Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi
Volume 15 Nomor 2 Tahun 2025 : 305-310
http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA
DOI: 10.33592/jiia.v15i2.8007

p-ISSN 2477-5088
e-ISSN 2716-2621

Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik di Kecamatan Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang

Analysis of Human Resource Management in Public Administration in Sindang Jaya sub-district, Tangerang Regency

[1]Pri Utami [2]Sely Aulia Antika
[1,2]Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Kota Tangerang
Email: pri.utami@unis.ac.id; 2401010046@unis.ac.id

(Diterima: 19-12-2025; Ditelaah: 20-12-2025; Disetujui: 31-12-2025)

ABSTRAK

Penelitian ini secara mendalam mengkaji penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam konteks administrasi publik di Kecamatan Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Kawasan ini tengah mengalami pertumbuhan penduduk serta peningkatan aktivitas pelayanan publik yang cukup pesat, sehingga menuntut adanya peningkatan kualitas aparatur pemerintah yang profesional, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi administrasi modern. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis implementasi MSDM oleh aparatur pemerintah kecamatan dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di wilayah Sindang Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan, melalui wawancara mendalam terhadap aparatur kecamatan dan masyarakat penerima layanan untuk memperoleh data empiris yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MSDM di Kecamatan Sindang Jaya telah menunjukkan kemajuan, terutama melalui digitalisasi pelayanan publik dengan pemanfaatan sistem e-office dan aplikasi SiDaya (Sindang Jaya Digital Layanan). Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah kendala signifikan, antara lain kompetensi pegawai yang belum merata, keterbatasan pelatihan berkelanjutan, serta tingkat motivasi kerja yang fluktuatif. Penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam administrasi publik tidak hanya berfokus pada aspek teknis kepegawaian, melainkan juga harus mengedepankan pembinaan etika pelayanan, kepemimpinan visioner, serta pembentukan budaya kerja kolaboratif yang berorientasi

pada kepentingan masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Publik, Aparatur Sipil, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

This study provides an in-depth examination of the implementation of Human Resource Management (HRM) within the context of public administration in Sindang Jaya District, Tangerang Regency, Banten Province. The area is currently experiencing rapid population growth and an increase in public service activities, which necessitates the improvement of government personnel quality to be more professional, innovative, and adaptive to developments in modern administrative technology. The main objective of this study is to analyze the implementation of HRM by district government officials in supporting the effectiveness of public administrative service delivery in the Sindang Jaya area. This research employs a descriptive qualitative method with a field study approach, using in-depth interviews with district officials and community members as service recipients to obtain relevant empirical data. The findings indicate that the implementation of HRM in Sindang Jaya District has shown progress, particularly through the digitalization of public services by utilizing e-office systems and the SiDaya application (Sindang Jaya Digital Services). However, several significant challenges remain, including uneven employee competencies, limited access to continuous training, and fluctuating levels of work motivation. This study emphasizes that human resource management in public administration should not only focus on technical personnel aspects but also prioritize the development of service ethics, visionary leadership, and the establishment of a collaborative work culture oriented toward public interests.

Keywords: *Public Administration, Civil Servants, Human Resource Management, Service Performance*

A. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan administrasi publik. Dalam sektor pemerintahan, pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada aspek administratif seperti rekrutmen dan penggajian, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi, motivasi kerja, serta komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas. Kecamatan Sindang Jaya, yang terletak di Kabupaten Tangerang, merupakan salah satu wilayah dengan pertumbuhan pembangunan yang cukup cepat. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tangerang tahun 2024, jumlah penduduk di kecamatan ini mencapai lebih dari 120.000 jiwa, dengan peningkatan permintaan layanan publik mencapai 25% dibandingkan tahun sebelumnya. Lonjakan ini memberikan tekanan besar terhadap aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa permasalahan mendasar, seperti keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan, minimnya fasilitas pendukung, serta kesenjangan kompetensi pegawai dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi MSDM yang diterapkan belum

sepenuhnya berjalan optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi MSDM dalam administrasi publik di Kecamatan Sindang Jaya, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan langkah-langkah yang telah diambil untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan lima pegawai kecamatan, dua kepala seksi, serta enam masyarakat penerima layanan. Observasi lapangan dilakukan terhadap proses administrasi publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Surat Izin Usaha (SIUP). Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan Kecamatan Sindang Jaya tahun 2024 dan dokumen resmi dari BPS Kabupaten Tangerang. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode guna memastikan keakuratan dan konsistensi hasil penelitian.

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan sumber daya manusia di Kecamatan Sindang Jaya masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penyelenggaraan administrasi publik. Jumlah aparatur aktif yang hanya sekitar 42 orang belum sebanding dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 120.000 jiwa. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja aparatur menjadi tinggi, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan umum, sehingga berdampak pada lamanya proses pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan pegawai masih sangat terbatas. Sejak tahun 2022, sebagian besar aparatur belum pernah mengikuti pelatihan kompetensi lanjutan, meskipun pemerintah daerah telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital.

