



## **KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN SURAT PERINTAH TUGAS PADA SATUAN RESERSE KRIMINAL UMUM KANTOR KEPOLISIAN RESOR MOROWALI**

**Nora Ariani<sup>1</sup>, Sarlian<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga  
Palu

Penulis Korespondensi

e-mail : [hajirrr110@gmail.com](mailto:hajirrr110@gmail.com)

e-mail : [hajirrr110@gmail.com](mailto:hajirrr110@gmail.com)<sup>1</sup>,  
[sarlian624@gmail.com](mailto:sarlian624@gmail.com)<sup>2</sup>

---

### **ARTIKEL INFO**

*Artikel History:*

Menerima 08 Juni 2025

Revisi 12 Juni 2025

Diterima 23 Juli 2025

---

**Kata kunci :**

Daya tanggap, tanggungjawab,  
akuntabilitas, kinerja

---

### **A B S T R A K**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT) di Satreskrim Polres Morowali berdasarkan tiga dimensi utama: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Kajian ini didasarkan pada Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 sebagai acuan normatif dalam manajemen penyidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* pegawai tergolong baik, namun masih terdapat kendala koordinasi yang menyebabkan keterlambatan dan revisi dokumen. Sementara itu, pada aspek *responsibility* dan *accountability*, ditemukan kekurangan dalam ketelitian dan pengawasan, yang berdampak pada akurasi dan keandalan dokumen. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan sistem digital, pelatihan berkelanjutan, serta mekanisme pengawasan yang lebih ketat guna meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam administrasi kepolisian.

---

### **ARTICLE INFO**

*Artikel History:*

Recived 08 June 2025

Revision 12 June 2025

Accepted 23 Juli 2025

---

**Keywords :**

*responsiveness, responsibility,  
accountability, performance*

---

### **A B S T R A C K**

*This study aims to analyze employee performance in the issuance of Assignment Letters (Surat Perintah Tugas or SPT) at the Criminal Investigation Unit (Satreskrim) of Morowali Police Resort, focusing on three key performance dimensions: responsiveness, responsibility, and accountability. A qualitative approach was used, with data collected through in-depth interviews, observation, and document analysis. The study refers to the Regulation of the Indonesian National Police Number 6 of 2019 as the normative framework for investigation management. The findings indicate that employee responsiveness is generally good; however, coordination issues between divisions still cause delays and document revisions. In terms of responsibility and accountability, there are still administrative inaccuracies and weak verification procedures. Therefore, strengthening digital administrative systems, providing continuous training, and improving internal supervision mechanisms are necessary to enhance efficiency and accountability in police administrative processes.*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, setiap instansi pemerintah, termasuk Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), dituntut untuk bekerja secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor, yang mengatur pelaksanaan tugas dan fungsi Polri di tingkat wilayah, termasuk dalam aspek administrasi, operasional, dan pelayanan masyarakat. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, Polri memiliki berbagai satuan kerja strategis (Dwiyanto, 2021). Salah satu unit yang sangat vital adalah Satuan Reserse Kriminal Umum (Satreskrim), yang memiliki tugas utama dalam penyelidikan dan penyidikan terhadap tindak pidana umum (Zani & Spalanzani, 2021).

Salah satu dokumen administratif yang sangat penting dalam operasional Satreskrim adalah Surat Perintah Tugas (SPT). Dokumen ini menjadi instrumen formal yang memberikan mandat kepada anggota kepolisian untuk melaksanakan tugas penyelidikan atau penyidikan tertentu. Proses pembuatan SPT tidak semata-mata bersifat administratif, tetapi juga harus memenuhi ketentuan yang sah dan prosedural, sebagaimana diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri dan Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2019 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana. Setiap SPT yang diterbitkan harus jelas, tepat sasaran, dan memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran tugas operasional di lapangan (Surtiani et al., 2022).

Kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas menjadi kunci utama untuk memastikan agar seluruh kegiatan di Satreskrim dapat berjalan dengan efektif (Hidayat, 1986). Sebaliknya, jika kinerja dalam pembuatan SPT tidak optimal, maka proses penanganan kasus dapat terganggu, bahkan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kepolisian (Agustina et al., 2023). Fenomena ini menciptakan gap antara ekspektasi dan kenyataan yang ada dalam pengelolaan administrasi di unit kepolisian, yang menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut (Uliana et al., 2022).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana kinerja pegawai dalam menyusun dan mengeluarkan Surat Perintah Tugas serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut di Satuan Reserse Kriminal Umum (Satreskrim) Kantor Kepolisian Resor Morowali. Sebagai unit yang berhubungan langsung dengan penanganan kasus kriminal, Satreskrim memerlukan sistem administrasi yang mendukung kelancaran tugas. Pembuatan Surat Perintah Tugas yang efisien dan efektif sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional di lapangan (Pratiwi et al., 2023). Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas tentang kinerja pegawai dalam organisasi publik, namun hanya sedikit yang mengkaji secara khusus tentang administrasi kepolisian, terutama dalam konteks pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa salah satu faktor kunci dalam efisiensi administrasi di lingkungan kepolisian adalah kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku serta kualitas sumber daya manusia yang tersedia (Afianto & Dharma, 2021). Selain itu, kinerja organisasi publik sangat dipengaruhi oleh pengelolaan administratif yang baik dan pemantauan yang efektif (Moehariono, 2012). Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan (gap) tersebut dengan menitikberatkan pada pengukuran kinerja pegawai dalam pembuatan SPT di Polres Morowali, dengan fokus pada faktor-faktor internal seperti pelatihan, koordinasi antarbagian, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efisiensi kerja.

Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas kinerja pegawai dalam konteks administrasi kepolisian, penelitian ini mengisi gap yang ada dengan menitikberatkan pada faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah

Tugas di Polres Morowali. Gap tersebut mencakup keterbatasan kajian yang lebih mendalam terhadap pengaruh faktor organisasi, seperti koordinasi antar bagian dan budaya organisasi, serta penggunaan teknologi informasi dalam proses administratif kepolisian (Wardana et al., 2024). Sebagian besar penelitian sebelumnya masih lebih umum dan kurang terfokus pada aspek-aspek spesifik yang mempengaruhi kualitas administrasi dalam konteks pembuatan Surat Perintah Tugas (Zani & Spalanzani, 2021).

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada penggabungan antara analisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai, termasuk peran teknologi informasi dalam mempercepat dan meningkatkan akurasi dalam pembuatan Surat Perintah Tugas. Penelitian ini juga akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika kerja di Satreskrim Polres Morowali, yang dapat menjadi referensi bagi instansi lain yang memiliki tugas serupa (Wardani & Rinderiyana, 2024). Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan wawasan mengenai tantangan yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan prosedur administratif dan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut (Wowor et al., 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas serta untuk mengeksplorasi bagaimana penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam proses administrasi di Satreskrim Polres Morowali. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi peningkatan sistem administrasi yang lebih baik di masa depan.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 Kinerja

Kinerja adalah hasil dari usaha dan pekerjaan yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) serta dukungan dari berbagai faktor eksternal seperti anggaran, material, dan fasilitas lainnya. Dalam konteks organisasi pemerintahan, terutama kepolisian, kinerja menjadi tolok ukur penting dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Steers, 1985). Setiap elemen dalam organisasi, termasuk pegawai, berperan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan standar yang ada. Beberapa ahli memberikan pemahaman yang berbeda terkait dengan pengertian kinerja. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, yang dilaksanakan dengan memperhatikan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing, serta tujuan yang hendak dicapai secara sah dan sesuai dengan norma yang berlaku (Prawirosentono, 1999). Di sisi lain.

Kinerja menggambarkan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan yang telah direncanakan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi (Moeheriono, 2012). Sedangkan kinerja merujuk pada hasil kerja yang dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu, dan kerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Sutrisno, 2019). Sementara itu, kinerja adalah hasil kerja yang mencerminkan kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Selain itu, kinerja sebagai hasil yang dapat diukur dan dievaluasi sepanjang periode waktu tertentu, sesuai dengan peraturan yang telah disepakati sebelumnya (Farisi et al., 2020). Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil yang diperoleh individu atau kelompok berdasarkan tanggung jawab, prosedur, serta standar kualitas dan kuantitas yang telah ditetapkan dalam organisasi. Hal ini juga mencakup kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efisien dan efektif, yang berperan besar dalam kelancaran operasional organisasi.

