

ANALISIS KASUS

UNTUK SKEMA ASESMEN

ADMINISTRATOR

Tantangan Integrasi dan Efisiensi SDM di Pemerintah Kota Surabaya

Rizky, seorang administrator di Pemerintah Kota Surabaya, menghadapi serangkaian masalah yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang tidak optimal. Sebagai pengelola data operasional harian, Rizky bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan ke berbagai departemen dan pihak terkait selalu akurat dan tepat waktu. Namun, dalam beberapa bulan terakhir, ia menyadari adanya penurunan efisiensi yang cukup signifikan. Beberapa pengiriman dokumen terlambat, data yang diminta sering kali terlambat diserahkan, dan ada keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang menurun. Rizky merasa bahwa masalah ini bukan hanya masalah teknis, tetapi lebih kepada pengelolaan sumber daya manusia yang tidak efektif. Staf di berbagai divisi tampaknya tidak bekerja secara efisien. Sebagian pegawai tampak kurang produktif, sementara yang lain berlebihan dalam mengeluh tentang beban kerja yang mereka hadapi. Meskipun demikian, Rizky merasa tidak memiliki cukup dukungan atau arahan untuk mengatasi masalah ini, yang semakin memperburuk kinerja pemerintah daerah.

Salah satu masalah terbesar yang dihadapi Rizky adalah kurangnya komunikasi yang efektif antar departemen dan tim. Staf administrasi seringkali merasa terbebani dengan permintaan data yang datang mendadak dan sering kali tanpa penjelasan yang jelas, sementara tim operasional mengeluh karena informasi yang mereka butuhkan tidak pernah tersedia tepat waktu. Hal ini menciptakan celah komunikasi yang semakin besar antara kedua pihak. Akibatnya, pekerjaan menjadi semakin terbengkalai, dan kepercayaan antar tim semakin menurun. Komunikasi yang buruk juga membuat informasi yang penting menjadi terhambat dan tidak sampai kepada pihak yang seharusnya mendapatkan informasi tersebut. Di sisi lain, staf yang terlibat dalam komunikasi ini tidak merasa nyaman untuk menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi, yang membuat kesulitan ini semakin sulit untuk diselesaikan. Rizky melihat bahwa ketidakmampuan dalam menjembatani komunikasi antar tim ini memperburuk efisiensi kerja dan berpotensi mengganggu kelancaran operasional.

Selain masalah komunikasi, pelayanan publik yang buruk semakin mencuat sebagai permasalahan yang serius. Meskipun Rizky tidak berada di garda depan pelayanan publik, ia menyadari bahwa kegagalan dalam proses administratif dapat merusak citra Pemerintah Kota Surabaya. Terkadang, pengiriman dokumen dan surat penting mengalami keterlambatan, dan proses yang seharusnya lebih cepat menjadi tertunda tanpa penjelasan yang memadai. Ketidakpastian ini menyebabkan warga menjadi frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan layanan administrasi semakin banyak, dan hal ini tidak hanya merugikan citra pemerintah daerah, tetapi juga mengganggu kelancaran kegiatan di lapangan. Rizky merasa khawatir bahwa masalah administratif yang berlarut-larut ini akan berdampak buruk pada kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya akan mengurangi kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Selain itu, Rizky juga menemukan adanya ketidakcocokan dalam pengembangan keterampilan pegawai di lingkungan kerja. Pegawai senior yang telah lama bekerja merasa pengalaman mereka tidak dihargai dan merasa tidak perlu lagi mengikuti pelatihan yang diadakan. Mereka merasa cukup dengan keterampilan yang sudah mereka miliki dan tidak melihat urgensi untuk mengembangkan keterampilan lebih lanjut, apalagi dengan adanya sistem baru yang berbasis digital. Di sisi lain, pegawai muda merasa pelatihan yang ada kurang praktis dan tidak sesuai dengan perkembangan zaman. Mereka merasa terhambat dalam mengakses keterampilan baru yang dapat mendukung kinerja mereka, sementara pegawai senior lebih memilih untuk tetap dengan cara kerja lama mereka. Ketidakcocokan ini memperburuk suasana di tempat kerja, menciptakan ketegangan dan memperlambat proses perbaikan yang harus dilakukan. Rizky menyadari bahwa ketidakmampuan untuk memberikan ruang bagi pengembangan diri membuat pegawai tidak dapat bekerja dengan potensi terbaik mereka, yang pada akhirnya menghambat kinerja tim secara keseluruhan.

