JURNAL ABDIMAS INDONESIA Vol. 5, No. 4, 2025
E-ISSN 2797-2887
Copyright © 2025 Aji, Yani, Romadhona

# Manajemen Administrasi Bagian Umum Sebagai Pendukung Efisiensi Operasional Perusahaan: Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Mangutama Badung

**I Ketut Nuraga1, Kadek Aditya Dharma Saputra2**

[1]Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Indonesia
[2]Jurusan Manajemen Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, Indonesia

Penulis Korespondensi:
**I Ketut Nuraga**
ketutnuraga@undiknas.ac.id

**Abstrak**:

Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen administratif pada Bagian Umum Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung serta kontribusinya terhadap efisiensi operasional perusahaan. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama dua bulan, mulai 23 Juni hingga 22 Agustus 2025, dengan menggunakan pendekatan deskriptif melalui observasi langsung terhadap aktivitas administrasi, termasuk pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, distribusi informasi, dan pengendalian inventaris. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa manajemen administratif telah berjalan sesuai prosedur, namun menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi, rendahnya integrasi sistem digital, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, dan hambatan koordinasi antarbagian. Kendala ini berdampak pada keterlambatan distribusi informasi dan akurasi data administrasi. Rekomendasi perbaikan meliputi penerapan sistem administrasi berbasis digital, penguatan kompetensi melalui pelatihan, serta optimalisasi komunikasi internal dan SOP terintegrasi. Implikasi dari temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efisiensi operasional tidak hanya bergantung pada kinerja teknis, tetapi juga pada penguatan tata kelola administratif yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika organisasi. Dengan demikian, digitalisasi administrasi dan pengembangan kapasitas SDM menjadi kunci dalam mendukung kinerja organisasi publik yang efektif dan akuntabel.

**Kata Kunci:** *manajemen administratif, efisiensi operasional, digitalisasi administrasi, perumda air minum, bagian umum.*

## Pendahuluan

Air merupakan salah satu sumber daya alam utama yang digunakan oleh manusia setiap harinya. Keberadaan sumber daya air bersih menjadi salah satu kebutuhan manusia yang mengalami krisis jumlah ketersediaannya. Penyediaan dan pengelolaan sumber daya air bersih di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang termasuk didalamnya pada Pasal 9 menjelaskan mengenai pengelolaan sumber daya air yang diberikan kewenangannya kepada Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan pengelolaan sumber daya air (Oktavia & Djumiarti, 2025).

PDAM Tirta Mangutama merupakan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki peranan dalam pengelolaan air bersih bagi kepentingan masyarakat di wilayah

Copyright © 2025 Aji, Yani, Romadhona

Kabupaten Badung. Sebagai salah satu BUMD di Kabupaten Badung, PDAM Tirta Mangutama perlu memberikan pelayanan yang prima dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat selaku pengguna. Hal tersebut dikarenakan PDAM merupakan instansi pemerintah sebagai operator penyedia layanan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat (publik). Upaya PDAM Tirta Mangutama dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat terus dilaksanakan, namun masih terjadi permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Mangutama dalam memberikan layananya menyangkut produksi dan distribusi air bersih di Kabupaten Badung. Hal ini tidak terlepas dari kondisi geografis Kabupaten Badung yang cukup luas yaitu mencapai 418,52 Km2 , serta topografi alam yang berbeda antar wilayah Badung Utara dangan Badung Selatan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan air bersih di wilayah tersebut.

Di Kabupaten Badung, Perumda Air Minum Tirta Mangutama berperan penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat dan sektor pariwisata yang menjadi tulang punggung ekonomi daerah. Namun, peningkatan jumlah pelanggan dan tantangan operasional seperti kebocoran jaringan, keterlambatan distribusi, hingga gangguan teknis sering kali berdampak pada kualitas layanan yang diterima pelanggan. Hal ini memicu perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan secara periodik agar kinerja perusahaan tetap optimal.

Di tengah tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, perusahaan daerah seperti Perumda Air Minum Tirta Mangutama tidak hanya dituntut untuk menyediakan air bersih yang layak dan terjangkau, tetapi juga dituntut memiliki tata kelola manajemen internal yang profesional dan efisien. Salah satu elemen penting dalam tata kelola tersebut adalah pengelolaan administrasi perkantoran yang menjadi tanggung jawab Bagian Umum. Bagian ini berperan dalam mengelola korespondensi surat menyurat, arsip dokumen, inventarisasi barang, pengelolaan fasilitas, serta penyediaan layanan internal lainnya yang menjadi penopang seluruh aktivitas operasional perusahaan.

