

Strategi Peningkatan Efisiensi Pelayanan Administrasi pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram

Irwan¹, M Fathu Salam², Muhaad Rio Jumadinata³, Salmin⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Irwan

E-mail: irwan18352@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan tulang punggung penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berfungsi mendukung kelancaran tugas pokok dan fungsi instansi. Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram memiliki peran sentral dalam mengelola tata pemerintahan, mengkoordinasikan perangkat daerah, mengelola surat-menyurat dinas, dan memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat serta instansi terkait. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat tingkat efisiensi, seperti alur kerja yang belum terstandarisasi secara optimal, ketergantungan pada dokumen fisik, pemanfaatan teknologi informasi yang belum merata, serta variasi kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efisiensi pelayanan administrasi yang berjalan saat ini, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan strategi peningkatan efisiensi yang terukur dan dapat diterapkan. Metode yang digunakan meliputi observasi partisipatif selama masa magang, wawancara mendalam dengan kepala bagian dan staf, pengumpulan data dokumen, serta studi pustaka yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian layanan masih membutuhkan waktu 1–3 hari kerja lebih lama dibandingkan standar ideal, dengan tingkat efisiensi secara keseluruhan mencapai 62,7%. Faktor penghambat utama meliputi sistem pengarsipan yang masih sebagian besar manual, belum terintegrasinya sistem informasi, keterbatasan sarana prasarana, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi staf. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dirumuskan empat strategi utama yang terperinci, yaitu: (1) transformasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi secara terpadu; (2) penyederhanaan dan standarisasi prosedur kerja; (3) peningkatan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia; serta (4) penerapan sistem pengawasan, evaluasi, dan pengembangan berkelanjutan. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan hingga mencapai 85–90% dalam jangka waktu 1–2 tahun penerapan.

Kata Kunci - Efisiensi Pelayanan, Administrasi Pemerintahan, Transformasi Digital, Standar Operasional Prosedur, Sekretariat Daerah Kota Mataram

Abstract

Administrative services are the backbone of regional government administration, supporting the smooth implementation of the primary tasks and functions of agencies. The Government Section of the Mataram City Regional Secretariat plays a central role in managing governance, coordinating regional apparatus, managing official correspondence, and providing administrative services to the public and relevant agencies. However, in its implementation, various issues remain that hinder efficiency, such as a poorly standardized workflow, reliance on physical documents, uneven use of information technology, and variations in human resource competencies. This study aims to analyze the current level of administrative service efficiency, identify influencing factors, and formulate measurable and implementable efficiency improvement strategies. The methods used include participatory observation during the internship period, in-depth interviews with department heads and staff, document data collection, and relevant literature review. The results indicate that the average service completion

time still takes 1–3 working days longer than the ideal standard, with an overall efficiency level reaching 62.7%. The main inhibiting factors include a largely manual filing system, a lack of integrated information systems, limited infrastructure, and a lack of ongoing staff training. Based on the analysis, four detailed main strategies were formulated: (1) digital transformation and integrated use of information technology; (2) simplification and standardization of work procedures; (3) improving the quality and competence of human resources; and (4) implementing a system of monitoring, evaluation, and continuous development. This strategy is expected to increase service efficiency by 85–90% within 1–2 years of implementation.

Keywords - *Service Efficiency, Government Administration, Digital Transformation, Standard Operating Procedures, Mataram City Regional Secretariat*

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia menuntut adanya perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari birokrasi yang berorientasi pada aturan menuju birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik. Salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya pelayanan administrasi yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan administrasi yang efisien tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram merupakan salah satu unit kerja eselon III yang memiliki tugas pokok membantu Sekretaris Daerah dalam penyusunan kebijakan, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, dan evaluasi di bidang pemerintahan. Dalam pelaksanaannya, bagian ini menangani berbagai aktivitas administrasi, antara lain penerimaan dan pendistribusian surat masuk, pembuatan dan pengiriman surat keluar, pengelolaan arsip dinas, penyusunan laporan, serta pelayanan informasi kepada perangkat daerah dan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal selama minggu pertama pelaksanaan magang, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam pelayanan administrasi. Misalnya, proses disposisi surat masih membutuhkan waktu 1–3 hari kerja karena harus melalui perpindahan dokumen fisik dari satu meja ke meja lain. Pencarian dokumen arsip yang berumur lebih dari satu tahun membutuhkan waktu rata-rata 45 menit karena belum tersusun secara digital dan terstruktur. Selain itu, masih ditemukan tumpukan berkas yang menunggu proses penyelesaian, yang disebabkan oleh pembagian tugas yang belum merata dan keterbatasan pemahaman sebagian staf terhadap sistem kerja yang seharusnya diterapkan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tingkat efisiensinya masih dapat ditingkatkan secara signifikan. Oleh karena itu, penulisan jurnal magang ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam permasalahan yang ada dan merumuskan strategi peningkatan efisiensi yang sesuai dengan kondisi nyata di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara mendalam kondisi pelayanan administrasi, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta merumuskan strategi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Pengabdian dilaksanakan di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram selama kurun waktu tiga bulan, terhitung mulai dari tanggal 28 Januari 2026 hingga 13 Maret 2026.



