

# **TINJAUAN IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA REGIONAL III BANDUNG**

**Risna Amelia, S.E. M.M.,CESP**

Akademi Sekretaris dan Manajemen Kencana Bandung

[Risnaamelia15@gmail.com](mailto:Risnaamelia15@gmail.com)

**Desty Rizki Ristiani Amalia A.Md., A.P.S**

Akademi Seretaris dan Manajemen Kencana Bandung

[Destyrizky02@gmail.com](mailto:Destyrizky02@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang di lakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung khususnya pada bidang mutasi dan status kepegawaian. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu penulis menggambarkan hasil observasi dan menganalisa data-data yang diperoleh di lapangan, dengan populasi 30 orang dan mengambil semua populasi sebagai sampel dengan metode penelitian *saturation sampling*. Setelah melakukan analisis dan pembahasan masalah, penulis memperoleh Kesimpulan bahwa Tinjauan Implementasi Pelayanan Kepegawaian Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung sudah Terlaksana Dengan Baik, dengan perolehan nilai rata-rata 4,516.

**Kata Kunci : Pelayanan, Implementasi, Kepegawaian**

## **Abstract**

*The research outlined in to find out the services carried out by the Bandung Regional III State Civil Service Agency, especially in the field of mutation and personnel status. The research method used is quantitative descriptive, namely the author describes the results of observation and analyzes the data obtained in the field. After analyzing and discussing the problem, the author obtained the conclusion that the Review of the Implementation of Personnel Services in the Field of Mutation and Personnel Status at the State Civil Service Agency Region III Bandung has been carried out well, with an average score of 4,516.*

**Keyword : Service, implementation, Personnel**

## Pendahuluan

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin meningkat, seluruh Perusahaan dan organisasi telah memasuki abad ke-21 dan semakin kompetitif dengan Perusahaan dan organisasi lain di seluruh dunia, organisasi akan lebih fokus dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan mengambil langkah-langkah yang lebih baik untuk menjamin kepuasan konsumen sekaligus meningkatkan jumlah pesaing dan intensitas persaingan. Organisasi tidak hanya berfokus pada orientasi nilai dan kualitas layanan dan produk yang diberikan, tetapi juga pada internal organisasi, khususnya di bidang sumber daya Manusia, untuk memastikan respon yang optimal dan layanan serta respons yang cepat.

Pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia jasa (SDM) dalam memenuhi harapan penerima layanan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh Masyarakat maka pelayanan jasa tersebut di persepsikan baik dan memuaskan Masyarakat, sedangkan apabila pelayanan jasa yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk, pemerintah harus terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang kurang memuaskan terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan ASN sebagai penerima layanan.

Pelayanan adalah segala sesuatu yang disediakan oleh suatu organisasi atau Lembaga untuk melayani Masyarakat. Pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau Lembaga. Salah satu

penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah.

Para Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mendapat pelayanan yang terbaik dan tentunya memiliki hak untuk dilayani oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan yang baik maka secara tidak langsung tingkat kepuasan ASN serta kualitas hidup yang dijalani juga semakin meningkat. Semua bentuk permasalahan yang terkait dengan pelayanan terhadap ASN baik pada Tingkat provinsi maupun pada kabupaten atau kota, tetap harus di implementasikan dengan jelas sebaik-baiknya.

Dalam hal ketatalaksanaan, perlu dilakukan perbaikan pada penataan *Standard Operating Procedur* (SOP), karena pada prakteknya masih ditemukan adanya layanan yang tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedur* (SOP) merupakan prosedur yang harus dibuat dan dijadikan acuan karena dalam organisasi agar operasional organisasi jelas dan prosedur tidak tumpang tindih dengan organisasi lain. SOP merupakan prosedur yang harus diikuti dalam pelaksanaan tugas dan juga berfungsi sebagai sarana pengendalian pelaksanaan tugas atau aktivitas.

Kualifikasi pelaksana dalam bidang mutasi dan status kepegawaian adalah : memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur kerja, dapat mengoperasikan komputer, menguasai aplikasi dengan SOP pelaksanaan atau penetapannya dengan melakukan paraf secara digital signature dalam aplikasi dan meneruskan kepada kepala kantor/bidang lalu melakukan kelengkapan didalam aplikasi, jika sesuai akan di paraf secara digital dan diteruskan kepada analis kepegawaian

apabila tidak sesuai akan di kembalikan kepada analis kepegawaian untuk diverifikasi ulang melalui aplikasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “TINJAUAN IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWA DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA REGIONAL III BANDUNG”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengumpulkan dan memperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: Pelayanan di Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung, Faktor penghambat pelaksanaan kualitas Pelayanan di Badan kepegawaian Negara Regional III dan Solusi akan hambatan yang terjadi di Badan kepegawaian Negara Regional III.