Manajemen administratif yang baik merupakan tulang punggung dalam menciptakan efisiensi kerja dan pelayanan yang optimal. Efisiensi operasional tidak hanya ditentukan oleh kinerja teknis semata, namun juga oleh seberapa tertatanya proses administratif di dalam perusahaan. Menurut (Wibowo, 2021), manajemen administratif yang sistematis mampu mempercepat alur kerja, meningkatkan koordinasi antarunit, serta meminimalkan kesalahan kerja yang bersifat administratif. Seiring dengan perkembangan sistem pelayanan publik, instansi seperti Perumda Tirta Mangutama dituntut untuk mampu beradaptasi dengan prinsip good governance dan manajemen modern. Hal ini termasuk dalam pengelolaan sumber daya, baik manusia maupun dokumen, yang menjadi tanggung jawab Bagian Umum. Menurut (Putra & Wijayanti, 2022), efektivitas administrasi perkantoran dapat meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan serta mengurangi beban operasional perusahaan.

Namun, di sisi lain, tantangan struktural dan sistemik masih banyak dihadapi oleh BUMD seperti Perumda Tirta Mangutama. Birokrasi yang kaku, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di bidang administrasi, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi menjadi hambatan nyata dalam pencapaian efisiensi kerja. Ketiga hal ini secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kecepatan pelayanan internal, alur kerja administrasi, dan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap dinamika lingkungan kerja yang terus berubah (Putra & Wijayanti, 2022).

Masalah birokrasi yang terlalu panjang dan tidak fleksibel seringkali menghambat proses penyampaian informasi dan pengambilan keputusan yang cepat. Ketika sistem pengarsipan masih dilakukan secara manual, koordinasi surat menyurat dan dokumen

internal menjadi kurang efisien, bahkan rentan terhadap kesalahan, keterlambatan, atau kehilangan data penting. Sementara itu, keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai sistem informasi administrasi modern, serta belum tersedianya sistem digitalisasi dokumen yang terintegrasi, semakin memperlambat produktivitas kerja. Menurut (Kurniawan, 2023), banyak instansi pelayanan publik daerah masih mengalami hambatan dalam proses transformasi digital karena rendahnya literasi digital pegawai dan belum adanya perencanaan strategis yang kuat dalam modernisasi administrasi. Hal ini berlaku juga pada bagian-bagian administratif seperti Bagian Umum, yang justru seharusnya menjadi tulang punggung dalam distribusi informasi dan koordinasi internal. Maka dari itu, evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen administratif di Bagian Umum Perumda Air Minum Tirta Mangutama menjadi penting. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem administrasi yang ada telah berjalan secara efektif, serta bagaimana peran Bagian Umum berkontribusi dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan secara menyeluruh. Bagian Umum bukan hanya sekadar unit pendukung, tetapi memiliki pengaruh besar dalam membentuk budaya kerja yang tertib, sistematis, dan efisien.

Melalui kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) ini, penulis berkesempatan untuk terlibat langsung dalam proses kerja Bagian Umum, mengamati pelaksanaan manajemen administratif, serta mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat mendorong efisiensi dan efektivitas kerja. Dengan demikian, laporan ini diharapkan tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban akademik, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem administrasi yang lebih adaptif, modern, dan berdaya guna di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung.

## Metode Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung, yang beralamat di Jl. Raya Kapal No. 14, Mengwi, Badung, Bali. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan topik kegiatan, yaitu manajemen administratif dalam mendukung efisiensi operasional perusahaan. Kegiatan berlangsung selama dua bulan, dimulai pada tanggal 23 Juni 2025 hingga 22 Agustus 2025. Pemilihan waktu ini disesuaikan dengan program Praktik Kerja Lapangan yang ditetapkan oleh Universitas Pendidikan Nasional Denpasar, sehingga memungkinkan pelaksanaan observasi dan pendampingan secara maksimal.