## 2.2 Indikator Kinerja

Dalam pengukuran kinerja, indikator kinerja menjadi alat penting untuk menilai sejauh mana suatu aktivitas atau proses dalam organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja bukan hanya sekedar alat untuk mengukur hasil akhir, tetapi juga sarana untuk mengidentifikasi berbagai aktivitas atau proses yang terjadi dalam suatu organisasi (Safitri, 2022; Georgopolous & Tannenbaum, 1985). Dalam pengukuran kinerja pegawai di lingkungan kepolisian, indikator kinerja menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dilaksanakan sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri pada Polri, terdapat beberapa indikator kinerja utama yang menjadi acuan dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kerja personel Polri. Indikator kinerja dalam Peraturan Polri tersebut meliputi:

1. Kuantitas kerja: jumlah hasil kerja yang dicapai dalam kurun waktu tertentu;
2. Kualitas kerja: tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan;
3. Waktu kerja: kecepatan atau ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan;
4. Biaya kerja: efisiensi anggaran atau sumber daya dalam pelaksanaan tugas;
5. Tanggung jawab: kesesuaian pelaksanaan tugas dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang diberikan.

Selain itu, indikator tambahan yang juga digunakan dalam pengukuran kinerja pegawai Polri mencakup kerja sama, disiplin, dan inisiatif, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan akuntabilitas organisasi. Indikator-indikator ini tidak hanya menjadi dasar penilaian kinerja perorangan, tetapi juga alat manajerial dalam mengambil keputusan terkait promosi, rotasi jabatan, hingga pemberian penghargaan atau sanksi. Dengan demikian, sistem pengukuran kinerja berbasis regulasi Polri ini memungkinkan terwujudnya tata kelola organisasi yang lebih transparan, terukur, dan akuntabel. Lebih lanjut, terapat tiga konsep utama yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik (Ratminto, 2006):

1. *Responsiveness*: Kemampuan organisasi dalam merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat,
2. *Responsibility*: Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik, baik secara implisit maupun eksplisit,
3. *Accountability*: Sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik melalui evaluasi oleh wakil rakyat maupun masyarakat itu sendiri.

Indikator-indikator kinerja ini sangat penting bagi manajer organisasi untuk menilai dan mengendalikan jalannya organisasi. Dengan pemantauan kinerja yang tepat, organisasi dapat mencapai tujuan yang lebih efisien dan efektif, sekaligus memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## 2.3 Kinerja dalam Konteks Kepolisian

Dalam lingkungan kepolisian, khususnya di Satuan Reserse Kriminal Umum (Satreskrim), kinerja pegawai memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran tugas pokok institusi, terutama dalam proses penanganan dan penyelesaian kasus kriminal. Salah satu tugas administratif yang sangat krusial adalah pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT), yaitu dokumen resmi yang memberikan wewenang kepada anggota kepolisian untuk menjalankan tugas penyelidikan atau penyidikan. Kecepatan dan ketepatan dalam pembuatan SPT menjadi faktor utama dalam menentukan efektivitas operasional di lapangan.

Pengukuran kinerja pegawai dalam konteks Satreskrim mengacu pada ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang

Manajemen Penyidikan Tindak Pidana, di mana dijelaskan bahwa setiap tahapan dalam proses penyidikan harus dilakukan sesuai prosedur standar operasional (SOP) dan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Dalam peraturan tersebut, aspek efisiensi, ketepatan, dan akuntabilitas menjadi ukuran kinerja penting bagi anggota Polri, termasuk dalam hal penyusunan dokumen administratif seperti SPT. Lebih lanjut, dalam era digitalisasi, Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri juga mengarahkan agar anggota Polri mengutamakan prinsip profesionalitas, integritas, dan pelayanan berbasis teknologi informasi guna mendukung transparansi dan efektivitas kerja. Pemanfaatan sistem informasi dan teknologi digital telah mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akurasi penerbitan SPT, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan kinerja operasional Satreskrim (Ratminto, 2006).

### **3. METODE RISET**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan memahami secara mendalam kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT) di Satreskrim Polres Morowali. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali makna di balik perilaku, proses, dan hambatan yang dialami pegawai dalam praktik administrasi lapangan. Penelitian kualitatif berorientasi pada realitas sosial yang alami dan dilakukan dengan peneliti sebagai instrumen utama (Harun et al., 2025; Arikunto, 2010). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, kemudian diuji keabsahannya dengan teknik triangulasi (Moleong, 2007).

