

## Optimalisasi Sistem Pelayanan Administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah

Siti Maisarah<sup>1</sup>, Nurul Hikmah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Indonesia

Alamat: Kompleks Islamic Centre, Jl. G. Obos, Menteng, Kec. Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah

Korespondensi penulis: [sitimaisarah.idsmt@gmail.com](mailto:sitimaisarah.idsmt@gmail.com)

### Article History:

Received: Oktober 22, 2024;

Revised: November 09, 2024;

Accepted: November 23, 2024;

Online Available: November 25, 2024;

**Keywords:** Optimization, Service System, Administration

**Abstract :** This research examines the optimization of the administrative service system at the Regional Personnel Agency of Central Kalimantan Province using a descriptive qualitative approach. The focus of the research includes the implementation of the service system, identification of obstacles, and development of a resolution strategy. The results revealed that the administrative service system has been implemented through six main aspects that are integrated with each other, including guest services, management of incoming letters and dispositions, numbering of outgoing letters, reporting on letter administration, file distribution, and distribution of Decision Letters (SK). The main obstacle identified is the management of non-physical incoming mail that has not been well organized, but has been overcome through a systematic search strategy and intensive internal communication. Efforts to improve service quality are implemented comprehensively through the development of employee competencies, strengthening work integrity, periodic evaluations, and building a culture of excellent service, all of which contribute to improving the effectiveness of the overall administrative service system.

### Abstrak.

Penelitian ini mengkaji optimalisasi sistem pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus penelitian meliputi implementasi sistem pelayanan, identifikasi kendala, serta pengembangan strategi penyelesaian. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa sistem pelayanan administrasi telah diimplementasikan melalui enam aspek utama yang saling terintegrasi, meliputi pelayanan tamu, pengelolaan surat masuk dan disposisi, penomoran surat keluar, pelaporan administrasi surat, distribusi berkas, dan pembagian Surat Keputusan (SK). Kendala utama yang teridentifikasi adalah pengelolaan surat masuk non-fisik yang belum terorganisir dengan baik, namun telah diatasi melalui strategi penelusuran sistematis dan komunikasi internal yang intensif. Upaya peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan secara komprehensif melalui pengembangan kompetensi pegawai, penguatan integritas kerja, evaluasi berkala, dan pembangunan budaya pelayanan prima, yang kesemuanya berkontribusi pada peningkatan efektivitas sistem pelayanan administrasi secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Optimalisasi, Sistem Pelayanan, Administrasi

## 1. LATAR BELAKANG

Dalam era transformasi birokrasi yang tengah berlangsung, pelayanan administrasi yang efektif dan efisien menjadi tulang punggung penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah, sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur, dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih responsif, transparansi, dan akuntabilitas, modernisasi sistem pelayanan administrasi kepegawaian menjadi sebuah keniscayaan. *Paradigma New Public Management (NPM)* yang menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada hasil telah mendorong institusi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Haryani et al., 2023)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk menganalisis secara mendalam implementasi sistem pelayanan yang ada, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi penyelesaian yang efektif. Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat posisi strategis Provinsi Kalimantan Tengah sebagai salah satu daerah yang sedang mengalami pertumbuhan pesat dan memiliki potensi besar dalam pengembangan sumber daya manusia aparatur.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep Optimalisasi**

Optimalisasi merupakan proses meningkatkan atau mengefektifkan suatu sistem untuk mencapai hasil terbaik sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan (Rohani, 2024). Menurut Winardi (1999), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan yang diinginkan. Singiresu S Rao (2009) mendefinisikan optimalisasi sebagai proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi (Asep Hidayat & Irvanda, 2022). Jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

### **Sistem Pelayanan Administrasi**

Sistem pelayanan administrasi merupakan komponen fundamental dalam pengelolaan organisasi modern. Sedarmayanti (2018) mendefinisikannya sebagai serangkaian kegiatan birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa sesuai aturan yang ditetapkan. Moenir (2019) menguraikan komponen utama sistem pelayanan administrasi yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas.

Perkembangan sistem pelayanan administrasi telah berevolusi dari era konvensional menuju era digital, seperti yang dijelaskan oleh Ratminto dan Winarsih (2020). Indrajit (2021) mencatat bahwa transformasi digital telah mengubah paradigma pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan terintegrasi melalui implementasi *e-government*.

Dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi merupakan rangkaian kegiatan birokrasi yang mencakup berbagai komponen penting seperti prosedur, waktu, biaya, produk, sarana prasarana, dan kompetensi SDM.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang dimaksudkan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam konteks pelayanan administrasi (Moleong, 2000). Pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya dalam mengungkap kompleksitas permasalahan melalui deskripsi yang menyeluruh dan kontekstual (Abdussamad & Zuchri, 2021). Penelitian deskriptif dalam konteks ini berupaya memberikan gambaran yang akurat dan sistematis mengenai situasi dan kejadian yang diamati, dengan fokus pada peningkatan mutu pelayanan publik melalui pengelolaan administrasi yang efektif di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.

Metodologi ini memungkinkan peneliti untuk menggali dan menganalisis data secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang berbagai aspek pengelolaan administrasi. Pendekatan ini juga memfasilitasi identifikasi pola-pola dan hubungan antar variabel yang mungkin tidak terungkap melalui pendekatan kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Implementasi Sistem Pelayanan**

Implementasi sistem pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah telah dikembangkan melalui enam aspek utama yang saling terintegrasi.

##### **a. Pelayanan Tamu**

Pelayanan prima kepada tamu merupakan prioritas utama dalam sebuah institusi atau perusahaan. Setiap tamu yang berkunjung akan disambut dengan ramah oleh resepsionis yang bertugas. Resepsionis akan menanyakan dengan sopan mengenai maksud dan tujuan kedatangan tamu serta keperluan yang dapat dibantu. Untuk kepentingan administrasi dan pelacakan kunjungan, tamu akan diminta

mengisi buku tamu yang telah disediakan dengan mencantumkan informasi seperti nama lengkap, instansi asal, nomor kontak, tujuan kunjungan, dan nama yang ingin ditemui. Setelah prosedur administrasi selesai, petugas akan menghubungi departemen yang dituju untuk memastikan ketersediaan waktu. Selanjutnya, tamu akan diarahkan atau dipersilakan menunggu sesuai dengan situasi yang ada.

b. Pengelolaan Surat Masuk dan Disposisi

Badan Kepegawaian Daerah secara rutin menerima berbagai jenis surat masuk, termasuk pengajuan izin belajar, usulan kenaikan pangkat, permohonan mutasi antar provinsi maupun kota, serta berbagai keperluan administrasi kepegawaian lainnya. Setiap pengirim surat akan menerima tanda terima resmi sebagai bukti bahwa berkas telah diterima dan tercatat dalam sistem administrasi.

Proses pengelolaan surat masuk diawali dengan penerimaan berkas di bagian administrasi. Petugas yang berwenang melakukan verifikasi kelengkapan dokumen sesuai dengan jenis pengajuan. Setelah berkas dinyatakan lengkap, petugas membuat agenda disposisi surat yang memuat informasi detail mengenai perihal surat, identitas pengirim, dan ringkasan isi surat.

Berkas yang telah diagendakan kemudian diteruskan kepada Sekretaris Badan untuk ditindaklanjuti. Sekretaris Badan berwenang menentukan alur disposisi berdasarkan urgensi dan jenis pengajuan. Untuk pengajuan yang bersifat strategis atau memerlukan kebijakan khusus, berkas akan diteruskan kepada Kepala Badan untuk mendapatkan arahan. Sementara untuk pengajuan yang bersifat teknis dan telah memiliki standar operasional prosedur yang jelas, berkas dapat langsung didistribusikan ke bidang terkait.

c. Penomoran Surat Keluar

Penomoran surat keluar merupakan prosedur penting dalam administrasi surat-menyurat. Proses ini dimulai ketika sub bidang membuat konsep surat. Sebelum meminta cap dan tanda tangan Kepala Badan, sub bidang harus terlebih dahulu meminta penomoran surat. Setiap surat keluar dicatat dalam buku agenda surat keluar untuk memudahkan penelusuran dan dokumentasi. Sistem pencatatan ini memungkinkan sub bidang untuk melacak dan merujuk kembali surat yang telah dikeluarkan dengan mudah.

d. Pelaporan Administrasi Surat

Pengelolaan surat masuk dan keluar merupakan komponen vital dalam operasional instansi. Untuk meningkatkan efektivitas, laporan administrasi surat dibuat menggunakan Microsoft Excel yang menyediakan berbagai fitur untuk pengarsipan dan pencarian data. Penggunaan Excel memungkinkan pencarian data secara cepat, pengurutan berdasarkan berbagai kriteria, dan pembuatan laporan yang terstruktur.

