

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPANGKATAN
TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Nurhadi Suprasetyo

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin
suprasetyonurhadi@gmail.com

ABSTRAK

NURHADI SUPRASETYO, NPM. 16120068, "*Kualitas Pelayanan Administrasi Kepangkatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*" Bimbingan Bapak Drs. H. Abdul Wahid, M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Drs. H. Deli Anhar, M.AP sebagai Co Pembimbing.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memiliki tujuan untuk membentuk profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kalimantan Selatan. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan melakukan pembenahan manajemen kepegawaian, serta melakukan terobosan untuk meningkatkan mutu, kapasitas dan kinerja pegawai. Salah satunya dengan meningkatkan pelayanan administrasi kepangkatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Kepangkatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil, Faktor-faktor apa yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, dan upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan,

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif karena penulis ingin mengeksplor fenomena yang terjadi pada pelayanan administrasi kepangkatan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepangkatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, karena Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan komitmen untuk memberikan pelayanan kepada Pegawai Negeri Sipil

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Adminsitrasi Kepangkatan*

ABSTRACT

NURHADI SUPRASETYO, NPM. 16120068, "*Quality of Administrative Services to the Satisfaction of Civil Servants in the Regional Civil Service Agency of South Kalimantan Province*" Guidance by Drs. H. Abdul Wahid, M.AP as the Main Advisor and Mr. Drs. H. Deli Anhar, M.AP as Co Advisor

The Regional Civil Service Agency of South Kalimantan Province has a goal of forming the professionalism of South Kalimantan Civil Servants. The Regional Personnel Agency of South Kalimantan Province has made improvements to personnel management, and has made breakthroughs to improve the quality, capacity and performance of employees. One of them is by increasing rank administration services. The research objective is to determine whether there is a relationship between the quality of administrative services to the ranks of civil servants' satisfaction, what factors are faced in providing services, and what efforts are made to improve service quality.

The research method used a qualitative descriptive method because the author wanted to explore the phenomena that occurred in the rank administration services at the Regional Civil Service Agency of South Kalimantan Province. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The results showed a positive and significant effect of the Quality of Administrative Services on Civil Servant Satisfaction in the Regional Personnel Board of South Kalimantan Province, because the Regional Personnel Board of South Kalimantan Province was able to provide good service in accordance with the commitment to provide services to Civil Servants.

Keywords: *Quality of Rank Administration Services*

PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan baik berupa kebijakan maupun pelayanan teknis kepada Pegawai Negeri Sipil dengan tujuan untuk membentuk profesionalisme Pegawai Negeri Sipil Kalimantan Selatan.

BKD Provinsi Kalimantan Selatan merupakan lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, semaksimal mungkin melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan kenaikan pangkat.

Pelayanan Kenaikan Pangkat PNS yang diberikan oleh BKD Provinsi Kalimantan Selatan menarik untuk diteliti, karena pelayanan yang berkualitas sangatlah diharapkan oleh PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, karena menyangkut masa depan mereka dalam hal mendapatkan kenaikan gaji dan promosi jabatan.

Berdasarkan persoalan pelayanan kenaikan pangkat PNS oleh BKD Provinsi Kalimantan Selatan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana kualitas pelayanan administrasi kepangkatan terhadap kepuasan PNS di BKD Provinsi Kalimantan Selatan?, 2) apa saja yang menjadi hambatan kualitas pelayanan administrasi kepangkatan terhadap kepuasan PNS di BKD Provinsi Kalimantan Selatan?, dan 3) Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan administrasi kepangkatan terhadap kepuasan PNS di BKD Provinsi Kalimantan Selatan?

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah 1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepangkatan terhadap kepuasan PNS di BKD Provinsi Kalimantan Selatan?, 2) Mengetahui hambatan yang dihadapi BKD Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepangkatan

TINJAUAN PUSTAKA

Kotler dalam Alma mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan (Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta, 2005).

Sedangkan Slamet Widodo dalam Harsono mengatakan Administrasi kepegawaian adalah segenap aktifitas yang bersangkutan paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Harsono, *Administrasi Kepegawaian*, Jatinangor : Alqa Print, 2006).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu sesuatu yang dicapai, Prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Sulistiyani & Rosidah, 2003:223).

