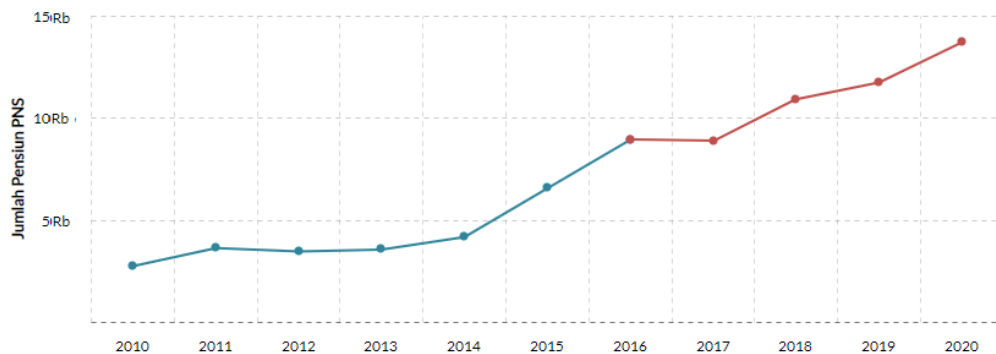


# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar belakang

Penetapan pensiun dan pemberian kenaikan pangkat pengabdian PNS dan Pejabat Negara merupakan suatu tugas dari Badan Kepegawaian Negara selaku instansi pembina manajemen ASN. Tercatat dalam periode 2010 sampai 2016 dengan total sebanyak PNS yang telah mencapai batas usia pensiun, dimana angka tersebut merupakan angka pertumbuhan yang signifikan setiap tahunnya (lihat gambar 1). Potensi dari meningkatnya jumlah pensiun PNS pada tiap tahunnya diperlukan adanya inovasi yang dilakukan dalam manajemen pensiun PNS.

Jumlah Pensiun PNS tahun 2010-2016 dan Prediksi Pensiun PNS tahun 2017-2020



Gambar 1

Grafik Pensiun PNS periode tahun 2010-2016 dan Prediksi Pensiun PNS 2020

Memperhatikan grafik tersebut, terjadi peningkatan pada status pensiun PNS dari tahun ketahunnya. Kantor Regional VII BKN Palembang Bidang Pengangkatan dan Pensiun sebagai unit pengelola pensiun harus mempersiapkan sistem manajemen data pensiun PNS terkait dengan keadaan

seperti grafik diatas. Proses pengelolaan pensiun PNS dapat diprediksikan dalam waktu mendatang akan terus lebih besar dan meningkat pada tiap tahunnya. Dalam pengelolaan diperlukan inovasi untuk mempertahankan pelayanan yang prima dengan standar mutu yang baik, terkait dengan hal tersebut harus ada pembenahan dalam tugas dan fungsi di unit Direktorat Pensiun maupun sistem aplikasi yang dapat diimplementasikan oleh BKN untuk seluruh instansi agar berkesinambungan dan terintegrasi satu sama lain. Pembenahan sistem yang terintegrasi dari aplikasi BKN dan aplikasi semua instansi membutuhkan SDM yang berkompeten dalam pengelolaan aplikasi tersebut. Dalam hal ini BKN perlu mempersiapkan kebutuhan sumberdaya manusia yang berorientasi pada teknologi informasi demi terciptanya rancangan aplikasi yang dapat terhubung dengan aplikasi kepegawaian di masing- masing instansi, Proses pemetaan kompetensi dapat dilakukan dengan menitikberatkan teknologi informasi dalam pengelolaan aplikasi yang di- sesuaikan dengan perubahan teknologi yang cepat. Kebutuhan aplikasi menjadi dasar dalam pengelolaan pensiun PNS untuk pemutakhiran data identitas PNS yang telah memasuki batas usia pensiun. Disinilah pentingnya kajian mengenai pelayanan pensiun PNS dimana arah kebijakan yang selalu berganti menyesuaikan dengan standar operasional kerja dan aplikasi yang dapat terintegrasi satu sama lain pada Direktorat Pensiun PNS dan Pejabat Negara. Pembatasan kajian ini terbagi dalam 2 (dua) aspek yaitu tugas fungsi dan pengembangan aplikasi pada Direktorat Pensiun PNS dan Pejabat Negara.

