil yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk Provinsi Kalimantan Tengah dengan perbandingan 1:1200, maka usaha peningkatan mutu dan kemahiran perorangan anggota Polri merupakan hal yang menjadi perhatian utama, disamping perlunya mengikutsertakan masyarakat dalam usaha menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan masing-masing.

Pembangunan organisasi Polri akan berpengaruh pula terhadap sistem administrasi, khususnya administrasi kepolisian. Prof Awaloedin mengatakan bahwa administrasi Kepolisian merupakan administrasi negara yang secara khusus mengurus dan mengorganisir

permasalahan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Djamin, 2010). Mengurus dan mengorganisir permasalahan yang dihadapi Polri sehubungan dengan perubahan faktor-faktor lingkungan baik statis maupun dinamis seperti kependudukan, politik, ekonomi, dan sosial budaya dalam masyarakat. Dalam negara berkembang seperti Indonesia administrasi harus dapat mempengaruhi perkembangan lingkungan. Administrasi harus dapat merupakan *change of agent* atau *development agent* dalam negara yang sedang membangun. Administrasi dan lingkungan saling mempengaruhi.

Berangkat dari latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini peneliti ingin mengangkat judul tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi di bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah.

Hal tersebut bersumber dari permasalahan mendasar yang dihadapi Polri saat ini yang berupa tuntutan untuk selalu memantapkan sistem administrasi kepolisian khususnya sistem administrasi kepolisian di Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah yang dirasakan belum berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sementara perubahan faktor-faktor lingkungan tersebut sangat cepat terjadi di masyarakat dan perlu diantisipasi oleh jajaran Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah agar situasi Kamtibmas tetap terkendali.

## B. LANDASAN TEORITIS

### 1. Teori Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2018) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan (Rianto, 2010).

Pelayanan adalah proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau pengguna layanan. Pelayanan berkaitan erat dengan memberikan bantuan, informasi, atau solusi kepada orang lain dalam rangka memenuhi harapan mereka. Terdapat beberapa teori yang digunakan dalam pelayanan, antara lain teori kepuasan pelanggan, teori pengalaman pelanggan, dan teori manajemen hubungan pelanggan.

Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain:

#### a) Tingkat Kepuasan Pelanggan

Melalui survei atau wawancara dengan pelanggan, dapat diperoleh informasi tentang tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

#### b) Tingkat Loyalitas Pelanggan

Dapat diukur dengan melihat seberapa sering pelanggan menggunakan layanan tersebut atau merekomendasikan kepada orang lain.

#### c) Waktu Tanggap Pelayanan

Mengukur seberapa cepat penyedia layanan merespons permintaan atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

#### d) Tingkat Keluhan dan Penyelesaian Masalah

Jumlah keluhan dari pelanggan serta kemampuan penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah secara efektif dapat menjadi indikator kualitas pelayanan.

#### e) Efisiensi Operasional

Memantau waktu penyelesaian tugas-tugas administratif, kesesuaian prosedur kerja, dan penggunaan sumber daya secara efisien juga bisa menjadi indikator produktivitas pelayanan.

## 2. Teori Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pihak administrasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau pengguna jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka dalam hal administrasi. Pelayanan administrasi mencakup berbagai aspek seperti pengolahan dokumen, pengurusan izin, pembayaran pajak, dan sebagainya.

Terdapat beberapa teori yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, di antaranya:

### a) Teori Kepuasan Pelanggan

Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik. Fokus utama dari teori ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan layanan yang efektif dan responsif.

### b) Teori Responsivitas

Menurut teori ini, suatu pelayanan dianggap baik jika petugas atau administrasi merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan secara cepat dan efisien. Responsivitas juga mencakup kemampuan petugas atau administrasi untuk memberikan bantuan atau solusi terhadap masalah-masalah yang timbul selama proses administrasi.

### c) Teori Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan mengacu pada standar-standar tertentu yang harus dipenuhi agar sebuah layanan dapat dikatakan berkualitas tinggi. Beberapa indikator kualitas pelayanan meliputi akurasi data, ketepatan waktu penyelesaian tugas administrasi, kesopansantunan dalam bertindak serta kemudahan akses bagi masyarakat.