Gambar 1. Lokasi Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung Dan Tampak Depan Perusahaan Sumber: Google Foto

Copyright © 2025 Aji, Yani, Romadhona

Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah Bagian Umum Perumda Air Minum Tirta Mangutama, yang memiliki tugas strategis dalam mengelola administrasi perkantoran, pengarsipan dokumen, serta penyediaan sarana dan prasarana perusahaan. Penentuan mitra dilakukan dengan mempertimbangkan keterkaitan langsung dengan tujuan kegiatan, yaitu perbaikan sistem administrasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, Bagian Umum dipilih karena memiliki komitmen dan kesiapan untuk memberikan dukungan selama pelaksanaan kegiatan, termasuk dalam hal penyediaan data dan bimbingan.

Metode pengabdian yang digunakan mencakup beberapa tahapan, yaitu persiapan, penyuluhan, pendampingan, demonstrasi, dan evaluasi. Tahap persiapan meliputi observasi awal untuk memahami alur kerja dan struktur organisasi Bagian Umum, serta koordinasi dengan pihak mitra mengenai rencana kegiatan. Selanjutnya, dilakukan penyuluhan melalui diskusi interaktif dengan staf Bagian Umum mengenai pentingnya pengelolaan administrasi yang efektif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Tahap pendampingan dilakukan dengan membantu staf dalam pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, serta pencatatan inventaris secara sistematis. Pada tahap demonstrasi, peserta menunjukkan praktik penggunaan metode pengarsipan yang lebih terstruktur, termasuk memperkenalkan konsep sistem digital jika tersedia.

Indikator keberhasilan kegiatan ini dilihat dari beberapa aspek, yaitu meningkatnya pemahaman pegawai terhadap pentingnya akurasi dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, tersusunnya sistem pengarsipan yang lebih rapi, dan adanya rekomendasi perbaikan yang dapat diterima serta diaplikasikan oleh pihak mitra. Selain itu, keberhasilan juga diukur melalui keterlibatan aktif staf dalam setiap tahapan kegiatan, khususnya dalam penerapan prosedur administrasi yang telah didiskusikan.

Metode evaluasi yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap pelaksanaan administrasi sebelum dan sesudah pendampingan, wawancara singkat untuk mengetahui perubahan pemahaman. Selain itu, dilakukan penyusunan laporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus evaluasi akhir mengenai efektivitas metode yang diterapkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan kegiatan dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas manajemen administratif, sehingga mendukung terciptanya efisiensi operasional di lingkungan Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung.

## Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan, yaitu dari 23 Juni hingga 22 Agustus 2025. Selama dua bulan, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas administratif yang dikoordinasikan oleh Bagian Umum, seperti pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, distribusi informasi antarbagian, serta pengecekan inventaris kantor. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi telah mengikuti prosedur yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi digital, ketergantungan pada sistem manual, dan kurangnya integrasi antarunit kerja.

Secara umum, proses administrasi di Bagian Umum telah mendukung kelancaran operasional perusahaan, terutama dalam hal distribusi informasi dan penyediaan sarana prasarana. Namun, keterlambatan dalam pengolahan data dan kurangnya standar pengarsipan digital menjadi hambatan yang cukup signifikan. Untuk memvisualisasikan

kondisi ini, berikut adalah tabel yang menunjukkan perbandingan antara sistem yang berjalan dengan standar administrasi modern:

| Aspek | Kondisi Saat Ini | Standar Administrasi Modern |
|---|---|---|
| Pengarsipan | Manual (kertas) | Digitalisasi dengan DMS |
| Distribusi Informasi | Manual antarbagian | Aplikasi internal (paperless) |
| Inventaris Barang | Pencatatan manual | Sistem berbasis database |

Tabel 1. Standar Administrasi Modern



Gambar 2. Pencatatan Manual Investaris Barang

Secara umum, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Bagian Umum memiliki peran strategis dalam mendukung efisiensi operasional, sesuai dengan teori Handoko (2018) yang menyatakan bahwa fungsi administrasi merupakan tulang punggung organisasi. Pengelolaan administrasi yang baik mampu memperlancar koordinasi internal dan mempercepat pengambilan keputusan. Namun, pada praktiknya, kendala yang ditemukan, seperti keterbatasan teknologi dan keterampilan SDM, mengindikasikan perlunya perbaikan sistem administrasi agar sesuai dengan prinsip manajemen modern (Wibowo, 2021).