Serta manfaat penelitian peneliti tuangkan sebagai berikut:

Bagi Peneliti yaitu Meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir dan menambah wawasan terkait tentang penerapan teori yang sebelumnya diperoleh dari mata kuliah. Bagi Akademik Sekretaris Dan Manajemen (ASM) Kencana Bandung

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan pustaka di perpustakaan Akademi Sekretaris dan Manajemen Kencana Bandung. Dan bagi Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung, diharapkan dapat memeberikan wawasan dan pengetahuan, serta dapat dijadikan bahan evaluasi bagi instansi atau Perusahaan, khususnya bagi Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung.

## Kajian Literatur

Manajemen sumber daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi Perusahaan secara terpadu (Hardi dkk, 2023:98)

Menurut Sari Pratiwi dkk (2022:33) disamping itu peran SDM dalam pelayanan harus diperhatikan dan di upayakan agar semua sumber tenaga kerja digarap dengan sebaik mungkin, Adapun peran SDM yakni meliputi sebagai berikut:

1. Menjalankan Operasional Pelayanan
  - a. Berguna untuk menyediakan informasi dan menjawab pertanyaan yang masuk dari aplikasi HelpDesk
  - b. Memproses transaksi dan menyelesaikan masalah dengan para ASN ataupun calon calon ASN menjaga kualitas dan standar pelayanan memastikan kepuasan pelanggan
2. Membangun dan menjaga hubungan dengan pegawai ASN
  - a. Menunjukan empati dan pengertian terhadap kebutuhan pelanggan
  - b. Membangun hubungan baik dengan para ASN
  - c. Menangani keluhan pegawai ASN lain dengan professional
3. Meningkatkan kualitas pelayanan
  - a. Mengidentifikasi dan memahami Para pegawai ASN
  - b. Mengembangkan dan menerapkan prosedur pelayanan yang efektif
  - c. Melatih pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

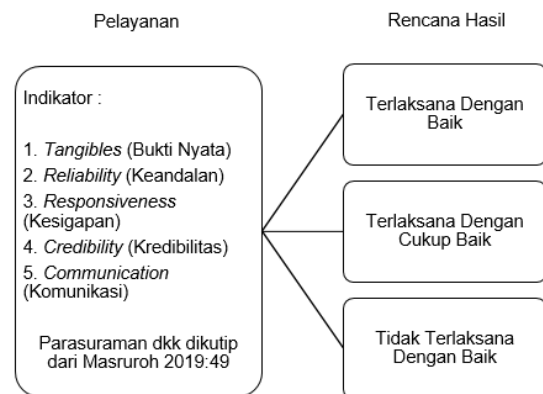
- d. Mengukur dan memantau kepuasan para pegawai ASN dan calon ASN
- 4. Mengelola SDM
  - a. Melatih dan mengembangkan para pegawai
  - b. Memotivasi dan mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik
  - c. Menciptaka budaya kerja yang positif dan mendukung
- 5. Mengikuti perkembangan teknologi
  - a. Memahami dan menggunakan teknologi terbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan
  - b. Menyelesaikan prosedur pelayanan dengan perkembangan teknologi
  - c. Melatih para pegawai untuk menggunakan teknologi terbaru
- 6. Mematuhi peraturan dan perundang-undangan
  - a. Memahami dan mematuhi aturan dan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan
  - b. Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan
- 7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data
  - a. Melindungi data pelanggan dari akses tidak sah
  - b. Memastikan bahwa data pelanggan digunakan dengan cara yang aman dan bertanggung jawab.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu Upaya penyedia layanan untuk meningkatkan Tingkat kepuasan penerima layanan. Kualitas suatu

penyedia jasa dikatakan baik bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan penerima jasa, namun tidak demikian jika jasa yang diterima atau dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan maka kualitas penyedia layanan berarti buruk dan tidak efektif

Menurut Darpin dan Adrian Tawai mengungkapkan “Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan” (Darpin dan Adrian Tawai, 2017:21)

Hipotesis penelitian peneliti gambarkan pada kerangka pemikiran berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Pengolah data 2024

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian tugas akhir ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini dilakukan dengan cara menggambarkan suatu objek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari sampel atau populasi.