### d) Teori Keandalan

Menurut teori ini, keandalan dalam pelayanan administrasi berarti kemampuan petugas atau administrasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dari

waktu ke waktu. Hal ini meliputi pengolahan dokumen dengan benar, penyelesaian tugas sesuai jadwal, serta pemenuhan komitmen terhadap pelanggan.

## 3. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi

Indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi antara lain:

### a) Waktu Respons

Yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan dalam merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan.

### b) Akurasi Data

Yaitu tingkat ketepatan dan akurasi data yang diberikan oleh petugas atau administrasi kepada pelanggan.

### c) Kelengkapan Dokumen

Yaitu memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan telah lengkap dan tersedia secara tepat waktu.

### d) Kemudahan Akses

Yaitu ketersediaan sarana komunikasi (seperti telepon dan email) serta kejelasan informasi tentang prosedur administratif agar masyarakat mudah mengakses layanan tersebut.

### e) Ketepatan Waktu Penyelesaian Tugas Administratif

Yaitu memastikan bahwa tugas-tugas administrasi diselesaikan sesuai dengan batas waktu atau tenggat yang ditetapkan.

## 4. Teori Optimalisasi

Optimalisasi merujuk pada upaya untuk mencapai hasil yang paling efektif dan efisien dalam suatu sistem atau proses. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan output atau manfaat yang dihasilkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, optimalisasi berkaitan dengan meningkatkan kinerja individu, tim, maupun organisasi secara keseluruhan.

Terdapat beberapa teori yang dapat digunakan dalam optimalisasi pengembangan sumber daya manusia, diantaranya:

a) Teori Keterkaitan (*Contingency Theory*)

Teori ini berpendapat bahwa tidak ada satu pendekatan tunggal yang cocok untuk semua situasi. Pendekatan terbaik dalam mengoptimalkan pengembangan SDM akan bervariasi tergantung pada faktor-faktor kontekstual seperti budaya organisasi, struktur kerja, dan tujuan strategis.

b) Teori Penghargaan (*Reinforcement Theory*)

Menurut teori ini, memberikan penghargaan positif seperti pujian atau insentif bagi perilaku yang diinginkan dapat mendorong motivasi dan kinerja pegawai. Sebaliknya, hukuman atau konsekuensi negatif dapat mengurangi perilaku tidak diinginkan.

Terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan dalam optimalisasi pengembangan sumber daya manusia, diantaranya

a) Indikator Produktivitas

Indikator produktivitas melibatkan ukuran-ukuran kuantitatif dari output atau hasil kerja yang dihasilkan oleh individu atau tim. Misalnya jumlah pekerjaan selesai per periode waktu tertentu, peningkatan efisiensi operasional, tingkat kepuasan pelanggan, atau peningkatan pendapatan.

b) Indikator Keterampilan dan Kompetensi

Untuk mengoptimalkan pengembangan SDM, penting untuk memperhatikan keterampilan dan kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan. Indikator seperti tingkat keahlian teknis, kemampuan problem solving, kepemimpinan yang efektif, serta adaptabilitas terhadap perubahan dapat digunakan untuk mengukur perkembangan individu dalam hal ini.

c) Tingkat Partisipasi Pegawai

Mendorong partisipasi aktif pegawai dalam proses pengembangan

sumber daya manusia juga merupakan indikator penting. Hal ini mencakup partisipasi pegawai dalam program pelatihan, kolaborasi tim lintas departemen, serta kontribusi ide-ide inovatif bagi perbaikan proses kerja.

d) Retensi dan Pengembangan Bakat (*Talent Management*)

Mengelola bakat internal dengan baik adalah faktor penting dalam optimalisasi pengembangan sumber daya manusia. Indikator seperti tingkat retensi karyawan berkualitas tinggi, promosi internal secara berkelanjutan, serta investasi pada pembinaan karir dan pengembangan potensial dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan strategi *talent management*.