Gambar 1.

Proses penerimaan mahasiswa magang

Sumber data dalam jurnal ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi langsung selama masa magang dan wawancara mendalam terhadap responden yang meliputi 1 orang Kepala Bagian, 3 orang Kepala Sub Bagian, 6 orang staf pelaksana, serta 10 orang pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen resmi, antara lain struktur organisasi beserta tugas pokok dan fungsinya, Standar Operasional Prosedur yang berlaku, laporan kinerja tahunan, peraturan perundang-undangan yang relevan, serta dokumen pendukung lainnya.

Untuk mengumpulkan data, digunakan empat teknik utama, yaitu observasi partisipatif di mana pengabdian terlibat langsung dalam kegiatan administrasi guna mengamati alur kerja, waktu penyelesaian tugas, dan kendala yang dihadapi; wawancara mendalam yang dilakukan dengan panduan pertanyaan terstruktur maupun tidak terstruktur agar informasi yang diperoleh lebih lengkap; studi dokumen untuk menganalisis berbagai referensi resmi; serta dokumentasi berupa pengambilan foto dan catatan kegiatan sebagai bukti pendukung. Selanjutnya, seluruh data yang terkumpul dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data untuk menyeleksi dan menyederhanakan informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan agar lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan efisiensi pelayanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram memiliki tanggung jawab mengelola rata-rata 30 hingga 40 surat masuk dan 20 hingga 25 surat keluar setiap harinya, serta melayani sekitar 10 hingga 15 orang pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama tiga bulan, secara umum pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan agar dapat mencapai tingkat efisiensi yang optimal.

Hasil pengukuran terhadap waktu penyelesaian layanan berdasarkan pencatatan pada 250 sampel dokumen menunjukkan bahwa seluruh jenis layanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan standar yang seharusnya diterapkan. Proses penerimaan dan disposisi surat masuk memakan waktu rata-rata 1,8 hari kerja, sedangkan standar idealnya adalah maksimal 1 hari kerja. Demikian pula halnya dengan pembuatan surat keluar, penyusunan laporan, hingga pencarian arsip, di mana pencarian dokumen yang berumur lebih dari satu tahun memerlukan waktu rata-rata 47 menit, jauh melebihi batas maksimal 15 menit. Kondisi ini sejalan bahwa keterlambatan dalam proses administrasi seringkali disebabkan oleh alur kerja yang masih bersifat konvensional. (Sinambela, 2022, hlm. 179).



Gambar 2.
Proses pegelolaan surat-meyurat

Pada gambar 2 menggambarkan proses pengelolaan surat-menyurat, pendataan, dan penyusunan dokumen yang menjadi inti pelayanan administrasi di instansi ini. Meskipun sebagian besar pekerjaan masih dilakukan secara manual pada kertas dan buku catatan, hal ini menunjukkan volume pekerjaan administrasi yang cukup tinggi, sekaligus memperkuat temuan penelitian mengenai perlunya peningkatan efisiensi melalui penyederhanaan prosedur dan penerapan sistem digitalisasi agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, rapi, dan terintegrasi.

Selain aspek waktu, efisiensi juga dipengaruhi oleh sistem pengelolaan dokumen yang diterapkan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa tingkat penerapan sistem digital di instansi tersebut masih sangat rendah, di mana pencatatan surat baru mencapai 35%, proses disposisi hanya 10%, dan penyimpanan arsip baru sekitar 18%. Hal ini mengindikasikan bahwa ketergantungan terhadap dokumen fisik masih sangat tinggi, yang menjadi salah satu faktor utama penyebab rendahnya efisiensi. Lembaga Administrasi Negara (2023) menegaskan bahwa sistem manual memiliki berbagai keterbatasan, di mana: "Pengelolaan dokumen secara manual memakan waktu 3–4 kali lebih lama dibandingkan sistem digital, serta memiliki risiko kerusakan dan kehilangan yang jauh lebih tinggi" (Lembaga Administrasi Negara, 2023, hlm. 72).

Persepsi pengguna layanan juga memberikan gambaran yang serupa, di mana dari hasil wawancara terhadap 20 responden diperoleh rata-rata skor efisiensi sebesar 63,2 dari skala 100. Aspek yang dinilai paling rendah adalah kecepatan proses dan kemudahan memperoleh informasi. Hal ini menguatkan pendapat yang menyatakan bahwa: "Pengguna layanan menginginkan proses yang cepat dan tidak berbelit. Ketika harus menunggu berhari-hari atau mengisi berkas yang berulang, hal tersebut menurunkan kepercayaan terhadap kinerja instansi" (Dwiyanto, 2022) Lebih lanjut, efisiensi pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat mendukung maupun menghambat. Faktor pendukung yang dimiliki meliputi adanya komitmen pimpinan, ketersediaan peraturan dasar, pengalaman kerja staf yang cukup lama, serta tersedianya perangkat dasar. Namun, terdapat faktor penghambat yang lebih dominan, yaitu belum adanya Standar Operasional Prosedur yang rinci, keterbatasan penerapan teknologi informasi, kesenjangan kompetensi sumber daya manusia, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang belum terukur. (Sedarmayanti 2021)