Menurut Handayani “Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti” (Handayani, 2020) Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 30 Orang yang terdiri dari semua pegawai pada bidang Mutasi dan Status Kepegawaian.

Sampel penelitian adalah Sebagian dari populasi yang diambil dari sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu” (Siyoto dkk, 2015)

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel.

Teknik pengumpulan data, ada dua data yang digunakan penulis yaitu data primer dan data sekunder, data primer adalah data yang diperoleh penulis langsung dilapangan melalui studi pustaka dan kuesioner, sedangkan data sekunder adalah data yang penulis dapatkan dari bahan bacaan.

Analisis data pada penelitian akan menghasilkan sebuah jawaban kesimpulan. Namun dalam prosesnya, analisis data memerlukan beberapa alat bantu sebagai penunjang penelitian untuk melakukan kegiatan dalam menganalisis data. Berdasarkan hal tersebut dan metodologi yang penulis gunakan yaitu kuantitatif, maka penulis memerlukan alat bantu yaitu: Kuesioner, dan dokumen pendukung lainnya.

Adapun batas interval yang peneliti tuliskan dalam tabel berikut ini:

| Ukuran Interval | Nilai Rata-rata Responden              | Kriteria                     |
|-----------------|----------------------------------------|------------------------------|
| 1,00-2,33       | Rata-Rata dari 1,00 sampai dengan 2,33 | Tidak terlaksana dengan baik |
| 2,34-3,66       | Rata-Rata dari 2,34 sampai dengan 3,66 | Terlaksana dengan cukup baik |
| 3,67-5,00       | Rata-Rata dari 3,67 sampai dengan 5,00 | Terlaksana dengan baik       |

Sumber : Pengolah Data 2024

Untuk mendapatkan pertanyaan dari variabel yang dijadikan penelitian, peneliti mencantumkan tabel operasional untuk memudahkan penarikan pertanyaan dari masing – masing indikator.

Tabel: Operasional Variabel

| No | Variabel  | Definisi Variabel                                                                                                                                                              | Dimensi                       | Item Pernyataan                                                                                                                                                                  |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pelayanan | [Harapan para penerima pelayanan pada dasarnya sama dengan layanan seperti seharusnya diberikan kepada penerima layanan, lima dimensi yang dikembangkan Bukti folk             | a. Tangibles (Bukti nyata)    | 1. Pegawai mutasi dan status kepegawaian merasa sarana kerja yang digunakan sudah cukup efektif                                                                                  |
|    |           |                                                                                                                                                                                | b. Reliability (keandalan)    | 2. Pegawai mutasi dan status kepegawaian merasa aplikasi yang digunakan di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah sesuai dengan kemampuan individu                           |
|    |           |                                                                                                                                                                                |                               | 3. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah paham dengan SOP yang sudah ditentukan                                                                                  |
|    |           |                                                                                                                                                                                | c. Responsiveness (Kesiapan)  | 4. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah bekerja dengan baik                                                                                                     |
|    |           |                                                                                                                                                                                |                               | 5. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah cekatan dalam menyelesaikan tugas pokok yang di bebaskan ke tiap para individu                                          |
|    |           |                                                                                                                                                                                |                               | 6. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah terampil menyelesaikan beban kerja yang sudah di tentukan sesuai dengan waktunya                                        |
|    |           | (Tangibles), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kesiapan), Credibility (Kredibilitas), Communication (komunikasi) (Parasuraman dkk yang dikutip dalam Masruroh, 2019:49) | d. Credibility (Kredibilitas) | 7. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian paham dengan apa yang mereka kerjakan sesuai dengan tupoksinya                                                                |
|    |           |                                                                                                                                                                                | e. Communication (Komunikasi) | 8. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian dapat dipercaya dengan ke profesionalisme nya                                                                                 |
|    |           |                                                                                                                                                                                |                               | 9. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian mampu menjalin komunikasi sesama pegawai ataupun dengan kepala bidang dalam memberikan pelayanan kepegawaian di wilayah kerja |
|    |           |                                                                                                                                                                                |                               | 10. Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian mampu menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan mutasi kepegawaian kepada stakeholder di wilayah kanreg III Bandung         |

## Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

| No    | Jenis Kelamin | Jumlah |
|-------|---------------|--------|
| 1     | Pria          | 13     |
| 2     | Wanita        | 17     |
| TOTAL |               | 30     |