## 5. Teori Manajemen Operasional

Menurut Herjanto (2008), manajemen operasional adalah suatu proses yang berkesinambungan dan efektif dalam menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Heizer dan Rander (2009:4) menyatakan bahwa manajemen operasional ialah sebuah serangkaian kegiatan yang menghasilkan sebuah nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah suatu input menjadi output. Menurut Stevenson (2009:4) menyatakan bahwa manajemen operasional ialah sebuah sistem manajemen atau serangkaian proses dalam suatu pembuatan produk atau penyediaan jasa.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional yaitu pengelolaan penggunaan semua faktor produksi yang ada menjadi berbagai macam produk barang atau jasa.

Ciri-ciri dari manajemen operasional adalah fungsi manajemen operasi terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penelaahan (*analysis*), dan pengawasan atau pengendalian (*controlling*).

Perencanaan meliputi seluruh kegiatan mulai dari penentuan jenis barang

atau jasa yang akan dibuat, perencanaan pengadaan dan penanganan (*procurement and handling*) sumberdaya-sumberdaya yang akan diolah, penentuan jumlah dan jenis serta penataan letak (*layout*) mesin-mesin dan peralatan yang akan digunakan, penentuan cirri-ciri dan sifat-sifat yang harus dimiliki oleh barang atau jasa yang bersangkutan sudah harus siap untuk dipasarkan. Dalam kegiatan perencanaan, perencana harus menetapkan sasaran-sasaran (*objectives*) perusahaan, termasuk berbagai kebijakan dan aturan yang harus diikuti di dalam pencapaian sasaran tersebut.

Pengorganisasian meliputi seluruh kegiatan penentuan jumlah dan jenis sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan setiap kegiatan, termasuk keahlian terendah yang harus dimiliki oleh setiap orang yang akan ditugaskan untuk menangani satu jenis kegiatan tertentu. Pengorganisasian ini juga meliputi penentuan susunan organisasi, yaitu penentuan hubungan antara setiap orang dengan orang-orang lainnya di dalam organisasi. Susunan organisasi ini akan mengatur arah keterangan (*information*) di antara setiap orang atau bagian di dalam organisasi, dan dengan susunan organisasi ini juga akan jelas wewenang dan hak setiap orang.

Penelaahan (*analysis*) meliputi seluruh kegiatan untuk mendapatkan keterangan tentang setiap kegiatan yang dilaksanakan didalam kegiatan operasi dan produksi. Penelaahan ini akan membantu pemimpin untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan dari segala sisi yang pada gilirannya akan berguna di dalam pengambilan putusan tentang perlu tidaknya suatu kegiatan diteruskan, atau perlu tidaknya cara pelaksanaan kegiatan itu disempurnakan atau diubah. Hasil penelaahan ini adalah perbaikan-perbaikan di mana berbagai keterangan yang diperoleh akan menjadi masukan bagi fungsi-fungsi perencanaan dan pengawasan.

Pengawasan atau pengendalian (*controlling*) meliputi seluruh kegiatan yang

dimaksudkan untuk mengarahkan dan menjamin agar berbagai kegiatan yang sudah dan sedang dilaksanakan itu sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Salah satu hal yang harus diperiksa adalah apakah barang atau jasa yang dibuat sudah memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan di dalam perencanaan.

Hal ini dilakukan melalui pemeriksaan (*inspection*). Jika penyimpangan sudah terjadi, maka penyesuaian harus dilakukan. Jika sudah memenuhi syarat, kegiatan berikutnya dapat dilaksanakan. Kegiatan pengawasan ini dapat berhasil dan bermanfaat apabila dibantu oleh umpan balik keterangan yang baik, yang gunanya adalah untuk membantu menemukan sumber masalah serta merumuskan tindakan-tindakan perbaikan yang diperlukan.

### C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Djarm'an Satori (2011: 23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artefak dan lain sebagainya.

Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan (Nana Syaodih Sukmadinata 2011: 73). Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumen.