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Satuan Reserse Kriminal Umum (Satreskrim) Polres Morowali. Lokasi ini dipilih secara purposif dengan pertimbangan: kemudahan akses bagi peneliti, ketersediaan data primer dan sekunder yang memadai, serta belum adanya kajian terdahulu yang secara spesifik meneliti kinerja pegawai dalam pembuatan SPT di satuan ini. Penelitian direncanakan berlangsung selama tiga bulan, yang mencakup proses pengumpulan data dan analisis.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data primer, yaitu data utama yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yakni individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait proses pembuatan SPT, seperti Kasat Reskrim, para Kanit, dan anggota yang terlibat langsung dalam penyusunan SPT.
2. Data sekunder, yakni data pendukung yang diperoleh dari dokumen resmi, buku, jurnal, laporan, peraturan perundangan, dan sumber tertulis lain yang relevan dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2007).

#### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama (Arikunto, 2010), yaitu:

1. Observasi langsung di lokasi kerja, untuk mengamati proses administratif penyusunan SPT dan praktik koordinasi antarbagian.
2. Wawancara semi-terstruktur, yang memungkinkan fleksibilitas pertanyaan tetapi tetap mengacu pada panduan topik utama, sehingga peneliti dapat menggali pengalaman, persepsi, dan kendala dari informan.
3. Studi dokumentasi, yang digunakan untuk menelaah dokumen seperti SPT yang telah dikeluarkan, prosedur kerja, dan regulasi internal yang berlaku.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model interaktif (Miles et al., 2018), yang mencakup empat tahapan:

1. Pengumpulan data, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi,
2. Kondensasi data, yakni menyaring dan menyeleksi informasi berdasarkan relevansi terhadap fokus penelitian,
3. Display data, dengan menyajikan temuan dalam bentuk narasi dan pengelompokan tematik agar mudah dianalisis,
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang dilakukan secara terus-menerus seiring proses pengumpulan data untuk memastikan keabsahan dan keterhubungan antardata.
5. Seluruh proses analisis dilakukan secara simultan dan reflektif, dengan mempertimbangkan konteks empiris di lapangan dan prinsip keabsahan data kualitatif.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Temuan

#### 4.1.1 *Responsiveness* (Respon Cepat Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)

*Responsiveness* mengacu pada kemampuan pegawai dalam merespons kebutuhan administratif, khususnya dalam hal kecepatan penerbitan Surat Perintah Tugas (SPT) yang diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional di Satreskrim Polres Morowali. Dari wawancara yang dilakukan dengan IPTU Agus Salim, S.H., M.A.P, Kasat Reskrim Polres Morowali, didapatkan informasi bahwa respons pegawai dalam menerbitkan SPT sudah cukup baik. Ia mengungkapkan bahwa pengelolaan administrasi sudah dilakukan secara efisien, dengan mendukung penggunaan sistem elektronik untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan. Kasat Reskrim menilai bahwa kecepatan dalam penerbitan SPT sudah tergolong memadai, meskipun ia juga mengakui bahwa pengawasan lebih lanjut tetap diperlukan untuk memastikan kualitas dokumen yang dikeluarkan.

Selanjutnya, AIPDA Rasman Sube, Kanit I Pidum Satreskrim, menegaskan pentingnya kecepatan dalam pembuatan SPT. Ia menilai bahwa jika SPT terlambat diterbitkan, maka efektivitas penyelidikan akan terganggu. “Kecepatan ini penting karena jika terlambat, maka bisa mempengaruhi efektivitas penyelidikan,” jelasnya. Ia mengapresiasi upaya timnya dalam meningkatkan efisiensi prosedur administratif agar tidak ada hambatan dalam penerbitan dokumen yang berpotensi menunda respons kepolisian. IPDA Kabri, S.H., M.H, Kanit III Tipidkor Satreskrim Polres Morowali juga memberikan informasi serupa. Ia menjelaskan bahwa proses penerbitan SPT di unitnya sangat cepat. “Begitu ada perintah dari pimpinan, kami langsung memprosesnya. Biasanya, dalam waktu kurang dari satu jam, SPT sudah bisa diterbitkan dan digunakan dalam tugas lapangan,” ungkapnya. Kecepatan ini sangat penting dalam situasi yang memerlukan respons cepat, seperti dalam penanganan kasus yang mendesak. Pernyataan ini sejalan dengan temuan Surtiani et al. (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan administratif sangat menentukan efektivitas pelaksanaan tugas lapangan di lingkungan kepolisian.

