



KINERJA APARAT KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN PADA BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA KANTOR KEPOLISIAN RESOR MOROWALI UTARA

Yulius Batulapa¹, Juemi², Ince Dian Afnita³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pancamarga
Palu
e-mail : yuliusbatulapa40@gmail.com¹,
juemi.npwp2019@gmail.com²,
incedianafnita@gmail.com³

Penulis Korespondensi. Yulius Batulapa
e-mail : yuliusbatulapa40@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:
Menerima: 4 April 2025
Revisi: 12 April 2025
Diterima: 25 April 2025

Kata kunci :

Kinerja, Aparat Kepolisian,
Pelayanan, Administrasi
Kepegawaian.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Bagian Sumber Daya Manusia Kepolisian Resor Morowali Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana informan dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan dengan baik. Aparat kepolisian mampu mengoperasikan sistem administrasi berbasis teknologi seperti aplikasi SiSDM guna mendukung efisiensi kerja. Namun, kualitas pelayanan dan responsivitas masih menghadapi kendala, termasuk keterbatasan jumlah personel, ketidakstabilan jaringan dalam mengakses sistem, serta kurangnya pelatihan yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan dengan cukup baik, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan secara optimal.

ARTICLE INFO

Artikel History:
Recived : 4 April 2025
Revision 12 April 2025
Accepted 25 April 2025

Keywords :

Performance, Police Officers,
Service, Administrative
Personnel.

A B S T R A C K

This study aims to analyze the performance of police officers in administrative personnel services at the Human Resources Division of the North Morowali Police Resort. This research employs a qualitative method with a descriptive approach, selecting informants through purposive sampling. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that productivity, responsibility, and accountability in administrative personnel services have been well implemented. Police officers are capable of operating technology-based administrative systems such as the SiSDM application to support work efficiency. However, service quality and responsiveness still face challenges, including limited personnel, unstable network access to the system, and a lack of continuous training. Overall, while administrative personnel services have been functioning adequately, improvements in technological infrastructure and human resource development are necessary to enhance service effectiveness and quality.

© 2025 Strategic: Journal of Management Sciences. All rights reserved

1. PENDAHULUAN

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas dan wewenang Polri diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 mengatur tentang tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia, yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menuntut Polri untuk meningkatkan profesionalisme dan adaptabilitas dalam menjalankan tugasnya (Wahyuddin et al., 2023). Selain itu, tantangan yang semakin kompleks, seperti peningkatan kasus kejahatan siber dan dinamika sosial yang berubah dengan cepat, menuntut adanya perbaikan sistem administrasi dan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam tubuh Polri (Septiadi & Thalib, 2022). SDM yang kompeten, inovatif, dan berintegritas menjadi kunci dalam mendukung efektivitas tugas Polri. Pengelolaan SDM di lingkungan Polri diatur dalam sistem pembinaan yang terencana dan terkoordinasi. Bagian SDM di tingkat Kepolisian Resor (Polres) bertanggung jawab atas manajemen pegawai, termasuk pembinaan karier, peningkatan kesejahteraan, administrasi kepegawaian, serta pengelolaan pelatihan dan pendidikan (Gigantara & Prasojo, 2021).

Pelayanan administrasi kepegawaian mencakup berbagai aspek, seperti pengusulan kenaikan pangkat, mutasi, evaluasi kinerja, hingga pembinaan psikologi personel (Handrian, 2019). Efektivitas sistem ini sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki, ketersediaan infrastruktur, serta pemanfaatan teknologi dalam administrasi kepolisian. Kendati manajemen sumber daya manusia di Polri telah menjadi objek berbagai penelitian, masih terdapat kekosongan kajian yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di lingkup Polres (Ali et al., 2019). Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek makro, seperti kebijakan SDM Polri secara nasional, namun belum banyak yang menyoroti implementasi dan tantangan di tingkat Polres, khususnya dalam administrasi kepegawaian (Anwar & Hamid, 2024). Selain itu, masih sedikit penelitian yang membahas bagaimana digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi kepolisian dalam konteks pengelolaan SDM di Polres.