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### 1. Optimalisasi Pelayanan Administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah

Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah, berikut beberapa langkah yang dapat dilakukan:

- a) Menerapkan Sistem Informasi Administrasi  
Implementasikan sistem informasi administrasi terintegrasi untuk mempercepat dan meningkatkan efisiensi proses administratif. Sistem ini dapat mencakup manajemen data pegawai, pengelolaan dokumen elektronik, serta pelacakan status permohonan atau proses administratif lainnya.
- b) Penyederhanaan Prosedur Administratif  
Identifikasi dan evaluasi ulang prosedur-prosedur administratif yang ada guna mengidentifikasi potensi penyederhanaan atau penghapusan langkah-langkah yang tidak perlu. Tujuannya adalah untuk meminimalisir birokrasi dan meningkatkan kecepatan layanan kepada masyarakat.
- c) Pelatihan Keterampilan Administratif  
Berikan pelatihan khusus kepada staf operasional tentang keterampilan administratif seperti manajemen waktu, penggunaan perangkat lunak perkantoran, kemampuan komunikasi tertulis yang baik, serta pemahaman akan regulasi terkait tugas-tugas mereka.
- d) Meningkatkan Kolaborasi Antar Tim  
Fasilitasilah kolaborasi antar tim dalam Bagian Operasional dengan menyelenggarakan pertemuan rutin atau rapat koordinasi untuk membahas isu-isu penting terkait pelayanan administratif. Hal ini akan memastikan adanya komunikasi yang lancar antara anggota tim serta pembaruan informasi terbaru.
- e) Pemanfaatan Teknologi  
Memanfaatkan teknologi modern untuk meningkatkan pelayanan

administratif. Misalnya, implementasikan sistem manajemen dokumen elektronik yang memungkinkan akses cepat dan aman terhadap data, serta penggunaan aplikasi kolaborasi online untuk koordinasi pekerjaan. Menurut Bapak Briptu Bayu Yuniar selaku Staf Bagops mengatakan bahwa:

*“Teknologi telah memainkan peran yang sangat penting sebagai alat bantu dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi. beberapa inovasi teknologi yang telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi kerja di bidang administrasi diantaranya sistem manajemen dokumen digital dan layanan pelanggan online.*

*Sistem manajemen dokumen digital, dengan menggunakan sistem manajemen dokumen digital, seperti Google Drive, Dropbox, atau Share Point, Pegawai dapat dengan mudah menyimpan dan mengakses dokumen-dokumen secara elektronik. Hal ini mengurangi ketergantungan pada cetakan fisik dan mempercepat proses pencarian serta berbagi informasi.*

*Sedangkan layanan pelanggan online adalah dengan menerapkan layanan pelanggan online seperti helpdesk atau ticketing system memungkinkan pegawai dapat mengajukan permintaan atau menyelesaikan masalah administratif secara cepat dan efisien. Ini juga membantu dalam melacak sejarah komunikasi dan memberikan solusi yang tepat waktu. Inovasi-inovasi teknologi tersebut telah terbukti membantu meningkatkan efisiensi kerja dalam bidang administrasi. Namun demikian, penting bagi organisasi untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap relevan dan mampu memaksimalkan potensi digital yang ada.” (Wawancara, Rabu 7 Juni 2023).*

f) Pengawasan dan Evaluasi

Lakukan pengawasan rutin terhadap proses administratif dan evaluasi kinerja staf dalam memberikan pelayanan. Hal ini akan membantu mengidentifikasi masalah atau hambatan yang mungkin muncul sehingga dapat segera ditangani dan diperbaiki.

Proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas-tugas administratif sangat penting untuk memastikan pelayanan yang optimal. beberapa metode atau indikator yang dapat digunakan:

(1) Sistem Pelaporan

Implementasikan sistem pelaporan yang efektif, dimana setiap pegawai harus secara rutin melaporkan kemajuan tugas-tugas administratif mereka kepada atasan. Hal ini akan membantu dalam memantau perkembangan pekerjaan dan mengidentifikasi potensi masalah.