Untuk meningkatkan dan memperlancar serta mendekatkan pelayanan pension kepada PNS di daerah yang jumlahnya semakin bertambah, maka Badan Kepegawaian Negara membentuk kantor regional, dimana setiap kantor regional melayani administrasi kepegawaian sejumlah provinsi dan kabupaten/kota yang masuk dalam wilayah kerjanya. Berdasarkan data yang diambil dari *website* bkn.go.id, sampai bulan Juni 2019 Badan Kepegawaian Negara telah membentuk 14 kantor regional untuk melayani PNS di seluruh Indonesia. Adapun kantor regional yang telah dibentuk sebagairnana terlihat pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1  
Daftar Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara

No	Nama Kantor Regional	Tempat
1.	BKN Regional I	Kota Yogyakarta
2.	BKN Regional II	Kota Surabaya
3.	BKN Regional III	Kota Bandung
4.	BKN Regional IV	Kota Makassar
5.	BKN Regional V	Kota Jakarta
6.	BKN Regional VI	Kota Medan
7.	BKN Regional VII	Kota Palembang
8.	BKN Regional VIII	Kota Banjarmasin
9.	BKN Regional IX	Kota Jayapura
10.	BKN Regional X	Kota Denpasar
11.	BKN Regional XI	Kota Manado
12.	BKN Regional XII	Kota Pekanbaru
13.	BKN Regional XIII	Kota Banda Aceh
14.	BKN Regional XIV	Kota Manokwari

(Sumber : *website* bkn.go.id, Juni 2019)

Kantor Regional VII Palembang yang berlokasi di Kota Palembang mempunyai wilayah kerja sebagaimana pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2  
Wilayah Kerja Kantor Regional VII BKN Palembang Tahun 2019

No.	Provinsi	Kabupaten/Kota
1.	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	a. Musi Banyuasin b. OKU c. Muara Enim d. Lahat e. Musi Rawas f. OKI g. Banyuasin h. OKU Timur i. OKU Selatan j. Ogan Ilir k. Empat Lawang l. Musi Rawas Utara m. Palembang n. Pagar Alam o. Lubuklinggau p. Prabumulih q. Penukal Abab Lematang Ilir (PALI)
2.	Pemerintah Provinsi Jambi	a. Batang Hari b. Tanjung Jabung Barat c. Bungo d. Merangin e. Kerinci f. Sarolangun g. Tebo h. Muaro Jambi i. Tanjung Jabung Timur j. Jambi k. Sungai Penuh
3.	Pemerintah Provinsi Bengkulu	a. Bengkulu Utara b. Bengkulu Selatan c. Rejang Lebong d. Kaur e. Seluma f. Mukomuko g. Kepahiang h. Lebong i. Bengkulu Tengah j. Bengkulu

4.	Pemerintah Provinsi Bangka Belitung	a. Bangka b. Belitung c. Bangka Barat d. Bangka Tengah e. Bangka Selatan f. Belitung Timur g. Pangkal Pinang

(Sumber : *website* [palembang.bkn.go.id/wilayah-kerja.html](http://palembang.bkn.go.id/wilayah-kerja.html), Juni 2019)

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah Provinsi dan Kabupaten / Kota yang harus dilayani sebanyak 49 (empat puluh sembilan). Tingginya beban tugas yang harus dilayani, dimana perubahan data PNS tersebut sangat dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang ekstra cepat dan tepat, guna memenuhi ketersediaan data yang *valid* dan *up-dated*.