Sistem pengarsipan digital ini mendukung transparansi dan akuntabilitas instansi. Format yang terstruktur dan sistematis memudahkan akses, pemeriksaan, dan pelaporan kepada pihak yang berkepentingan. Hal ini mencerminkan tata kelola administrasi yang profesional dan meminimalisir risiko kehilangan atau kerusakan data.

e. Distribusi Berkas

Mengingat Gubernur dan Badan Kepegawaian Daerah berada dalam satu lingkup kerja, berkas-berkas yang telah ditandatangani oleh Gubernur dan Sekretaris Daerah didistribusikan secara internal ke bagian-bagian terkait. Koordinasi juga dilakukan dengan instansi-instansi lain di luar lingkungan pemerintah daerah sesuai kebutuhan. Seluruh proses distribusi ini didokumentasikan dengan sistematis untuk memastikan keterlacakan berkas.

f. Membagikan Surat Keputusan (SK)

Pengelolaan Surat Keputusan (SK) mencakup berbagai jenis dokumen seperti SK mutasi, SK izin belajar, SK jabatan fungsional, dan SK kenaikan pangkat. Prosedur pengelolaannya dimulai dari penyerahan SK oleh bidang penerbit kepada bagian pelayanan atau loket. Ketika pegawai atau tamu datang untuk mengambil SK, petugas pelayanan akan menyerahkan dokumen yang bersangkutan dan meminta penandatanganan tanda terima.

Tanda terima yang telah ditandatangani dikembalikan kepada bidang penerbit SK sebagai bukti bahwa dokumen telah diterima oleh pihak yang berhak. Sistem ini menjamin transparansi dan tertib administrasi dalam pengelolaan dokumen penting, serta memudahkan penelusuran status penyerahan SK kepada penerimanya.

## **Kendala dan Strategi**

### 1) Kendala dalam Pengelolaan Administrasi

Pengelolaan surat masuk nonfisik di Sub bidang Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah telah menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas kerja selama periode magang. Permasalahan ini terletak pada sistem pencarian dokumen yang tidak terorganisir dengan baik, mengakibatkan pegawai harus menghabiskan waktu lebih lama untuk menemukan dan mengakses surat-surat penting yang dibutuhkan dalam proses administratif.

Dampak dari permasalahan ini sangat terasa dalam operasional sehari-hari, di mana pegawai menghadapi kesulitan signifikan dalam melacak dan mengakses surat-surat penting yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif. Ketidakefisienan ini tidak hanya mempengaruhi produktivitas kerja tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keamanan informasi dan ketidakpatuhan terhadap standar dokumentasi yang ditetapkan. Selain itu, ketiadaan sistem backup yang memadai meningkatkan risiko kehilangan data penting yang dapat berdampak serius pada kelangsungan operasional organisasi.

### 2) Strategi Penyelesaian Kendala

Untuk mengatasi kendala tersebut, sub bidang mengembangkan strategi penyelesaian yang sistematis dan komprehensif melalui pendekatan pada penelusuran asal-usul surat dengan mengidentifikasi pihak yang pertama kali menerima surat tersebut melalui komunikasi internal yang intensif antar bagian. Proses ini melibatkan koordinasi yang erat dengan berbagai unit kerja untuk memastikan pelacakan yang akurat dan efisien.

Dalam upaya mengatasi kendala yang dihadapi, sub bidang telah mengimplementasikan serangkaian langkah strategis yang dirancang secara sistematis dan menyeluruh. Pendekatan utama yang diterapkan adalah melakukan penelusuran mendalam terhadap asal-usul surat dengan cara mengidentifikasi secara cermat pihak pertama yang menerima dokumen tersebut. Proses penelusuran ini dilaksanakan melalui komunikasi internal yang dijalankan secara intensif dan berkesinambungan antar bagian yang terkait. Untuk memastikan efektivitas pelacakan, sub bidang menjalin koordinasi yang solid dengan berbagai unit kerja terkait, mencakup departemen administrasi, bagian pengarsipan, hingga unit-unit operasional yang memiliki keterkaitan dengan penanganan surat tersebut. Melalui kolaborasi yang erat ini, proses pelacakan dapat dilakukan secara lebih akurat dan

efisien, sehingga memungkinkan identifikasi cepat terhadap titik-titik kritis dalam alur perjalanan surat. Pendekatan komprehensif ini tidak hanya membantu dalam menyelesaikan masalah yang ada, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan sistem pengelolaan surat yang lebih terstruktur dan dapat diandalkan untuk ke depannya.