Di era modern, pelayanan publik dituntut untuk lebih adaptif terhadap perubahan teknologi dan harapan masyarakat. Digitalisasi administrasi kepegawaian menjadi salah satu pendekatan yang dapat meningkatkan efisiensi serta mengurangi praktik-praktik birokrasi yang berbelit (Heri, 2019). Namun, dalam penerapannya, masih banyak kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan personel dalam mengoperasikan sistem berbasis digital, serta resistensi terhadap perubahan yang masih tinggi di kalangan pegawai negeri Polri (Fadri & Fil, 2024). Oleh karena itu, studi mengenai efektivitas digitalisasi dalam pelayanan administrasi kepegawaian menjadi semakin relevan untuk dikaji lebih lanjut. Berdasarkan uraian di atas, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan adaptif merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di lingkungan Polres. Dalam konteks ini, teori Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya model Ulrich (1997), memberikan landasan konseptual yang kuat dengan menempatkan bagian SDM tidak hanya sebagai pengelola administrasi, tetapi juga sebagai mitra strategis, agen perubahan, ahli administrasi, dan pendukung pegawai. Penerapan pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme aparat Polri serta mendukung efektivitas organisasi dalam menghadapi tantangan dinamika sosial dan perkembangan teknologi.

Sehingga, diharapkan penelitian ini berkontribusi mengeksplorasi lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian di Bagian Sumber Daya Manusia Polres Morowali Utara. Studi ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan kendala

dalam sistem administrasi kepegawaian, tetapi juga memberikan analisis komprehensif mengenai strategi peningkatan layanan berbasis inovasi dan digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan dalam kajian sebelumnya serta memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan kinerja administrasi kepegawaian di lingkungan Polres.

Mengacu pada latar belakang, studi ini berfokus untuk mengevaluasi kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Bagian Sumber Daya Manusia Polres Morowali Utara. Penelitian ini akan mengidentifikasi aspek pendukung dan hambatan yang dialami saat penyelenggaraan layanan tersebut, serta menghadirkan rekomendasi dalam upaya perbaikan di masa mendatang. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi kepegawaian, diharapkan Polri dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mengikuti pada kebutuhan zaman dan inovasi teknologi informasi.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja menjadi salah satu aspek krusial dalam setiap organisasi, baik yang berorientasi profit maupun non-profit. Istilah kinerja berasal dari bahasa Inggris *performance*, yang secara umum diartikan sebagai hasil atau capaian kerja individu maupun kelompok dalam suatu organisasi selama periode tertentu (Uno & Lamatenggo, 2022). Dalam konteks akademik, kinerja dipahami sebagai pelaksanaan tugas yang diukur berdasarkan standar atau indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Di lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), konsep kinerja tidak hanya mengacu pada pencapaian target administratif atau operasional, tetapi juga mencerminkan pelaksanaan tugas pokok sebagaimana diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, yakni memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penilaian kinerja aparat Polri, termasuk dalam bidang administrasi kepegawaian, harus merujuk pada kesesuaian pelaksanaan tugas dengan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan mandat undang-undang.

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja adalah suatu hasil kerja yang diraih individu atau kelompok pada sebuah organisasi yang sejalan dengan tanggung jawab dan wewenang yang dilimpahkan kepadanya secara legal, tidak bertentangan hukum, serta berkorelasi pada norma dan etika yang berlaku. Sementara itu, Mahsun, Sulistyowati, dan Purwanegara (2013) mengemukakan bahwa kinerja adalah ilustrasi seputar tingkat capaian implementasi suatu kegiatan maupun program untuk upaya menciptakan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tercatat pada perencanaan strategis. Selain itu Menurut Khaerunnisa (2023), dalam sektor publik, kinerja diukur dari keberhasilan implementasi kebijakan dan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan tugas Polri, yang diatur dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, dan juga melandasi kinerja Polri, termasuk dalam administrasi kepegawaian, harus dilihat dari efektivitas kebijakan dan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.2 Indikator Kinerja