Rendahnya penguasaan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada keterlambatan pelayanan serta menurunnya kualitas respons terhadap aduan masyarakat.Meskipun demikian, aparatur Kecamatan Sindang Jaya memiliki komitmen dan semangat kerja yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan melalui inisiatif pembentukan kelompok kerja internal (pokja pelayanan) guna mengatasi antrean panjang dan mempercepat penyelesaian dokumen administrasi. Selain itu, penerapan sistem antrean digital berbasis aplikasi lokal mulai membantu meningkatkan ketertiban pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Dalam implementasi MSDM, perencanaan SDM telah dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan pegawai di setiap bidang pelayanan, namun belum sepenuhnya didukung oleh data digital yang akurat. Proses rekrutmen dan seleksi telah mengacu pada sistem merit ASN, tetapi masih terdapat ketidaksesuaian

antara penempatan dan kompetensi pegawai. Pelatihan dan pengembangan pegawai masih terbatas karena keterbatasan anggaran daerah dan minimnya fasilitator pelatihan. Evaluasi kinerja dilakukan setiap akhir tahun, tetapi masih bersifat administratif dan belum berbasis indikator kinerja digital.

Diskusi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kondisi pengelolaan MSDM di Kecamatan Sindang Jaya berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang belum stabil. Keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan yang terus meningkat menyebabkan aparatur harus bekerja dengan beban tugas yang tinggi. Kondisi ini berpengaruh terhadap efektivitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Rendahnya literasi digital aparatur serta minimnya pelatihan teknologi informasi menjadi kendala utama dalam mendukung transformasi pelayanan publik. Hal ini menyebabkan proses administrasi masih berjalan lambat dan belum sepenuhnya memanfaatkan sistem digital yang tersedia. Keterbatasan anggaran daerah turut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai.

Motivasi kerja aparatur juga cenderung fluktuatif karena sistem penghargaan kinerja belum sebanding dengan beban tugas yang dijalankan. Evaluasi kinerja yang belum berbasis indikator kinerja digital menyebabkan penilaian belum sepenuhnya mencerminkan produktivitas aparatur dalam melayani masyarakat. Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, pemerintah Kecamatan Sindang Jaya mulai melakukan upaya perbaikan melalui kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang untuk memberikan pelatihan teknologi administrasi publik berbasis digital. Selain itu, peningkatan transparansi penilaian kinerja melalui laporan evaluasi triwulanan serta pengembangan aplikasi SiDaya (Sindang Jaya Digital Layanan) menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Langkah-langkah perbaikan tersebut menunjukkan arah yang positif dalam reformasi pengelolaan MSDM di Kecamatan Sindang Jaya. Namun demikian, untuk mencapai efektivitas yang berkelanjutan, tetap dibutuhkan dukungan anggaran yang memadai, kebijakan pembinaan yang konsisten, serta kemitraan aktif antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam memperkuat pelayanan publik yang profesional, cepat, dan transparan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam administrasi publik di Kecamatan Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang telah menunjukkan kemajuan, terutama dalam adopsi sistem pelayanan digital dan peningkatan semangat kerja aparatur. Namun, keterbatasan jumlah pegawai, minimnya pelatihan kompetensi, serta rendahnya motivasi kerja masih menjadi hambatan utama.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan strategi penguatan kapasitas pegawai melalui pelatihan berkelanjutan, insentif kinerja yang adil, dan kepemimpinan yang partisipatif. Selain itu, dukungan pemerintah daerah dalam hal

anggaran dan sistem pengawasan kinerja yang transparan menjadi faktor penting dalam mewujudkan administrasi publik yang efisien dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Setiawan, I. (2023). Analysis of Employee Competency Development. *Jurnal MSDA(Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, *1 1*(2), 14–35.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook.* SAGE Publications.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang. (2024). *Laporan Kinerja Kecamatan Sindang Jaya.* Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.

Pasolong, H. (2017). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.

Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja. Refika Aditama.

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi. (2024). Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang. ISSN 2477-5088; E-ISSN 2716-2621.

Utami, P., Yusuf, Y., & Santoso, S. (2025). Manajemen sumber daya manusia dalam kejuaraan karate (Studi kasus Kejuaraan Karate Piala Rektor UNIS II Tahun 2025). Journal of Scientech Research and Development, 7(2).

Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: Inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik, 6(2), 1–9.

Hasbiah, H., & dkk. (2024). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Journal of Human and Education.

Akbar, R. S., Soemartono, T., Sukmana, P., & Rachmatsyah, T. H. (2025). Developing a human resource management model for e-government implementation in the public sector. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan.

Saputra, F. O., Nadeak, B., & Nurhasanah, N. (2025). Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kapabilitas birokrasi publik. Jurnal Ilmiah Edunomika.

Nuraini, A., & Susilastuti, D. (2025). Human resource development in the public sector as a catalyst for regional economic development. Jurnal Multidisiplin Indonesia

Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press.

Sedarmayanti. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.Thoha,

M. (2016). Birokrasi dan Politik di Indonesia. Rajawali Pers.
Mangkunegara, A. A. P. (2016). Evaluasi Kinerja SDM. Refika Aditama.
Siagian, S. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
Rivai, V., & Sagala, E. J. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Rajawali Pers.
Widodo, J. (2019). Manajemen Kinerja Sektor Publik. RajaGrafindo Persada.