Implementasi strategi ini telah memberikan hasil yang positif, ditandai dengan peningkatan signifikan dalam tingkat keberhasilan penemuan surat-surat non-fisik. Lebih dari itu, inisiatif ini telah mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih terorganisir dalam pengelolaan dokumen digital di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah. Efisiensi dalam pencarian dan pengaksesan dokumen meningkat secara dramatis, sementara risiko kehilangan data penting dapat diminimalisir secara efektif. Sistem yang baru juga memfasilitasi proses audit dan pelaporan yang lebih akurat, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat berdasarkan informasi yang tersedia.

Ke depannya, sistem ini akan terus dievaluasi dan disempurnakan untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi yang dinamis. Pelatihan berkelanjutan bagi pegawai dalam penggunaan sistem digital dan pemahaman prosedur baru juga menjadi prioritas untuk memastikan keberlanjutan efektivitas sistem. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Tengah berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan dokumen.

### **Peningkatan Mutu Pelayanan**

Peningkatan mutu pelayanan pada lokasi magang merupakan aspek krusial yang memerlukan perhatian khusus dan upaya berkelanjutan. Dalam konteks ini, kualitas layanan kepada masyarakat menjadi tolok ukur utama keberhasilan sebuah instansi dalam menjalankan fungsi pelayanan publiknya. Peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga berperan vital dalam menjaga dan meningkatkan reputasi instansi di mata publik.

Salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan adalah pengembangan kompetensi dan profesionalisme pegawai. Hal ini dapat diwujudkan melalui berbagai program pelatihan, *workshop*, dan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang terampil dan profesional akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Integritas dalam lingkungan kerja merupakan fondasi penting lainnya dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Hubungan yang harmonis antar pegawai satuan kerja dapat menciptakan atmosfer kerja yang positif dan kolaboratif. Hal ini dapat didorong melalui kegiatan *team building*, rapat koordinasi rutin, dan forum diskusi internal yang memungkinkan pertukaran ide dan solusi untuk berbagai tantangan dalam pelayanan. Ketika para pegawai memiliki rasa kebersamaan dan komitmen yang kuat terhadap tujuan organisasi, kualitas pelayanan akan meningkat secara alamiah.

Evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap kualitas pelayanan juga perlu dilakukan untuk memastikan standar yang telah ditetapkan dapat tercapai dan dipertahankan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat, analisis keluhan dan masukan dari pengguna layanan, serta audit internal secara rutin. Hasil evaluasi ini kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan yang berkelanjutan.

Tidak kalah pentingnya adalah membangun budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Setiap pegawai perlu memahami bahwa mereka adalah representasi dari instansi dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik. Sikap ramah, empati, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat harus menjadi bagian dari standar pelayanan yang tidak bisa ditawar.

Dengan menerapkan berbagai aspek peningkatan mutu pelayanan tersebut secara konsisten dan terintegratif, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kegiatan magang mbkm yang dilaksanakan di badan kepegawaian daerah provinsi kalimantan tengah yaitu pada bagian kepegawaian / resepsionis menunjukkan keberhasilan dan kelancaran yang optimal. Dapat dibuktikan dengan berbagai tugas yang dilaksanakan mulai dari pelayanan tamu, pengelolaan surat, dan administrasi dokumen telah dilaksanakan dengan baik, hal ini mencerminkan upaya dalam menjaga keseimbangan dan keberlangsungan sumber daya manusia di lingkungan pemerintah provinsi.



## Saran

Semoga kedepannya pengelolaan pelayanan administrasi di badan kepegawaian daerah provinsi kalimantan tengah dapat berjalan dengan baik dan lebih efektif lagi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih banyak kepada kantor badan kepegawaian daerah provinsi kalimantan tengah yang sudah mengizinkan melakukan magang serta memperbolehkan melakukan penelitian sehingga artikel ini dapat di terbitkan.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, & Zuchri. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). Syakir Media Press.
- Asep Hidayat, & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi penyusunan dan pembuatan laporan untuk mewujudkan good governance. *Pengabdian, 11*(1).
- Haryani, S., Akhdiyati, R., Iqbal, M., Mintarti, S., & Sari, W. I. R. (2023). Implementasi new public management (NPM) badan kepegawaian daerah (studi kasus Kabupaten B). *NCAF, 5*(25), 330–335. <https://doi.org/10.20885/ncf.vol5.art38>
- Indrajit, R. E. (2021). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir, H. A. S. (2019). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rao, S. S. (2009). *Engineering optimization theory and practice* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2020). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohani, Z. T. (2024). Optimalisasi manajemen sarana dalam meningkatkan mutu pembelajaran di sekolah menengah pertama swasta Islam terpadu Bangkinang.
- Sedarmayanti. (2018). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Winardi. (1999). *Manajemen personalia*. Yogyakarta: BPFE UGM.