Dalam mengukur kinerja organisasi, Keban (2004) mengemukakan tiga indikator utama: *responsibilitas*, *responsiveness*, dan *accountability*. Indikator pertama, *responsibility* (tanggung jawab), mencerminkan kewajiban Polri untuk menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002. Indikator kedua, *responsiveness* (responsif), menunjukkan kemampuan Polri untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat dalam menghadapi dinamika sosial yang berkembang pesat, seperti

peningkatan kasus kejahatan atau kebutuhan pelayanan publik. Terakhir, indikator *accountability* (akuntabilitas) mengharuskan Polri untuk mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, baik dalam aspek operasional maupun administrasi, dengan transparansi kepada publik sesuai dengan standar yang diamanatkan oleh undang-undang. Ketiga indikator ini menjadi dasar dalam menilai efektivitas kinerja Polri dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, Ruky (2002) menekankan bahwa kinerja dapat diukur berdasarkan *outcomes* atau hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Pengukuran kinerja tidak hanya berfokus pada aspek kuantitatif, tetapi juga pada aspek kualitatif yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja individu dan organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik. Menurut Robbins dan Judge (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dibagi menjadi tiga kategori. *Pertama*, faktor individu seperti kemampuan, keterampilan, motivasi, dan tingkat pendidikan yang sangat mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. *Kedua*, faktor organisasi, termasuk struktur organisasi, budaya kerja, kepemimpinan, dan sistem insentif, yang menentukan kinerja organisasi secara keseluruhan. *Ketiga*, faktor lingkungan seperti perubahan kebijakan, perkembangan teknologi, serta kondisi sosial dan ekonomi yang turut memengaruhi kinerja. Selain itu, Mangkunegara dan Prabu (2007) menambahkan bahwa kinerja individu sangat dipengaruhi oleh sistem pengelolaan SDM yang baik, termasuk dalam perekrutan, pelatihan, dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas mereka.

2.4 Teori Kinerja dalam Organisasi

Beberapa teori telah dikembangkan untuk menjelaskan kinerja dalam organisasi. Menurut Moko et al. (2021), teori-teori ini membantu dalam mengukur dan meningkatkan kinerja. Tiga teori utama yang berkaitan dengan kinerja adalah: *pertama*, Teori Tujuan (*Goal-Setting Theory*) yang dikemukakan oleh Locke dan Latham (1990), yang menyatakan bahwa individu dengan tujuan yang jelas dan menantang memiliki motivasi kerja lebih tinggi dibandingkan dengan individu tanpa tujuan yang jelas. *Kedua*, Teori Harapan (*Expectancy Theory*) oleh Vroom (1964), yang menjelaskan bahwa individu akan termotivasi untuk bekerja dengan baik jika mereka yakin bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja optimal dan diikuti dengan penghargaan yang diharapkan. *Ketiga*, Teori Sistem yang dipopulerkan oleh Snellbecker, yang menyatakan bahwa kinerja individu dan organisasi dipengaruhi oleh interaksi antara berbagai elemen dalam sistem, termasuk struktur organisasi, kebijakan, dan teknologi yang digunakan (Marliyah, 2021).

2.5 Pengukuran Kinerja dalam Sektor Publik

Pengukuran kinerja dalam sektor publik memiliki tantangan tersendiri karena organisasi di sektor ini tidak berorientasi pada profit. Menurut Keban (2004), pengukuran kinerja sektor publik harus mempertimbangkan dampak program terhadap masyarakat dan efektivitas penggunaan sumber daya. Beberapa pendekatan yang digunakan dalam pengukuran kinerja sektor publik adalah: *pertama*, *Balanced Scorecard (BSC)*, yang mengevaluasi kinerja secara komprehensif melalui perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. *Kedua*, *Key Performance Indicators (KPI)*, yang mengidentifikasi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. *Ketiga*, Evaluasi Efektivitas Program, yang mengukur sejauh mana program atau kebijakan yang diterapkan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dari berbagai literatur yang dikaji, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah elemen penting dalam organisasi dan dapat diukur melalui berbagai indikator dan pendekatan. Dalam sektor publik, pengukuran kinerja lebih kompleks karena fokus

utamanya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan hanya keuntungan finansial (Inayati, 2018). Oleh karena itu, pengembangan sistem evaluasi kinerja yang holistik sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