Namun, Pak Rahmat, pegawai non-polis, mengungkapkan bahwa meskipun sistem administrasi sudah cukup tertata, terkadang masih ada kendala dalam koordinasi antarbagian yang menghambat kelancaran penerbitan SPT. Kendala ini, meskipun bersifat kecil, dapat menyebabkan keterlambatan atau revisi dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak hanya ditentukan oleh kecepatan individu, tetapi juga oleh efektivitas sistem koordinasi internal organisasi (Wardana et al., 2024).

#### 4.1.2 *Responsibility* (Tanggung Jawab Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)

*Responsibility* merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja pegawai, yang mencakup pemahaman terhadap tugas, kepatuhan terhadap prosedur, serta pelaksanaan

pekerjaan secara teliti dan sesuai standar operasional (Moeheriono, 2012). *Responsibility* mengukur sejauh mana pegawai memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka dalam pembuatan SPT. Dimensi ini juga mencakup ketelitian dalam penyusunan dokumen dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Dalam wawancara dengan IPTU Agus Salim, S.H., M.A.P, ia menegaskan pentingnya pengawasan yang ketat dalam pembuatan SPT, meskipun ia mengakui masih terdapat kekeliruan dalam dokumen yang diterbitkan. "Kami sudah berusaha memperketat pengawasan, tetapi tetap saja masih ada kekeliruan yang muncul," ungkapnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengawasan sudah lebih ditingkatkan, pemahaman dan kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab mereka dalam menyusun SPT dengan benar masih belum sepenuhnya optimal.

AIPDA Rasman Sube juga menekankan pentingnya ketelitian dalam pembuatan SPT. "Setiap kesalahan, sekecil apa pun, bisa berdampak besar di lapangan," katanya. Ia sering mengingatkan stafnya untuk lebih berhati-hati dalam menyusun dokumen, mengingat kesalahan administratif, seperti salah ketik nama atau tanggal, dapat berpotensi mempengaruhi pelaksanaan tugas operasional. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2017), yang menyatakan bahwa kinerja yang bertanggung jawab ditunjukkan melalui ketelitian dan akurasi dalam menyelesaikan pekerjaan. IPDA Kabri, S.H., M.H juga menekankan pentingnya ketelitian karena SPT berkaitan langsung dengan legalitas tindakan di lapangan. Meskipun pegawai sudah memahami pentingnya ketelitian dalam penyusunan SPT, kesalahan administratif kecil, seperti pencantuman nama atau tanggal yang keliru, masih sering terjadi. Hal ini mengindikasikan bahwa perhatian terhadap detail dalam pembuatan SPT masih perlu ditingkatkan. Kesalahan semacam ini mencerminkan perlunya peningkatan budaya kerja yang mengutamakan tanggung jawab dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas administrasi (Farisi et al., 2020).

Pak Rahmat (pegawai non-polis) mengungkapkan bahwa beberapa pegawai tidak memperhatikan detail dengan baik dalam penyusunan SPT. "Beberapa kali ada kasus di mana perintah yang diberikan dalam SPT tidak jelas, sehingga membingungkan anggota di lapangan," katanya. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap tanggung jawab dalam menyusun SPT dengan benar masih kurang di sebagian pegawai, yang menyebabkan instruksi yang tidak jelas dalam dokumen tersebut.

#### **4.1.3 Accountability (Kepercayaan dan Keandalan Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)**

*Accountability* merupakan dimensi penting dalam kinerja aparatur negara, yang mencerminkan seberapa besar tanggung jawab pegawai dalam menjamin bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, maupun etika (Levinson, 2003). Dalam konteks pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT), akuntabilitas tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga kejelasan dokumentasi, pengawasan internal, serta verifikasi berlapis sebelum dokumen ditandatangani dan digunakan di lapangan. Menurut IPTU Agus Salim, S.H., M.A.P, meskipun prosedur akuntabilitas telah diterapkan, masih ada beberapa kasus di mana pegawai tidak memeriksa kembali dokumen sebelum ditandatangani. "Kami perlu meningkatkan pengawasan dan menerapkan standar yang lebih ketat dalam prosedur administrasi ini," jelasnya. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memperbaiki pengawasan, sistem pengawasan masih memiliki kelemahan yang perlu diperbaiki. Pernyataan ini sejalan dengan temuan Shintawati dan Ghazali (2024) yang menekankan bahwa lemahnya pengawasan dan verifikasi menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan administratif dalam sistem layanan publik, termasuk di lingkungan kepolisian.