Berdasarkan temuan di lapangan dan kajian teori yang telah diuraikan, dirumuskan strategi komprehensif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi. Strategi pertama yang dapat diterapkan adalah digitalisasi administrasi, yang meliputi penerapan aplikasi e-office guna memproses surat masuk dan keluar secara daring, melakukan pemindaian terhadap seluruh arsip penting secara bertahap dalam kurun waktu satu tahun, serta membangun basis data terpusat yang dilengkapi

dengan fitur pencarian cepat. Langkah ini sejalan dengan pandangan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital memiliki dampak yang luas, di mana. (Kementerian PANRB, 2023, hlm. 41). Selanjutnya, diperlukan penyederhanaan prosedur kerja untuk memperlancar alur pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terperinci dan disertai batas waktu penyelesaian yang tegas, menghilangkan tahapan persetujuan yang tidak esensial, serta menyediakan papan informasi alur layanan yang mudah dipahami oleh semua pihak. (Mahmudi, 2023, hlm. 132).

Keberhasilan penerapan sistem baru juga sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, strategi ketiga difokuskan pada peningkatan kompetensi melalui penyelenggaraan pelatihan bertahap mengenai pengoperasian sistem digital dan manajemen waktu, pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian masing-masing staf, serta penerapan sistem penghargaan bagi kinerja terbaik. (Rivai, 2021, hlm. 109).

Terakhir, agar perbaikan yang dilakukan dapat berjalan secara berkelanjutan, diperlukan sistem pengawasan dan evaluasi yang teratur. Langkah yang dapat diambil meliputi penyusunan laporan kinerja bulanan yang memuat data waktu penyelesaian layanan, penyediaan kotak saran dan survei kepuasan pengguna sebagai bahan masukan, serta pengadaan rapat evaluasi setiap tiga bulan untuk merumuskan perbaikan lebih lanjut.

KESIMPULAN

Tingkat efisiensi pelayanan administrasi di Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Mataram mencapai 63,4%, sehingga masih terdapat ruang perbaikan sebesar 36,6% untuk dioptimalkan. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama penghambat, di antaranya ketergantungan yang tinggi terhadap dokumen fisik, sistem dan prosedur kerja yang belum terstandarisasi secara rinci, keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, variasi tingkat kompetensi sumber daya manusia, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang belum terukur dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penerapan strategi peningkatan efisiensi yang meliputi transformasi digital administrasi, standarisasi prosedur kerja, peningkatan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan sistem pengawasan yang berkelanjutan. Apabila keempat strategi tersebut dilaksanakan secara terpadu dan konsisten, maka diharapkan tingkat efisiensi pelayanan dapat meningkat secara signifikan hingga mencapai 85–90% dalam kurun waktu 1 hingga 2 tahun ke depan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Provinsi Nusa Tenggara Barat atas bantuan, sarana, dan peluang yang diberikan selama pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL). Ucapan penghargaan juga ditujukan kepada Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, dukungan, dan saran dalam proses penyusunan dan perbaikan karya ilmiah ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Administrasi Publik dan seluruh anggota akademik yang telah memberikan dukungan baik dalam hal administratif maupun akademis, sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan sukses dan memberikan dampak positif bagi pengembangan UMKM dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Birokrasi Kelas Dunia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2023). *Transformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Indeks Reformasi*

- Birokrasi: Konsep dan Pengukuran. Jakarta: Kementerian PANRB.*
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Pedoman Transformasi Digital Pemerintahan Daerah. *Jakarta: Kementerian PANRB.*
- Lembaga Administrasi Negara. (2022). Manajemen Administrasi Pemerintahan Daerah. *Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.*
- Lembaga Administrasi Negara. (2023). Efisiensi dan Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi. *Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.*
- Mahmudi. (2020). Manajemen Kinerja Sektor Publik. *Yogyakarta: UPP STIM YKPN.*
- Mahmudi. (2023). Pengukuran Kinerja dan Efisiensi Organisasi Publik. *Yogyakarta: UPP STIM YKPN.*
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Bandung: Remaja Rosdakarya.*
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. *Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 679.*
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2018 tentang Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Berita Negara RI Tahun 2018 Nomor 1547.*
- Rivai, V. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: Rajagrafindo Persada.*
- Sedarmayanti. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi. *Bandung: Refika Aditama.*
- Sedarmayanti. (2022). Tata Kerja dan Produktivitas Kerja. *Bandung: Mandar Maju.*
- Siagian, S. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi Pelayanan Publik. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Sinambela, L. P. (2022). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. *Jakarta: Bumi Aksara.*
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta.*
- Suharto, E. (2021). Manajemen Pelayanan Sosial dan Publik. *Bandung: Alfabeta.*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.*
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. *Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 152.*
- Widodo, J. (2022). Manajemen Pelayanan Publik. *Surabaya: Bayumedia Publishing.*
- Widodo, J. (2023). Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan. *Jakarta: Rajagrafindo Persada.*
- Yani, A. (2021). Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. *Jakarta: Rineka Cipta.*