2 METODE RISET

Kajian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam upaya mengetahui fenomena yang diteliti secara mendalam. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Basrowi 2008), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif dalam bentuk ucapan, tulisan, serta perilaku subjek yang diamati. Pendekatan ini diputuskan karena lebih menitikberatkan pada pemahaman proses dan makna daripada sekadar pengukuran numerik. Hal demikian berkoreasi dengan Sugiyono (2017), yang menguraikan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dalam konteks yang alami. Informasi dikolektifkan berdasarkan tiga teknik utama: observasi partisipatif, wawancara yang mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi diaplikasikan dalam mencermati secara langsung perilaku dan aktivitas yang relevan, sementara wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan informasi dari informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam isu penelitian. Studi dokumentasi melengkapi data dengan merujuk pada berbagai dokumen dan arsip yang relevan.

Pemilihan narasumber atau informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memastikan individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait topik penelitian. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Fadli (2021), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi data, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber guna meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam terhadap fenomena yang dikaji.

3. HASIL TEMUAN PENELITIAN

Penelitian ini menyoroti kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian pada Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di Kepolisian Resor Morowali Utara. Perubahan nomenklatur Polres Morowali Utara berdasarkan Keputusan Kapolri No. Kep/1989/XII/2018 membawa dampak terhadap sistem administrasi yang ada, termasuk dalam hal pelayanan kepegawaian. Sebagai respons terhadap perubahan tersebut, Bagian SDM dituntut untuk menyesuaikan proses administrasi agar tetap berjalan efektif dan efisien. Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan adalah pemanfaatan teknologi digital melalui implementasi SiSDM Polri sebagai sistem utama dalam pengelolaan data personel. Meskipun penggunaan SiSDM Polri bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, efektivitas sistem ini masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kemampuan teknis personel yang mengoperasikannya. Kinerja aparat kepolisian dalam konteks ini dianalisis dengan menggunakan lima indikator dari Dwiyanto (2021), yakni: produktivitas, yang mencerminkan efisiensi penyelesaian tugas administratif; kualitas pelayanan, yang menilai kepuasan dan standar layanan; responsibilitas, terkait kepatuhan terhadap prosedur; responsivitas, yakni kemampuan menanggapi kebutuhan administrasi; serta akuntabilitas, yang menekankan pada transparansi dan pertanggungjawaban dalam proses pelayanan. Kelima indikator ini menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan administrasi kepegawaian telah berjalan sesuai harapan.

4. PEMBAHASAN PENELITIAN

Mengacu pada hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen, kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Produktivitas

Produktivitas mencerminkan kemampuan aparat kepolisian dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien. Berdasarkan wawancara dengan Kabag SDM, KOMPOL Marthen Ratu, aparat kepolisian telah menunjukkan keterampilan dalam menggunakan aplikasi SiSDM guna mempermudah administrasi personel Polri. "Menurut saya, keterampilan yang dimiliki aparat kepolisian sudah baik, dilihat dari terampil dalam menggunakan aplikasi SiSDM guna mempermudah proses administrasi personel Polri di Polres Morut." (24 Februari 2025). Pendapat ini diperkuat oleh pernyataan Briptu Friyan Wahyu Dwara, S.H., yang menegaskan bahwa: "Menurut saya, sudah baik dengan keterampilan yang dimiliki aparat kepolisian SDM Polres Morut dengan cara penyelesaian yang tepat waktu." (24 Februari 2025)

Efisiensi dalam pelayanan administrasi ini sejalan dengan penelitian Wiranti dan Frinaldi (2023), yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi publik meningkatkan efektivitas kerja serta mempercepat pelayanan birokrasi. Namun, penelitian Effendy, Paramarta dan Purwanda (2024) menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi di beberapa daerah, terutama yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan pelatihan tenaga kerja. Dengan demikian, meskipun penggunaan teknologi seperti SiSDM telah meningkatkan produktivitas aparat kepolisian di Polres Morowali Utara, pelatihan lebih lanjut tetap diperlukan untuk memastikan bahwa semua personel dapat memanfaatkan teknologi ini secara maksimal.