Mangkunegara (2007:9) mendefinisikan kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dinamika perkembangan kehidupan masyarakat modern menuntut agar setiap instansi pemerintah secara terus menerus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan kebutuhan organisasi. Begitu juga dengan BKD Provinsi Kalimantan Selatan perlu menilai kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, yang dalam hal ini kenaikan pangkat terhadap kepuasan PNS selaku pengguna jasa. Serta perlu mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pemberian pelayanan administrasi kepegawaian dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena yang terjadi pada pelayanan administrasi kenaikan pangkat di BKD Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, administrasi kepegawaian yang diteliti adalah pelayanan kenaikan pangkat di BKD Provinsi Kalimantan Selatan.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau seseorang yang memberikan informasi terkait judul penelitian adalah : 1) Kepala BKD Provinsi Kalimantan Selatan. 2) Kepala Bidang Mutasi dan Promosi. 3) Kepala Sub Bidang Mutasi dan Kepangkatan. 4) Staf Sub Bidang Mutasi dan Kepangkatan. 5) Pegawai Negeri Sipil sebagai penerima jasa pelayanan administrasi di BKD Provinsi Kalimantan Selatan

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data adalah dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain

6. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh

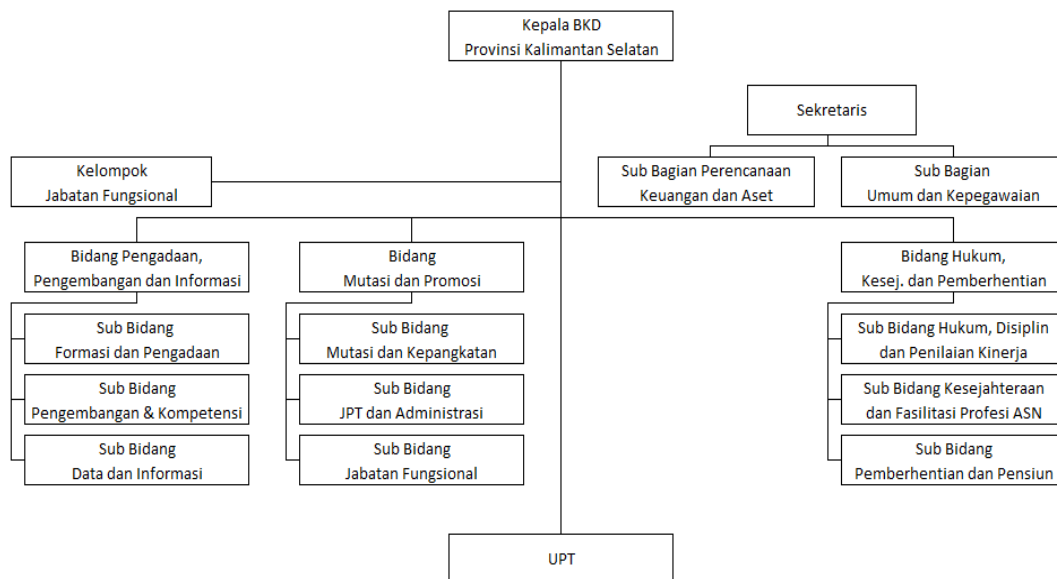
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 072 Tahun 2016 ditetapkan tugas Badan Kepegawaian Daerah yaitu : “Melaksanakan urusan pemerintahan fungsi penunjang bidang kepegawaian yang menjadi kewenangan daerah”.

BKD Provinsi Kalimantan Selatan dipimpin oleh seorang Kepala Badan dengan dibantu unsur-unsur organisasi, yaitu :

1. Sekretariat, terdiri atas : a) Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Aset, dan 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2. Bidang Pengadaan, Pengembangan dan Informasi, terdiri dari : a) Sub Bidang Formasi dan Pengadaan, b) Sub Bidang Pengembangan dan Kompetensi, dan, c) Sub Bidang Data dan Informasi
3. Bidang Mutasi dan Promosi, terdiri dari : a) Sub Bidang Mutasi dan Kepangkatan, b) Sub Bidang Jabatan Pimpinan Tinggi dan Administrasi, dan c) Sub Bidang Jabatan Fungsional
4. Bidang Hukum, Kesejahteraan dan Pemberhentian, terdiri atas : a) Sub Bidang Kedudukan Hukum, Disiplin, dan Penilaian Kinerja, b) Sub Bidang Kesejahteraan dan Fasilitasi Profesi ASN, dan c) Sub Bidang Pemberhentian dan Pensiun
5. Kelompok Jabatan Fungsional, antara lain : a) Jabatan Fungsional Arsiparis, b) Analisis Kepegawaian, c) Pranata Komputer

Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan



BKD Provinsi Kalimantan Selatan mempunyai Visi : “Penyelenggaraan Manajemen Kepegawaian Berbasis Kompetensi Menuju Terciptanya Pegawai Negeri Sipil Yang Profesional”. Adapun Misi BKD Provinsi Kalimantan Selatan adalah : a) Mewujudkan sumberdaya aparatur yang berkualitas melalui pemantapan perencanaan dan pengembangan pegawai, b) Mewujudkan penataan sumberdaya aparatur sesuai kompetensi, syarat jabatan serta memperhatikan pola karir, c) Terkelolanya data informasi kepegawaian, d) Menyelenggarakan pembinaan aparatur dalam meningkatkan disiplin, kinerja dan kesejahteraan pegawai untuk mewujudkan PNS yang berprestasi tinggi, dan e) Menyelenggarakan pelayanan prima administrasi kepegawaian.

Dalam rangka terwujudnya visi dan misi, maka tujuan BKD Provinsi Kalimantan Selatan yang ingin dicapai adalah : a) Mewujudkan pegawai ASN yang professional, dan b) Mewujudkan BKD sebagai pusat informasi kepegawaian.

Pelayanan administrasi kepegangatan dilaksanakan pada Bidang Mutasi dan Promosi lebih tepatnya pada Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan. Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi mutasi gaji, tempat kerja dan kepegangatan Pegawai negeri Sipil. Dalam hal kepegangatan Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan mempunyai uraian tugas sebagai berikut : a) Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kegiatan pengelolaan administrasi kepegangatan PNS, b) Mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data kepegangatan PNS, c) Menyiapkan bahan dan menyusun petunjuk teknis pengelolaan administrasi kepegangatan PNS, d) Menyiapkan bahan dan menyelenggarakan ujian dinas kenaikan pangkat PNS, e) Menyiapkan bahan dan melaksanakan kerjasama dengan satuan kerja atau unit kerja dan instansi terkait dalam pengelolaan administrasi kepegangatan PNS, f) Menyiapkan bahan dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi pengelolaan administrasi kepegangatan PNS, dan g) Menyiapkan bahan dan menyusun laporan kinerja pengelolaan administrasi kepegangatan PNS.

Hasil

A. Pelayanan

- Dalam memberikan pelayanan, petugas sudah dirasa mampu memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan SOP (Standart Operating Procedure). Hal ini didasari dari dapat diandalkannya petugas baik dalam hal penguasaan aturan kepegawaian khususnya yang terkait kepegangatan, penanganan terhadap masalah yang dihadapi penerima pelayanan ataupun ketepatan waktu pelayanan.
- Kepala Bidang Mutasi dan Promosi menyatakan untuk mempercepat proses administrasi kepegangatan, pihaknya sudah melayangkan surat edaran keseluruh Organisasi Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan terkait kenaikan pangkat kurang lebih 4-5 bulan sebelum periode kenaikan pangkat. Hal ini dilakukan untuk memberikan waktu yang cukup bagi PNS untuk mempersiapkan berkas ataupun memperbaikinya apabila terjadi kesalahan dalam kelengkapan persyaratannya.
- Sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan sudah dapat dikatakan lengkap dan baik telah yang akhirnya dapat membuat PNS yang sedang menerima pelayanan merasa nyaman.
- Kepala Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan menyatakan kenaikan pangkat merupakan hak dari seorang PNS yang telah melalui persyaratan tertentu, sehingga dalam hal ini beliau dan jajarannya membantu memfasilitasi hal orang banyak tersebut, jangan sampai hak dari seorang PNS tersebut terabaikan. Hal ini memang sudah menjadi tugas pokok dan fungsi mereka yang berada di Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan.

B. Kepuasan Pengguna Jasa

- PNS yang mendapatkan pelayanan kepegangatan merasakan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Salah satu staf Sub Bidang Mutasi dan Kepegangatan menyatakan bahwa pihaknya telah memanfaatkan IT (Information and Technology) untuk memaksimalkan pelayanan kepegangatan, salah satunya adalah dengan membuat group pada media sosial yang merangkul Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan rekan-rekan dikepegawaian pada seluruh Organisasi Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk mempercepat informasi dan pelayanan.