Pembangunan infrastruktur sumber daya manusia (SDM) yang berbasis teknologi informasi diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan publik, khususnya untuk menjaga komitmen mutu maupun kualitas layanan yang diberikan. Dalam strategi peningkatan SDM dalam aspek dimensi SDM TI memiliki kualitas pengetahuan dan kompetensi yang baik, instansi harus memperhatikan tiga dimensi utama yang berhubungan dengan aset tersebut, yaitu keahlian teknis, pengetahuan regulasi dan orientasi pada pemecahan masalah. Kebutuhan akan SDM yang memiliki keahlian teknis sangat penting dikarenakan cepatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi menyesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki pegawai untuk cepat beradaptasi dengan perubahan teknologi tersebut. Keahlian teknis yang dimiliki pegawai dalam mengoperasikan aplikasi dan adanya sistem yang terintegrasi satu sama lain akan berkorelasi dengan ketepatan dan kecepatan

dalam mengelola administrasi pensiun PNS. Dengan adanya perubahan lingkungan strategis, sistem teknologi informasi diperlukan sebagai inovasi dalam pengelolaan manajemen ASN.

Sumberdaya manusia yang berkompeten dalam pengelolaan teknologi informasi dapat menjadi penunjang sebagai akomodator dalam proses pelayanan pensiun yang berbasis sistem. Dengan adanya pelayanan berbasis sistem diharapkan segala bentuk perubahan identitas calon pensiun PNS dapat diperbaharui secara cepat. Dalam memproses maupun memperbaharui data status kepegawaian dari calon pensiun PNS dengan menginput identitas data diri baik nama, NIP, status kepegawaian dan ahli waris dapat dengan cepat terintegrasi dari sistem kepegawaian yang ada di instansi yang mengajukan dengan SAPK BKN. Seiring dengan pernyataan tersebut, menurut Akadun (2009:137) pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Terciptanya pemerintahan yang baik karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu.
2. Berkurangnya praktik korupsi karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang baik.

4. Peningkatan efisiensi pemerintah di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Terjadinya efisiensi dalam skala waktu dan ruang.
6. Struktur dan organisasi informasi yang ter- sistematis.
7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri.

Terdapat permasalahan di BKN Regional VII Palembang setelah melakukan wawancara singkat dengan Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun BKN Regional VII Palembang. Untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat di BKN Regional VII Palembang terkait dengan pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang, diantaranya ; datang dua kali karena kesalahan untuk kelengkapan berkas pensiun baru belum terbit. Kendala lain dalam pelayanan pensiun adalah data Pegawai belum sesuai dengan data base di SAPK.

Maka dengan demikian, berdasarkan permasalahan yang ditemukan dan untuk mem fokus kan pembahasan yang akan dilaksanakan dalam penelitian (Tesis) ini, maka penulis membuat judul Tesis ini adalah:

**“Optimalisasi Pelayanan Pensiun Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional VII Palembang”**

## 1.2 Identifikasi Kasus

Demi menghindari dari berbagai argumentasi, serta penafsiran berbeda-beda yang akan timbul setelah membaca tulisan ini serta untuk mencegah kesimpangsiuran penjelasan dan pokok permasalahan yang terdapat di dalam judul adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pensiun di wilayah kerja BKN Regional VII Palembang.
- b. Optimalisasi penggunaan aplikasi dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang.

## 1.3 Batasan Kasus

Pelaksanaan penelitian ini tentunya mempunyai keterbatasan dalam penulisan nya, antara lain :

1. Pelaksanaan penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan tidak meneliti seluruh jumlah populasi yang ada.
2. Mengingat terbatasnya biaya, tenaga dan waktu, peneliti hanya melaksanakan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Pensiun Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional VII Palembang
3. Dalam pemilihan objek penelitian, wilayah yang diteliti adalah Badan Kepegawaian Negara di dasari oleh pemikiran sebagai berikut:
  - a. BKN merupakan Lembaga Pemerintah non Kementrian yang meruapan lembaga pemerintah pusat yang dibentuk agar dapat melaksanakan tugas pemerintahan tertentu yang ditugaskan oleh Presiden, melaksanakan penyelenggaraan manajemen kepegawaian



negara dalam rangka menciptakan SDM aparatur negara yang profesional, berkualitas dan berakhlak dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas umum pembangunan dan pemerintahan, sehingga sangat menarik untuk diteliti bagaimana Optimalisasi Pelayanan Pensiun di Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional VII Palembang.

