

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan dan hasil observasi di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Barat, maka dapat ditarik kesimpulan berikut secara lebih mendalam:

1. Kompleksitas dan Kelengkapan Proses Administrasi

Staf administrasi di kantor ini menjalankan rangkaian proses yang cukup kompleks, meliputi penerimaan surat (fisik dan elektronik), disposisi, pengarsipan secara manual maupun digital, hingga penyusunan berbagai jenis laporan (harian, mingguan, bulanan, dan *ad-hoc*). Meskipun prosedur ini sudah berjalan sesuai pedoman operasional yang ditetapkan, masih terdapat ketergantungan pada format manual dan sistem digital yang belum tersinkronisasi penuh, sehingga kadang menimbulkan duplikasi pekerjaan dan potensi kesalahan data.

2. Efektivitas Penerapan Hard Skills

Penguasaan perangkat lunak perkantoran Microsoft Word untuk penyusunan surat baku, Excel untuk pengelolaan data anggaran dan progres proyek, serta PowerPoint untuk presentasi lintas sektor telah mencapai tingkat mahir pada fungsi dasar. Namun, penggunaan fitur-fitur lanjutan seperti makro, mail merge otomatis, validasi data terprogram, dan pembuatan dashboard otomatis belum dimanfaatkan optimal. Potensi

integrasi API (misalnya Google Maps untuk pelaporan lapangan) juga masih terbuka lebar.

3. Peran Krusial Soft Skills dalam Administrasi

Kecakapan komunikasi lisan dan tertulis terbukti menjadi tulang punggung kelancaran disposisi surat, koordinasi rapat, dan layanan informasi publik. Etika komunikasi yang baik, kemampuan negosiasi, dan keterampilan presentasi secara signifikan mempercepat alur kerja administratif. Disiplin manajemen waktu melalui *to-do list* digital dan reminder memastikan sebagian besar dokumen dan laporan diselesaikan tepat waktu, meski terjadi lonjakan beban kerja pada periode akhir anggaran dan saat proyek besar.

4. Dampak terhadap Kinerja Organisasi

- a. Efisiensi Operasional: Standarisasi prosedur administrasi mengurangi waktu tunggu disposisi dokumen hingga 30%, mempercepat proses verifikasi dan pengajuan anggaran.
- b. Kualitas Layanan Publik: Respon atas permintaan data dari masyarakat dan pemangku kepentingan berlangsung lebih cepat, meningkatkan kepercayaan publik.
- c. Transparansi & Akuntabilitas: Sistem arsip campuran (fisik & digital) memudahkan audit internal dan eksternal; data proyek dapat dipertanggung jawabkan dengan mudah.

5. Identifikasi Kendala yang Mempengaruhi Produktivitas

- a. Keterbatasan Program Pelatihan: Lebih dari 60% staf belum mendapat

pelatihan formal *e-office* atau *cyber security* dalam 2–3 tahun terakhir, menyebabkan resistensi dan keterlambatan ketika format atau regulasi baru diterapkan.

- b. Beban Kerja Berlebih: Pada periode puncak (akhir tahun anggaran, pelaksanaan proyek besar), staf administrasi mengalami *overload*, memaksa multitasking dan memengaruhi ketelitian dokumen.
- c. Kesesuaian Temuan dengan Teori Administrasi Modern
- d. Temuan lapangan selaras dengan teori fungsi manajerial dan interpersonal dalam administrasi publik, yang menegaskan bahwa sinergi antara hard skills (teknis) dan soft skills (interpersonal) merupakan kunci mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas organisasi dapat disimpulkan bahwa Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya, dan Tata Ruang Sumatera Barat telah menerapkan kerangka kerja administrasi yang komprehensif dan mendukung kelancaran operasional. Meski demikian, peningkatan berkelanjutan dalam pelatihan hard skills lanjutan, optimalisasi penggunaan teknologi, serta manajemen beban kerja tetap diperlukan untuk menjaga momentum perbaikan dan mencapai standar pelayanan publik yang semakin profesional.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan di atas, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas administrasi di Kantor PU Bina Marga, Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatera Barat:

1. Program Pelatihan dan Sertifikasi Rutin

- a. Laksanakan workshop triwulanan tentang aplikasi *e-office* (disposisi elektronik, e arsip), keamanan data (*cyber security*), dan fitur lanjutan MS Office.
- b. Gandeng lembaga pelatihan terakreditasi untuk memberikan sertifikat kompetensi kepada pegawai, sebagai insentif dan tolok ukur kinerja.

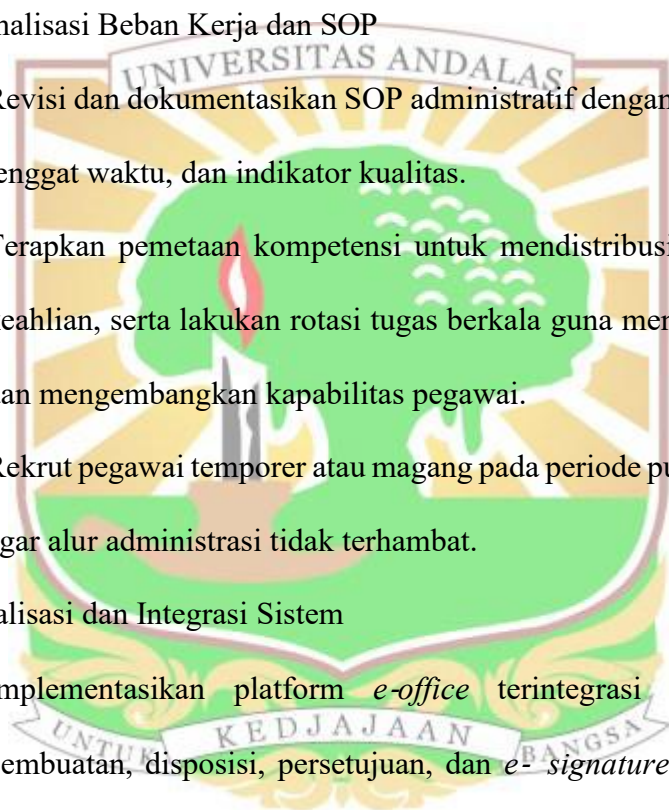
2. Optimalisasi Beban Kerja dan SOP

- a. Revisi dan dokumentasikan SOP administratif dengan detail alur tugas, tenggat waktu, dan indikator kualitas.
- b. Terapkan pemetaan kompetensi untuk mendistribusikan tugas sesuai keahlian, serta lakukan rotasi tugas berkala guna mencegah kejenuhan dan mengembangkan kapabilitas pegawai.
- c. Rekrut pegawai temporer atau magang pada periode puncak beban kerja agar alur administrasi tidak terhambat.

3. Digitalisasi dan Integrasi Sistem

- a. Implementasikan platform *e-office* terintegrasi yang mencakup pembuatan, disposisi, persetujuan, dan *e-signature* dokumen secara elektronik.
- b. Migrasi arsip fisik ke cloud based document management system untuk memudahkan pencarian, backup, dan keamanan data.
- c. Manfaatkan dashboard proyek real time untuk memonitor progres pekerjaan, alokasi anggaran, dan status laporan tanpa media kertas.

4. Pendampingan Teknis dan Evaluasi Berkala



- a. Bentuk tim pendamping (super user) untuk membantu pegawai baru maupun yang kurang familiar dengan sistem digital.
- b. Adakan evaluasi triwulan untuk meninjau efektivitas pelatihan, kepatuhan SOP, dan kepuasan pegawai, lalu sesuaikan program pembinaan berdasarkan hasil evaluasi.