Pembahasan

BKD Provinsi Kalimantan Selatan sebagai Perangkat Daerah yang membantu Gubernur sebagai pejabat yang berwenang dan yang menetapkan dalam penyelenggaraan pelaksanaan manajemen PNSD sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, memungkinkan untuk menyelenggarakan pelayanan manajemen PNSD di bidang penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pola karier, pengembangan karier, mutasi, promosi, penilaian kinerja, kode etik dan perilaku, penghargaan, penegakan disiplin, pensiun, pemberhentian dan perlindungan aparatur.

Dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kepegangatan, diantaranya adalah :

- A. Belum maksimalnya pelaksanaan PP Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin PNS,
- B. Penambahan Jumlah PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan, mempengaruhi pengelolaan data kepegawaian yang ada pada BKD Provinsi Kalimantan Selatan serta menambah beban kerja yang ada pada BKD Provinsi Kalimantan Selatan,
- C. Masalah peningkatan kompetensi PNS, dipengaruhi oleh : a) Minat PNS dalam mengikuti tugas belajar masih sangat minim dengan pertimbangan meninggalkan keluarga untuk waktu yang cukup lama dan tunjangan pendidikan yang dianggap kurang mencukupi, b) Sedikitnya peminat bagi program pendidikan yang ditawarkan, c) Banyaknya calon mahasiswa tugas belajar yang gugur pada saat seleksi pada tingkat perguruan tinggi, dan d) Kebijakan pemimpin instansi selaku atasan langsung calon mahasiswa tugas

belajar yang tidak diberikan ijin rekomendasi PNS dalam mengikuti tugas belajar dikarenakan kurangnya SDA yang ada.

Adapun upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepegangatan, yaitu :

- A. Peningkatan disiplin PNS dengan cara : a) meningkatkan wawasan PNS melalui pelaksanaan sosialisasi peraturan bidang kepegawaian, b) PNS yang tidak masuk kerja tanpa keterangan lebih dari 26 hari untuk diberikan surat peringatan dan ditembuskan kepada Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan selaku Perangkat Daerah Pembantu Gubernur dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan, dan c) sistem absensi yang berbasis online sehingga diharapkan dapat lebih mudah dalam melakukan monitoring terhadap disiplin PNS dalam hal absensi dan jam kerja.
- B. Peningkatan kualitas PNS untuk berkinerja lebih aktif,
- C. Penambahan PNS melalui penerimaan Praja IPDN dan mutasi PNS secara selektif,
- D. Meningkatkan kualitas pelayanan bidang kepegawaian, antara lain : a) Peningkatan sarana prasarana pelayanan publik di bidang kepegawaian, b) Peningkatan kapasitas SDM Aparatur yang terkait langsung dengan pelayanan, c) Peningkatan standar mutu layanan kepegawaian dengan memperbaiki SOP pelayanan yang transparan, sederhana, dan mudah dimengerti, dan d) Pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegangatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan administrasi kepegangatan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan :
 - Mampu memberikan pelayanan secara benar sesuai SOP (Standart Operating Procedure)
 - Mampu memberikan pelayanan yang cepat dan segera merespon segala permintaan yang terkait pelayanan.
 - Sarana dan prasarana fisik penunjang pelayanan sudah lengkap dan baik.
2. Hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi kepegangatan :
 - Kedisiplinan PNS.
 - Penambahan jumlah PNS dilingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
 - Peningkatan kompetensi PNS.
 - Kurangnya PNS pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepegangatan :
 - Peningkatan disiplin PNS,
 - Peningkatan kualitas PNS

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Agar kepuasan pengguna jasa lebih optimal, maka BKD harus lebih memperhatikan lagi hal-hal terkait dengan Kualitas Pelayanan. Seperti pembentukan budaya kerja *error free* atau *no mistake* (tidak ada kesalahan), secara periodik memberikan pelatihan dan menekankan kerja tim (team work), dan pembagian tugas secara proposional (tidak bertumpuk pada seseorang),
2. Sistem reward atau penghargaan terhadap petugas yang bekerja dengan baik, dan
3. Peningkatan peralatan penunjang pelayanan administrasi kepegangatan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

Peraturan Gubernur Nomor 072 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta, 2005

Harsono, *Administrasi Kepegawaian, Jatinangor* : Alqa Print, 2006