- b. Penelitian ini hasilnya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan yang melaksanakan kebijakan di Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang dalam hal pelayanan pensiun di lingkungan Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang.
- c. Tempat lokasi objek penelitian yang terletak dekat dengan domisili peneliti, sehingga dapat memudahkan peneliti dalam melaksanakan pengumpulan data, melaksanakan observasi, serta sangat efisien dalam hal biaya dan waktu.

#### **1.4 Rumusan Kasus**

1. Bagaimana pelayanan pensiun di wilayah kerja BKN Regional VII Palembang?
2. Apakah penggunaan aplikasi dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang sudah berjalan efektif?
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang?

## **1.5 Tujuan Internship**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis mengenai penerapan pelayanan pensiun di wilayah kerja BKN Regional VII Palembang.
2. Untuk menganalisis apakah penggunaan aplikasi dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang sudah berjalan efektif.
3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang.

## **1.6 Manfaat Internship**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Bagi Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang sebagai salah satu acuan pertimbangan kebijakan yang akan diambil terkait pelayanan pensiun di wilayah kerja BKN Regional VII Palembang.
2. Sebagai referensi penelitian selanjutnya yang mengkaji evaluasi penggunaan aplikasi dalam pelayanan pensiun di BKN Regional VII Palembang di masa mendatang.

## **1.7 Kerangka Pikir**

### **1.7.1 Landasan Teori**

#### **1.7.1.1 Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan / jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat

*intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan. Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dikatakan superior. Superior bisa diartikan yaitu suatu perusahaan menetapkan harga tinggi dalam pelayanannya. Harga pelayanan tinggi dapat menggambarkan suatu perusahaan biasanya mempunyai standar mutu baik (Anis Wahyuningsih, 2009:44).

Perusahaan dengan pelayanan pelanggan yang superior atau perusahaan yang menawarkan serta memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik biasanya menetapkan harga lebih tinggi untuk produk- produk mereka. Perusahaan dengan pelayanan yang lebih tinggi cenderung mempunyai pangsa pasar yang lebih besar, dan berkembang pada tingkat yang lebih cepat daripada para pesaing dengan layanan yang lebih rendah. Mereka juga lebih banyak memperoleh keuntungan. Layanan bahkan menjadi lebih penting dari inovasi (Toni Wijaya, 2011:34). Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asaa-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004).

#### 1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

## 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

## 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana serta prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan pelayanan (Philip Kotler, 2007:107), antara lain:

1. Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

2. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas Bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

### 3. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

### 4. Kesopanan

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

### 5. Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus dapat dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan masyarakat.

### 6. Cepat Tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah masyarakat.

### 7. Kepastian.

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

Adapun langkah-langkah yang paling umum diajarkan untuk meningkatkan kapabilitas layanan pelanggan organisasi, (Tony Wijaya, 2009:34-36) antara lain :

#### 1. Memahami Harapan Pelanggan

Ukuran kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh perusahaan atau pemasar bertindak sesuai dengan harapan pelanggan. Karena itu, pemasar harus lebih dahulu apa yang menjadi harapan pelanggan. Kemudian menetapkan

tujuan atau sasaran untuk membantu fokus kekuatan perusahaan pada bidang- bidang yang lebih penting untuk para pelanggan. Biasanya, sasaran pelayanan untuk perusahaan tergantung pada harapan-harapan pelanggannya, persaingan serta strategi pelayanannya.