### Karakteristik Responden Berdasarkan usia.

| No           | Umur  | Jumlah    |
|--------------|-------|-----------|
| 1            | 23-30 | 0         |
| 2            | 31-35 | 6         |
| 3            | 36-38 | 3         |
| 4            | 41-44 | 1         |
| 5            | 46-50 | 5         |
| 6            | 51-55 | 8         |
| 7            | 56-58 | 8         |
| <b>TOTAL</b> |       | <b>30</b> |

Sumber : Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung

### Karakteristik Responden Berdasarkan golongan.

| No           | Golongan | Jumlah    |
|--------------|----------|-----------|
| 1            | I        | 5         |
| 2            | II       | 7         |
| 3            | III      | 16        |
| 4            | IV       | 2         |
| <b>TOTAL</b> |          | <b>30</b> |

Sumber : Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung

Berikut hasil rekapitulasi tabel distribusi frekuensi setiap tanggapan responden, kemudian dapat direkapitulasi seluruh tanggapan responden tersebut menjadi:

Tabel: Hasil Rekapitulasi

| No Tabel | Indikator                                                                                                      | Nilai | Hasil                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|
| 4.4      | Pegawai Mutasi dan Status kepegawaian merasa sarana kerja yang digunakan sudah cukup efektif                   | 4.467 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.5      | Pegawai Mutasi dan Status Kepegawaian merasa aplikasi yang digunakan di sudah sesuai dengan kemampuan individu | 4.200 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.7      | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah paham dengan SOP yang sudah di tentukan                  | 4.600 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.8      | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah bekerja dengan baik                                      | 4.767 | Terlaksana Dengan Baik |

|             |                                                                                                                                                                              |       |                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|
| 4.10        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah cekatan dalam menyelesaikan tugas pokok yang di bebaskan ke tiap para individu                                         | 4.700 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.11        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian sudah terampil menyelesaikan beban kerja yang sudah di tentukan sesuai dengan waktunya                                       | 4.667 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.13        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian paham dengan apa yang mereka kerjakan sesuai dengan tupoksinya                                                               | 4.700 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.14        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian dapat dipercaya dengan ke Profesionalisme nya                                                                                | 4.333 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.16        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian mampu menjalin komunikasi sesama pegawai ataupun dengan kepala bidang dalam memberikan pelayanan kepegawaian diwilayah kerja | 4.300 | Terlaksana Dengan Baik |
| 4.17        | Pegawai di bidang mutasi dan status kepegawaian mampu menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan mutasi kepegawaian kepada stakeholder di wilayah Kanreg III Bandung         | 4.433 | Terlaksana Dengan Baik |
| Rata – Rata |                                                                                                                                                                              | 4.516 | Terlaksana dengan Baik |

Sumber : Data jawaban responden 2024

Tabel di atas menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4.516 yang termasuk kategori terlaksana dengan baik. Hal ini berarti pelayanan di bidang mutasi dan status kepegawaian di Badan kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung sudah Terlaksana Dengan Baik. Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan kemampuan individu dalam menjalankan aplikasi dan untuk komunikasi antar pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa Badan

kepegawaian Negara Regional III Bandung perlu lebih fokus pada pelatihan pegawai untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan interaksi dengan sesama pegawai. Selain itu, Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung perlu melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan yang ada untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Alfarizi, M. I. (2021). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(STUDI KASUS PADA PT INDOPANGAN SENTOSA). 17.
- BKN. (2023, Oktober 25). *Kenaikan Pangkat PNS 6 Periode Dilayani Lewat Satu Sistem-SIASN*.
- BKN. (2024, Juni Senin). *BKN ajak Instansi daerah berkolaborasi untuk mewujudkan tata kelola manajemen melalui aplikasi I-MUT*. Bandung: BKN.
- Damonopolii, R. v. (n.d.). *Impentasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan kesehatan masyarakat*, 1.
- Darpin, Adrian Tawai. (2017). *Pengembangan Kapasitas Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik*. Kendari: Literacy Institute.
- Hardi dkk. (2021). *Buku ajar Pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoarjo: Umsida Press
- Sari Pratiwi dkk. (2022). Pelatihan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. 33.
- Alfarizi, M. I. (2021). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(STUDI KASUS PADA PT INDOPANGAN SENTOSA). 17.
- BKN. (2023, Oktober 25). *Kenaikan Pangkat PNS 6 Periode Dilayani Lewat Satu Sistem-SIASN*.