Jika dilihat secara lebih spesifik, masalah utama terletak pada keterbatasan digitalisasi dokumen dan rendahnya literasi teknologi pegawai, yang berimplikasi pada keterlambatan distribusi informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Kurniawan (2023) yang menekankan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penerapan sistem Document Management System (DMS) seperti yang direkomendasikan oleh Laudon & Laudon (2020) dapat mengurangi redundansi data dan meningkatkan akurasi hingga 95%.

Selain faktor teknologi, hambatan dalam koordinasi antarbagian juga menjadi sorotan. Minimnya rapat koordinasi dan SOP terintegrasi menyebabkan terjadinya miskomunikasi, sehingga menunda pengambilan keputusan. Menurut Siagian (2016), efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh kelancaran komunikasi internal, yang dapat dicapai melalui penggunaan sistem komunikasi berbasis teknologi dan pelatihan komunikasi antarunit.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa untuk mencapai efisiensi operasional yang optimal, Perumda Air Minum Tirta Mangutama perlu melakukan digitalisasi administrasi, meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan, dan memperkuat koordinasi internal. Upaya-upaya ini akan mendukung pencapaian visi

Copyright © 2025 Aji, Yani, Romadhona

perusahaan untuk mewujudkan pelayanan prima berbasis teknologi informasi.

## Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung, dapat disimpulkan bahwa perusahaan ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan air minum. Fungsi-fungsi operasional dan administratif yang dijalankan, mulai dari pelayanan pelanggan, pengelolaan administrasi, hingga pencatatan data, menjadi penopang utama kelancaran pelayanan publik yang diselenggarakan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis penyediaan air, tetapi juga oleh sistem pendukung internal yang solid dan terorganisir.

Dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah tantangan, seperti keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta hambatan komunikasi antarbagian yang dapat menimbulkan keterlambatan koordinasi maupun pelayanan. Meskipun tidak mengganggu secara signifikan, permasalahan tersebut dapat berdampak pada efektivitas kerja dan kepuasan pelanggan apabila tidak segera diantisipasi.

Namun demikian, Perumda Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung tetap menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga kualitas layanan publik. Melalui peningkatan koordinasi internal, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, serta penguatan budaya kerja yang terbuka dan responsif, peran perusahaan dapat semakin ditingkatkan. Dengan langkah-langkah perbaikan tersebut, Perumda Tirta Mangutama berpotensi untuk terus berkembang sebagai penyedia layanan publik yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Mangutama Kabupaten Badung selaku mitra kegiatan yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta bimbingan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Dukungan dari pihak manajemen dan seluruh staf, khususnya Bagian Umum, telah memberikan pengalaman berharga dalam memperdalam pemahaman dan keterampilan di bidang manajemen administrasi. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Universitas Pendidikan Nasional Denpasar sebagai institusi penyelenggara program, yang telah memfasilitasi kegiatan ini dengan dukungan akademik dan administratif. Tidak lupa, apresiasi diberikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk dukungan dana, arahan, serta motivasi, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan rencana.

## Referensi

Handoko, T. H. (2018). Manajemen. BPFE.Yogyakarta

Kurniawan, H. (2023). Transformasi digital dalam administrasi pelayanan publik daerah: Tantangan dan strategi. Jurnal Transformasi Pemerintahan Daerah, 5(1), 45–56.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the

digital firm (16th ed.). Pearson.

Oktavia, W. I. D., & Djumiarti, T. (2025). Analisis kualitas pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Toya Wening Kota Surakarta (Studi pengelolaan sumber air baku Sungai Bengawan Solo). Journal of Public Policy and Management Review, 14(2), 1423–1441. https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.50899

Putra, R. A., & Wijayanti, D. (2022). Efektivitas administrasi perkantoran dalam mendukung kinerja organisasi publik. Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik, 9(2), 134–144. https://doi.org/10.31289/jamp.v9i2.5692

Siagian, S. P. (2016). Manajemen administrasi. Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2019). Service, quality, and satisfaction. Andi.Yogyakarta

Wibowo, A. (2021). Manajemen administrasi perkantoran modern. Pustaka Pelajar.Yogyakarta