## 2. Menetapkan Prioritas Pelanggan

Perusahaan tidak dapat membuat produk untuk semua orang dan harus mengidentifikasi kelompok-kelompok pelanggan dalam menetapkan prioritas pelayanan pelanggan. Terdapat tiga kelompok umum yang dapat diidentifikasi ketika pasar penetapan prioritas. Yang merupakan orang atau organisasi yang membeli cukup banyak produk dari pemasar, dan menguntungkan pemasar untuk menawar atau memberikan layanan yang luar biasa sebagai imbalan atau balas jasa. Jadi 20% sampai 30% dari pasar tersebut menghasilkan penjualan terbanyak, orang-orang ini merupakan pelanggan inti. Pemasar harus melakukan segala sesuatu pelanggan yang sedang berkembang dan memiliki potensi untuk menjadi para pelanggan inti. Hal ini merupakan fenomena yang kurang menyenangkan dari pada memberikan pelayanan sama sekali.

### 3. Menetapkan Sasaran Pelayanan

Setelah perusahaan melakukan analisis harapan-harapan pelanggan dan memilih segmen pelanggan tertentu, pemasar dapat menetapkan sasaran layanan pelanggan. Tidak terdapat pedoman umum untuk mengembangkan sasaran layanan, pilihannya tergantung pada masing-masing keadaan pasar untuk perusahaan. Meskipun demikian, pernyataan mengenai sasaran layanan harus memiliki atribut sebagai berikut:

- a. Harus merupakan pernyataan yang jelas dan berarti mengenai keinginan atau sasaran perusahaan, tidak merupakan pernyataan sepele.
- b. Harus membedakan perusahaan dari para pesaingnya.
- c. Harus dinyatakan dalam bahasa pelanggan, dan harus mempunyai nilai bagi mereka.
- d. Harus dapat dicapai. Perusahaan yang menjanjikan jauh lebih banyak dari pada yang dapat dilakukan akan mengecewakan para pelanggannya dan karyawan akan frustrasi.

### 4. Memperoleh komitmen internal dari pemimpin puncak sampai yang paling bawah

Tidak cukup atau lengkap jika hanya pemimpin perusahaan yang memiliki komitmen terhadap pelayanan pelanggan,



karena bukanlah pimpinan puncak yang menyampaikan pelayanan tersebut. Juga, tidaklah cukup kalau hanya para karyawan saja yang memiliki komitmen tanpa dukungan finansial dan manajerial. Penyedia atau pemberi pelayanan tidak mampu memuaskan para pelanggan. Jawabannya adalah setiap orang dalam organisasi hanya memiliki komitmen. Komitmen terhadap pelayanan pelanggan haruslah nyata dan tidak merupakan slogan atau kampanye periklanan. Jadi para manajer dan para karyawan semuanya harus bekerja bersama-sama untuk menuju pelayanan pelanggan yang superior.

#### 5. Menetapkan Harapan Pelanggan

Jika persepsi pelayanan pelanggan yang diterima kurang dari harapan-harapannya, hasilnya adalah ketidakpuasan. Jika pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan mungkin merasa lega atau senang tetapi tidak berlebihan atau sangat gembira. Di lain pihak, jika pelayanan tersebut melebihi harapan-harapan, berarti tercipta pelanggan yang puas.

Terdapat dua cara untuk menyampaikan lebih banyak dari pada yang diharapkan pelanggan. Yang pertama adalah bekerja lebih keras dan lebih banyak. Cara yang kedua adalah berhati-hati dalam manajemen harapan-harapan

para pelanggan. Kekeliruan terbesar pada harapan pelanggan adalah menetapkan terlalu tinggi sehingga tidak dapat memenuhi mereka.

#### 6. Menetapkan Infrastruktur Pelayanan

Sebelum perusahaan dapat memberikan pelayanan pelanggan yang memuaskan, perusahaan harus memiliki infrastruktur yang diperlukan. Contohnya, Pizza Hut tidak akan dapat memenuhi janjinya berupa penyampaian pesanan dalam waktu 30 menit jika tidak memiliki prosedur dapur yang baik dan pasti dan peralatan yang lengkap. Infrastruktur mungkin cukup sederhana dan terdiri dari para karyawan yang memahami bagaimana menangani setiap keadaan, atau mungkin merupakan sistem internasional yang kompleks yang melibatkan peralatan *diagnostic* yang unik, tim insinyur serta teknisi, dan mekanisme pengiriman untuk suku cadang dan lain-lainnya.