Di tengah kondisi tersebut, Rizky juga menghadapi tantangan besar dalam mengelola perubahan yang sedang berlangsung di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Sistem manajemen logistik yang baru sedang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, namun banyak pegawai yang merasa kesulitan untuk beradaptasi. Pegawai senior merasa cemas dengan teknologi baru yang diterapkan, menganggap bahwa metode manual yang sudah mereka jalankan selama bertahun-tahun lebih nyaman dan efektif. Mereka khawatir bahwa perubahan yang cepat dan drastis ini akan mempersulit pekerjaan mereka. Di sisi lain, pegawai muda merasa perubahan ini terlalu lambat dan tidak responsif terhadap perkembangan teknologi yang mereka butuhkan. Mereka merasa frustrasi karena keinginan mereka untuk mempercepat proses perubahan tidak diindahkan, sementara pegawai senior merasa bahwa kecepatan perubahan ini membebani mereka. Rizky menghadapi dilema besar dalam mengelola perbedaan pendapat ini, yang berpotensi menciptakan ketegangan lebih lanjut dan menghambat upaya untuk mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan publik.

Terlebih lagi, Rizky semakin menyadari adanya perpecahan antara pegawai senior dan pegawai muda, yang semakin mempengaruhi suasana kerja di kantor pemerintahan. Pegawai senior merasa pengalaman dan kontribusi mereka selama ini diabaikan, sementara pegawai muda merasa ide-ide mereka seringkali tidak didengar atau dianggap kurang penting. Ketegangan ini menciptakan hambatan dalam kolaborasi, yang seharusnya menjadi kunci untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini juga memperburuk kualitas hubungan antarpegawai, yang seharusnya menjadi fondasi dari tim yang solid dan produktif. Rizky menyadari bahwa ketidakselarasan antar generasi ini dapat menjadi hambatan yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi. Ketidakmampuan untuk mengatasi perbedaan ini justru memperburuk masalah yang ada, menciptakan ketidakpastian dalam lingkungan kerja dan semakin memperburuk kinerja organisasi.

Dengan adanya masalah-masalah tersebut, Rizky merasa semakin tertekan dan kesulitan untuk mengatasi semua tantangan yang ada. Ia tahu bahwa tanpa adanya kerjasama yang baik antar tim dan pengelolaan perubahan yang lebih efektif, masalah yang dihadapi akan semakin memburuk. Sebagai administrator, Rizky merasa berada di posisi yang sulit karena harus menghadapi tekanan dari berbagai pihak yang memiliki pandangan yang berbeda. Setiap

keputusan yang diambil harus dapat mengatasi masalah yang ada tanpa menimbulkan konflik lebih lanjut. Namun, dengan adanya ketegangan yang terus berkembang antar pegawai, Rizky merasa kesulitan untuk menjaga keharmonisan di tempat kerja, yang semakin menghambat terciptanya solusi yang efektif.

D. Substansi Makalah Problem Analisis

1. Susun makalah secara sistematis dan deskriptif. Beberapa substansi yang harus masuk ke dalam makalah adalah sebagai berikut:

Pertanyaan:

1. Identifikasi apa permasalahan yang ada pada kasus diatas!
2. Langkah apa yang dapat diambil untuk mengatasi masalah-masalah tersebut?
3. Kendala apa yang mungkin dihadapi dalam penyelesaian permasalahan tersebut dan seperti apa antisipasinya?