AIPDA Rasman Sube juga menambahkan bahwa meskipun prosedur verifikasi sudah ada, masih terdapat celah di mana beberapa dokumen lolos tanpa pemeriksaan menyeluruh. Ia menekankan bahwa masalah ini harus segera diperbaiki agar tidak berdampak pada operasional di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme verifikasi dan pengawasan internal di Satreskrim Polres Morowali masih perlu diperkuat. IPDA Kabri, S.H., M.H mencatat bahwa

kesalahan administratif dalam penerbitan SPT sering terjadi karena kurangnya koordinasi antara bagian yang terkait. Ia mencatat bahwa dalam beberapa kasus, pencantuman tugas atau pihak yang diberi perintah tidak sesuai dengan apa yang dimaksud, yang menyebabkan dokumen harus direvisi setelah diterbitkan. Pak Rahmat (pegawai non-polis) juga mengungkapkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan terhadap pembuatan SPT. Ia mencatat bahwa ada beberapa kasus di mana SPT diterbitkan tanpa konfirmasi dari pejabat yang berwenang. Hal ini dapat menimbulkan masalah dalam pertanggungjawaban dokumen di kemudian hari. Sebagaimana dijelaskan oleh Moehariono (2012), akuntabilitas yang lemah dalam proses kerja dapat mengganggu kepercayaan terhadap organisasi publik dan melemahkan legitimasi institusi.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 *Responsiveness* (Respon Cepat Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana, setiap proses administratif dalam penanganan kasus, termasuk penerbitan Surat Perintah Tugas (SPT), harus dilaksanakan secara cepat dan tepat guna mendukung efektivitas pelaksanaan penyidikan di lapangan. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat *responsiveness* pegawai di Satreskrim Polres Morowali tergolong baik. Kecepatan dalam penerbitan SPT penting untuk mendukung kelancaran operasional kepolisian. Hal ini menunjukkan kesesuaian pelaksanaan tugas administratif dengan semangat pelayanan prima yang ditekankan dalam peraturan tersebut. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa kecepatan administrasi dalam kepolisian berkontribusi pada efektivitas operasional unit kepolisian (Moehariono, 2012). Meskipun demikian, ada beberapa kendala dalam koordinasi antarbagian yang dapat menyebabkan keterlambatan atau revisi dokumen, seperti yang dicatat oleh Pak Rahmat. Oleh karena itu, penggunaan teknologi yang lebih optimal dan peningkatan pengawasan administratif dapat lebih meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi (Zani & Spalanzani, 2021).

### 4.2.2 *Responsibility* (Tanggung Jawab Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)

Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri menegaskan bahwa setiap anggota Polri wajib bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya, termasuk dalam memastikan akurasi dan keabsahan dokumen yang dibuat. Indikator *responsibility* menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pegawai telah memahami pentingnya tanggung jawab mereka dalam pembuatan SPT, kesalahan administratif yang terjadi menunjukkan bahwa perhatian terhadap detail dalam penyusunan SPT masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mendukung penelitian lain yang mengungkapkan bahwa ketelitian dalam penyusunan dokumen sangat penting dalam mencapai kinerja yang baik (Mangkunegara, 2017). Oleh karena itu, pelatihan tambahan untuk pegawai dan peningkatan pengawasan lebih lanjut diperlukan untuk meminimalkan kesalahan administratif yang dapat mengganggu efektivitas tugas kepolisian (Wardana et al., 2024). Dengan merujuk pada prinsip profesionalisme dan akuntabilitas dalam peraturan Kapolri tersebut, maka tanggung jawab individu dalam penyusunan dokumen hukum menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan.