(2) Pengukuran Kinerja

Tentukan indikator kinerja (*Key Performance Indicators* atau KPIs) yang relevan untuk masing-masing tugas administratif. Misalnya, waktu penyelesaian dokumen, akurasi pengelolaan arsip, responsivitas dalam menangani permintaan informasi publik, atau tingkat kepatuhan terhadap peraturan.

(3) Audit Internal

Melakukan audit internal secara berkala untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap prosedur administratif serta mendeteksi adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian dengan standar operasional yang ditetapkan.

(4) Survei Kepuasan Pengguna Layanan

Melakukan survei kepuasan pengguna layanan bagi unit kerja Bagian Umum. Survei ini dapat memberikan umpan balik langsung dari para pemakai layanan tentang

kualitas pelayanan dan memberikan wawasan tentang area-area perbaikan yang diperlukan.

(5) Pelaksanaan Uji Kompetensi

Mengadakan uji kompetensi atau tes tertulis secara periodik untuk mengukur pemahaman pegawai terhadap tugas-tugas administratif, serta memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakannya dengan baik.

## **2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Sampang**

a) Kompetensi Pegawai

Kemampuan dan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi secara efektif akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Penting untuk memiliki pegawai yang terlatih, memiliki pengetahuan teknis yang memadai, serta kemampuan mengelola dokumen dan informasi dengan baik.

b) Sistem dan Prosedur Administrasi

Ketersediaan sistem dan prosedur administrasi yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh seluruh pegawai sangat penting. Hal ini mencakup proses pengarsipan, pendokumentasian kegiatan operasional, serta manajemen data agar tidak terjadi kesalahan atau kehilangan informasi.

c) Infrastruktur dan Teknologi

Keberadaan infrastruktur fisik seperti ruang kerja yang cukup luas, peralatan komputer modern, akses internet stabil, serta software aplikasi administratif dapat meningkatkan efisiensi kerja dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif.

d) Koordinasi Internal

Kerjasama tim internal antara bagian-bagian di satuan Brimob menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan administratif. Adanya koordinasi yang baik antar unit operasional akan mencegah hambatan atau kelancaran aliran informasi di dalam organisasi.

e) Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang mendukung profesionalisme tinggi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini meliputi komitmen organisasi terhadap keunggulan pelayanan, etika kerja yang kuat, serta adanya insentif dan penghargaan bagi pegawai yang memberikan kontribusi positif.

f) Kepuasan Pengguna Jasa

Tingkat kepuasan pengguna jasa atau pelanggan juga mempengaruhi kualitas pelayanan administratif. Melibatkan mereka dalam proses perbaikan dan mendengarkan umpan balik mereka dapat membantu mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan mutu layanan.

g) Monitoring dan Evaluasi

Melakukan monitoring secara rutin terhadap kinerja administratif serta melakukan evaluasi berkala akan membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dan merumuskan tindakan perbaikan yang tepat.

Faktor-faktor di atas dapat berdampak pada peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan aspek-aspek tersebut guna menjaga efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas-tugas administratif

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai optimalisasi pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah, kesimpulan yang dapat diambil diantaranya:

a) Menerapkan Sistem Informasi Administrasi

Penggunaan sistem informasi administrasi akan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data dan informasi di Bagian Operasional. Hal ini akan memudahkan aksesibilitas data dan mengurangi risiko kesalahan manusia.

b) Penyederhanaan Prosedur Administratif

Upaya menyederhanakan prosedur administratif akan menghilangkan hambatan birokrasi yang tidak perlu dan memperlancar alur kerja. Revisi kebijakan internal dan pemangkasan langkah-langkah yang redundan dapat membantu dalam hal ini.

c) Pelatihan Keterampilan Administratif

Pelatihan keterampilan administratif secara berkala akan meningkatkan kompetensi pegawai di Bagian Operasional. Fokus pada pemahaman prinsip-prinsip manajemen administrasi, keterampilan teknis yang relevan, serta kemampuan komunikasi dan kerjasama tim.