4.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dinilai dari kepuasan penerima layanan terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penerapan aplikasi SiSDM telah meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kepegawaian, mengurangi kesalahan input data, serta mempercepat proses administrasi personel. Hasil ini sejalan dengan studi Hasbiah *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa penerapan sistem digital dalam administrasi publik berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

Namun, penelitian Nurlaila, Zuriatin dan Nurhasanah (2024) menekankan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik sering kali menghadapi kendala dalam hal aksesibilitas dan literasi teknologi di kalangan pegawai. Dalam konteks Polres Morowali Utara, sebagian besar aparat kepolisian sudah terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk administrasi kepegawaian, tetapi tetap diperlukan peningkatan kapasitas agar layanan yang diberikan semakin optimal.

4.2.3 Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan sejauh mana aparat kepolisian melaksanakan tugasnya sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan data penelitian, bagian SDM Polres Morowali Utara telah menerapkan standar operasional prosedur (SOP) secara disiplin dalam proses administrasi kepegawaian. Kajian ini sesuai dengan temuan Sollu dan Anggiani (2024) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap regulasi di sektor kepolisian sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan dan struktur organisasi yang kuat. Implementasi SOP di Polres Morowali Utara telah berjalan cukup baik, walaupun masih muncul kendala pada penyampaian informasi terbaru kepada seluruh personel secara merata.

4.2.4 Responsivitas

Responsivitas mengukur kecepatan aparat kepolisian dalam menangani permasalahan administrasi kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan administrasi di bagian SDM Polres Morowali Utara dinilai sudah cukup responsif. Namun, dalam situasi tertentu, seperti saat terjadi lonjakan permohonan administrasi secara bersamaan, masih ditemukan kendala dalam kecepatan layanan. Hal ini bertentangan dengan temuan Jayamuna (2024), yang menyatakan bahwa di beberapa kepolisian daerah lain, adopsi sistem administrasi berbasis digital telah memungkinkan percepatan pelayanan tanpa hambatan berarti. Dengan

demikian, diperlukan strategi manajemen beban kerja agar responsivitas layanan tetap optimal, terutama dalam kondisi permintaan yang tinggi.

4.2.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas mengacu pada transparansi dan pertanggungjawaban dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Berdasarkan wawancara, ditemukan bahwa bagian SDM Polres Morowali Utara memiliki mekanisme pengawasan dan evaluasi yang cukup baik.

"Kami memastikan bahwa setiap proses administrasi yang dilakukan di bagian SDM Polres Morut dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi prosedur maupun dokumentasi." (Kabag SDM, 24 Februari 2025). Hasil tersebut berkorelasi pada penelitian Aribowo *et al.* (2023), yang menyimpulkan bahwa transparansi dalam pelayanan administrasi kepolisian dapat meningkatkan kepercayaan internal dan eksternal terhadap institusi kepolisian. Namun, studi ini juga menampilkan bahwa pada beberapa kasus, dokumentasi administrasi masih membutuhkan perbaikan dalam hal sistem pencatatan dan penyimpanan data yang lebih sistematis agar dapat diakses dengan lebih mudah saat diperlukan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja aparat kepolisian dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Bagian Sumber Daya Manusia Polres Morowali Utara telah berjalan cukup baik, terutama dalam pemanfaatan sistem digital untuk mendukung efisiensi administrasi. Berdasarkan analisis yang dilakukan, aparat kepolisian menunjukkan keterampilan yang memadai dalam mengimplementasikan tugas administrasi, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam aspek responsivitas dan akuntabilitas. Temuan ini menegaskan bahwa adaptasi terhadap teknologi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Ke depan, diperlukan optimalisasi sistem administrasi serta peningkatan kompetensi personel guna mendukung efektivitas dan transparansi dalam layanan kepolisian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Kepolisian Resor Morowali Utara, khususnya Bagian Sumber Daya Manusia, yang telah memberikan izin dan dukungan dalam proses pengumpulan data. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada KOMPOL Marthen Ratu selaku Kepala Bagian SDM dan Briptu Friyan Wahyu Dwara, S.H., atas kesediaan dan kontribusi berharga dalam memberikan informasi serta wawasan mendalam yang sangat menunjang kelengkapan data dan analisis penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada para informan yang telah meluangkan waktu untuk berbagi pandangan terkait topik penelitian ini. Selain itu, apresiasi disampaikan kepada rekan-rekan akademisi dan pihak institusi pendidikan atas saran dan masukan yang telah memperkaya proses penelitian. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata dalam pengembangan sistem administrasi kepegawaian di lingkungan kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Anwar, M. C., & Hamid, M. S. (2024). Peningkatan Kinerja Personil Polri Bagian Sumber Daya Manusia dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Polres Magelang Kota. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 2(4), 713–729. <https://jurnal.stieww.ac.id/index.php/jrima/article/view/1077>