### 4.2.3 *Accountability* (Kepercayaan dan Keandalan Pegawai dalam Pembuatan Surat Perintah Tugas)

Hasil temuan menunjukkan bahwa *accountability* dalam pembuatan SPT di Satreskrim Polres Morowali masih perlu diperbaiki. Menurut Perkap Nomor 6 Tahun 2019, akuntabilitas dalam manajemen penyidikan menuntut adanya sistem pengawasan yang terstruktur, prosedur verifikasi berlapis, serta kejelasan pertanggungjawaban dari setiap anggota yang terlibat dalam proses administrasi hukum. Meskipun prosedur verifikasi sudah diterapkan, masih ada kesalahan administratif yang lolos tanpa pemeriksaan menyeluruh, yang dapat berdampak pada kualitas dan keandalan dokumen yang diterbitkan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menunjukkan

bahwa kesalahan dalam verifikasi dapat merusak akuntabilitas dalam administrasi publik (Levinson, 2003). Oleh karena itu, memperketat sistem pengawasan dan verifikasi dokumen sebelum diterbitkan, serta meningkatkan koordinasi antarbagian, menjadi langkah penting untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pembuatan SPT (Agustina *et al.*, 2023; Shintawati and Ghazali, 2024). Hal ini juga merupakan bentuk pelaksanaan asas akuntabilitas yang telah menjadi prinsip dasar dalam penyelenggaraan tugas-tugas Polri menurut peraturan yang berlaku.

Dengan demikian, meskipun kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT) di Satreskrim Polres Morowali menunjukkan hasil yang cukup baik terutama dalam aspek *responsiveness*, masih terdapat area yang memerlukan perbaikan dalam hal *responsibility* dan *accountability*. Kecepatan dalam penerbitan SPT sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional kepolisian, namun kendala dalam koordinasi antarbagian dan kesalahan administratif yang terjadi mengindikasikan perlunya peningkatan ketelitian dan perhatian terhadap detail. Penerapan regulasi Polri secara konsisten dan komprehensif menjadi landasan utama dalam meningkatkan kualitas dokumen administrasi yang diterbitkan. Selain itu, penguatan sistem pengawasan dan verifikasi dokumen yang lebih ketat juga menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pembuatan SPT.

Oleh karena itu, langkah-langkah strategis seperti penggunaan teknologi yang lebih optimal, peningkatan pelatihan pegawai, dan perbaikan mekanisme koordinasi antarbagian akan sangat berguna untuk meningkatkan kualitas administrasi di Satreskrim Polres Morowali secara keseluruhan. Upaya ini tidak hanya berkontribusi pada efektivitas tugas operasional, tetapi juga menjadi bagian dari pelaksanaan nilai-nilai profesionalisme sebagaimana diatur dalam berbagai Peraturan Polri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan sistem administrasi yang lebih baik dalam penanganan tugas kepolisian.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Satreskrim Polres Morowali, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Perintah Tugas (SPT) menunjukkan kinerja yang cukup baik pada aspek *responsiveness*, namun masih perlu peningkatan pada aspek *responsibility* dan *accountability*. Pegawai secara umum telah responif dalam merespons kebutuhan administratif, sesuai dengan tuntutan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana, yang menekankan pentingnya efisiensi dan ketepatan waktu dalam proses penyidikan.

Namun demikian, masih terdapat kelemahan dalam tanggung jawab pegawai terhadap ketelitian isi SPT, di mana kesalahan administratif kecil masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan pelaksanaan tanggung jawab sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Kode Etik Profesi Polri perlu terus diperkuat melalui pembinaan dan pengawasan yang berkesinambungan. Selain itu, aspek akuntabilitas dalam proses pembuatan SPT juga masih belum optimal, karena masih ditemukan kasus lemahnya verifikasi dan pengawasan terhadap isi dokumen sebelum ditandatangani. Kelemahan ini dapat berdampak pada keabsahan dan kehandalan dokumen di lapangan, yang bertentangan dengan prinsip akuntabilitas publik yang dituntut dalam penyelenggaraan tugas kepolisian.

Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan strategis, antara lain melalui: penguatan sistem digitalisasi administrasi untuk mempercepat dan meminimalkan kesalahan; peningkatan pelatihan dan literasi prosedural pegawai; penguatan mekanisme pengawasan dan verifikasi berlapis, serta penerapan standar operasional yang lebih ketat dan konsisten, mengacu pada peraturan Polri yang berlaku. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan manajemen administrasi kepolisian, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas proses pembuatan SPT di lingkungan Satreskrim. Temuan ini diharapkan menjadi dasar bagi evaluasi kebijakan internal dan reformasi prosedur administratif guna mendukung profesionalisme dan pelayanan prima di institusi Polri.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepolisian Resor Morowali, khususnya kepada Satuan Reserse Kriminal Umum (Satreskrim) yang telah memberikan izin dan dukungan untuk melaksanakan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada IPTU Agus Salim, S.H., M.A.P selaku Kasat Reskrim Polres Morowali, AIPDA Rasman Sube selaku Kanit I Pidum Satreskrim, IPDA Kabri, S.H., M.H selaku Kanit III Tipidkor Satreskrim, serta Pak Rahmat selaku pegawai non-polis yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini dan memberikan wawancara yang sangat berharga. Terima kasih juga kepada pihak-pihak lain yang turut mendukung dan memberikan bantuan teknis serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga segala bantuan dan kontribusi yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal. Tanpa dukungan dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afianto, M. R., & Dharma, S. (2021). Analisis Strategi Pembinaan Sumber Daya Manusia POLRI. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 2906–2921. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.3110>
- Agustina, S., Darma, W. A., Fajar, V. F., Maulana, I. D., & Putra, M. F. P. (2023). Kinerja Anggota Kepolisian Pada Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrim) Melalui 13 Komponen Penilaian Di Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 5(2), 151–170. <https://doi.org/10.48093/jiask.v5i2.135>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15–33. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.420>
- Georgopolous, T., & Tannenbaum, A. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Harun, I., Todapa, D. T., Borahima, M. H., Tinggi, S., Administrasi, I., Marga, P., Dalam, M., Informasi, K., Pada, P., Kepolisian, K., Sulawesi, D., Jawab, T., & Tugas, P. (2025). *Kinerja kepolisian bidang hubungan masyarakat dalam keterbukaan informasi publik pada kantor kepolisian daerah sulawesi tengah*. 3(1), 30–42.
- Hidayat, E. (1986). *Teori efektivitas dalam kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Levinson, J. D. (2003). *Internalisasi Perilaku Dalam Anggaran Partisipatif Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi*. FE, Universitas Pelita Harapan.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=fjh2DwAAQBAJ>
- Moeheriono, E. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif (Rev. ed.)*. Bandung: PT. Remaja.
- Pratiwi, G. A. M. D., Wijaya, P. Y., & Sunny, M. P. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Penyidik dalam Menangani Perkara Pada Satuan Reserse Kriminal Kantor Kepolisian Resor Tabanan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(5), 869–881. <https://doi.org/10.32795/vol4wamrtno1th24>
- 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>
- Ratminto, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan. yogyakarta: pustaka.*
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11*(2), 14–25. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Shintawati, E. N., & Ghazali, R. (2024). Efektivitas Pelayanan Promosi Kepangkatan Melalui Sistem Digital Elektronik Di Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora, 9*(2), 171–181. <https://doi.org/10.47313/pjsh.v9i2.3828>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi (terjemahan).* Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, S. (2007). *Statistika untuk penelitian.* Alfabeta.
- Surtiani, A., Kurniasih, I., Mulyati, Y., & Sandjaya, T. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sespim Lemdiklat Kepolisian Republik Indonesia. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik, 5*(4), 221–231. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i4.44642>
- Sutrisno, H. E. (2019). *Budaya organisasi.* Prenada Media.
- Uliana, K. A., Saerang, D. P. E., & Maramis, J. B. (2022). Pendidikan dan Pelatihan dalam Peningkatan Kinerja di Bagian SDM Kepolisian Daerah Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 10*(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41375>
- Wardana, R., Mahbi, I. A. I., & Fuzain, N. A. (2024). Implementasi Penegakan Hukum Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan Electronic Traffic Law Enforcement Bagi Pelanggar Lalu Lintas Oleh Lembaga Kepolisian. *Jurnal Hukum Lex Generalis, 5*(8). <https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/488>
- Wardani, A. P., & Rinderiyana, R. (2024). Analisis Pengaruh Koordinasi Dan Hubungan Kerja Terhadap Kinerja Anggota Polri Pada Kepolisian Resor Lampung Timur. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 4*(4), 11270–11280. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.13893>
- Wowor, R. A., Morasa, J., & Elim, I. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filling. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 2*(3). <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5840>
- Zani, Y. F., & Spalanzani, W. (2021). Pengukuran Kinerja terhadap Pengaruh Aplikasi E-Manajemen Penyidikan dan Budaya Organisasi dalam Penanganan Perkara Pidana di Polres Teluk Bintuni. *Journal of Industrial and Engineering System, 2*(2), 112–121. <https://doi.org/10.31599/3fd18c67>