d) Peningkatan Kolaborasi Antar Tim

Mendorong kolaborasi antar tim akan meningkatkan koordinasi, berbagi pengetahuan, dan sinergi dalam melaksanakan tugas-tugas administratif. Pertemuan rutin, forum diskusi, atau penggunaan alat-alat kolaboratif online dapat membantu dalam hal ini.

e) Pemanfaatan Teknologi

Memanfaatkan teknologi yang tepat, seperti aplikasi mobile atau perangkat lunak administrasi, akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja di Bagian Operasional. Sistem manajemen dokumen digital atau aplikasi kolaboratif online adalah contoh

pemanfaatan teknologi yang dapat dilakukan.

f) Pengawasan dan Evaluasi

Melakukan pengawasan secara berkala serta evaluasi hasil kerja penting untuk memastikan bahwa semua indikator dan upaya yang telah dilakukan berjalan sesuai rencana dan mencapai hasil yang diharapkan.

Sedangkan berdasarkan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Bagian Operasional Satuan Brimob Kepolisian Daerah Kalimantan Tengah, kesimpulan yang dapat diambil diantaranya:

a) Kompetensi Pegawai

Tingkat kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi akan berdampak pada kualitas pelayanan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan administratif dapat meningkatkan kompetensi pegawai.

b) Sistem dan Prosedur Administrasi

Sistem dan prosedur administrasi yang jelas, efisien, dan terstandarisasi akan membantu dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas.

c) Infrastruktur dan Teknologi

Ketersediaan infrastruktur yang memadai dan pemanfaatan teknologi yang tepat akan mendukung efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas administrasi.

d) Koordinasi Internal

Koordinasi yang baik antar unit atau bagian dalam organisasi sangat penting untuk menghindari hambatan atau kesalahan dalam pelayanan administrasi.

e) Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang mendukung kerja sama, inovasi, dan pelayanan yang berkualitas akan mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi.

f) Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan administrasi akan

mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

g) Monitoring dan Evaluasi

Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan administrasi penting untuk mengetahui kekurangan dan memberikan perbaikan yang diperlukan.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti adalah penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga wawasan baru bagi peneliti selanjutnya dan dilanjutkan dengan memperbaiki kekurangan yang ada dipenelitian yang telah dilakukan.

## REFERENSI

- Dharma, S. (2005). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamin, A. (1995). *Administrasi Kepolisian RI: Kenyataan dan Harapan*. Bandung: Penerbit Sanyata Sumanasa Wira.
- Djamin, A. (2000). *Menuju Polri Mandiri Yang Profesional*. Jakarta: Yayasan Tenaga Kerja Indonesia.
- Djamin, A. (2011) *Sistem Administrasi Kepolisian Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian.
- Djamin, A. (2007). *Kedudukan Kepolisian Negara RI Dalam Sistem Ketatanegaraan: Dulu, Kini dan Esok*. Jakarta: PTIK Press.
- Djamin, A. (2007). *Masalah dan Issue Manajemen Kepolisian Negara RI dalam Era Reformasi*. Jakarta: Yayasan Brata Bhakti.
- Hoessein, B. (1999) *Konsep dan Teori Ilmu Administrasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Hoy, Wayne, H., & Miskel, G. C. (1978). *Educational Administration*. Teory Research and Practice, Random House, Inc.

- Irawan, P. (2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Reksodiputro, M. (2007). Kajian ilmu Kepolisian dan Perkembangannya: Mengharapkan Keterpanggilan Angkatan Muda Polri Dalam Transformasi Organisasi Polri, *Jurnal Polisi Indonesia*, 9(1), 511–538.
- Rosyidi, U. (2007). Reformasi Administrasi Sub Nasional: Suatu Analisis Reformasi Administrasi Kecamatan di Kota Bogor. *Disertasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Suarjaya, & Wayan. (2007). Analisis Pelayanan Publik Desa Dinas dan Desa Pakraman Wongaya Gede Kabupaten Tabanan. *Disertasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