- Aribowo, E. K., Nugroho, A. J. S., Widayanti, S. R., Darmo, M. P., & Santoso, G. B. (2023). Pengumpulan Data Persepsi Internal dan Eksternal dalam Rangka Pengukuran Indeks Tata Kelola Online (ITK-O) Polres Klaten Tahun 2022. *WIDHARMA-Jurnal Pengabdian Widya Dharma*, 2(01), 45–51. <https://doi.org/10.54840/widharma.v2i01.88>
- Basrowi, S. (2008). Memahami penelitian kualitatif. *Jakarta: Rineka Cipta*, 12(1), 128–215.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS. <https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran teknologi informasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan sistem informasi rumah sakit dalam meningkatkan kinerja rumah sakit (Kajian literatur). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13479–13489. <https://doi.org/0.31004/jrpp.v7i4.34703>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. In *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital* (Vol. 61). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Gigantara, L. O., & Prasajo, E. (2021). Kesiapan Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia Menghadapi Revolusi Industri 4.0 Dilihat Dari Perspektif Learning Organization. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 15(3), 15. <https://doi.org/10.35879/jik.v15i3.339>
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137–155. [https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5\(1\).3613](https://doi.org/10.25299/jiap.2019.vol5(1).3613)
- Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 46–53. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1690>
- Heri, E. I. (2019). Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 13(2), 16. <https://doi.org/10.35879/jik.v13i2.159>
- Inayati, N. I. (2018). Implementasi Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Kontemporer*, 4(1).
- Jayamuna, I. M. (2024). *Pola-Pola Perumusan Kebijakan Inovatif Berbasis Ekosistem Birokrasi Digital (Studi di Kepolisian Daerah Lampung)*. UNIVERSITAS LAMPUNG.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240–246.
- Mahsun, M., Sulistyowati, F., & Purwanegara, H. A. (2013). Akuntansi Sektor Publik Edisi Ketiga. In *Yogyakarta: Bpfe*.
- Mangkunegara, A. A., & Prabu, A. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Marliyah, L. (2021). Hakekat teori dalam riset sosial. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 2(1), 30–37.
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen kinerja: Teori dan praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi e-government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>

- Prawirosentono, S. (1999). *Manajemen sumberdaya manusia: kebijakan kinerja karyawan : kiat membangun organisasi kompetitif menjelang perdagangan bebas dunia*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE). <https://books.google.co.id/books?id=OuAPtwAACAAJ>
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1*. Salemba Empat.
- Ruky, A. S. (2002). *Sistem manajemen kinerja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Septiadi, H., & Thalib, P. (2022). Peran Budaya Organisasi Dalam Optimalisasi Penerapan Elektronik Manajemen Penyidikan (E-Mp) Di Satreskrim Polres Ponorogo. *Janaloka*, 1(2), 1–19. <https://janalokajournal.id/index.php/jnk/article/view/11>
- Sollu, S., & Anggiani, S. (2024). Peran Budaya Organisasi Dalam Membentuk Perilaku Organisasi Di Kepolisian: Studi Pada Polda Metro Jaya. *VALUE*, 5(2), 202–214. <https://doi.org/10.36490/value.v5i2.1473>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business Press.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2022). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.
- Wahyuddin, S., Pasaribu, J. S., Bau, R. T. R. L., Munawar, Z., Hermila, A., Harto, B., & Rukmana, A. Y. (2023). Layanan Digital Di Era 5.0. *Global Eksekutif Teknologi*.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <https://doi.org/10.24815/jimps.v8i2.24833>