#### 7. Mengembangkan Para Karyawan

Para karyawan yang tepat, didukung oleh sistem manajemen yang tepat merupakan kunci untuk menciptakan pelanggan yang puas. Bagaimana perusahaan merasa yakin dan menjamin bahwa para karyawan dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan secara baik. Perusahaan harus memperhatikan lagi tiga hal sebagai berikut :

- a. Seleksi dan pelatihan
- b. Dukungan
- c. Kompensasi

#### 8. Mengukur kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan, sehingga penting untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan dipuaskan.

#### **1.7.1.2 Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik berasal dari kata pelayanan dan publik. Sebelum membahas mengenai pelayanan publik, maka akan diuraikan terlebih dahulu mengenai pelayanan dan publik. Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Sedangkan Harbani Pasolong (2011:128), mengatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, masyarakat ramai. Syafi'ie, dkk dalam Harbani Pasolong (2011:6) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan

yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Sadu Wasistiono, 2001:51-52). Kemudian Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:136) mendefenisikan pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlanggaran air minum, listrik dan sebagainya.”

Flutasoit (2011:13) mengemukakan bahwa :

"pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk

badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini lazim pula disebut pelayanan umum yang harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat : sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap wajar dan terjangkau".

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu." Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2014:5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan rata cara yang telah ditetapkan."

Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4)

bahwa :

"Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi

Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

### **1.7.1.3 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus dimiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima

layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat/ *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangunkan kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 36 Tahun 2012, meliputi:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem mekanisme dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;



#### 14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Adanya Pembaruan tentang Standar Pelayanan Publik dari Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 menjadi Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Jenis pelayanan;
2. Dasar hukum;
3. Persyaratan;
4. Prosedur;
5. Waktu pelayanan;
6. Biaya atau tarif;
7. Produk;
8. Pengelolaan pengaduan.

#### **1.7.1.4 Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012, yang dimasuk dengan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan

mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (Standard Operating Procedures). Merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, harus memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya. Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart).

Berdasarkan pembaruan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014, bahwa prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

Selanjutnya. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan

penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang tandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Lebih lanjut lagi ada sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles, fasilitas fisik, peralatan personil dan komunikasi.
2. Reliability, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan.
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Credibility, sikap jujur dalam sertiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Access, untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communications, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Zethaml (1990:21-22)

Menurut Zethmail dalam Hardiyansyah (2011:46), dimensi kualitas pelayanan publik yaitu : 1) *tangible* (berwujud), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan cepat; 3) *responsivinees* (respon/ketanggapan), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; 5) *empathy* (empati), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

1. **Tangibles** : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reliability** : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. **Responsivess** : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance** : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Emphaty** : sikap tegas tetapi penuh perhatian dan kepedulian dari pegawai terhadap konsumen.

Kemudian Gaspersz dalam Syraifudin Hidayat, dkk (2007:37) dimensi dari kualitas pelayanan publik yaitu : 1) ketepatan waktu pelayanan, 2) akurasi pelayanan, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 3) tanggung jawab, 4) kelengkapan, 5) kemudahan mendapatkan pelayanan, 6) variasi model pelayanan, 7) pelayanan pribadi.

#### **1.7.1.5 Konsep *Electronic Government (E-Government)***

Terminologi *E-Government* menurut Kurniawan (dalam Hardiyansyah, 2011:107) dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah) yang melibatkan

teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Hikam (dalam Hardiyansyah: 2011:108) mengatakan bahwa "*e-Government* adalah merupakan elektronikalisisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-Government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-Government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada".

Inisiatif *E-government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Lebih jauh lagi *e-government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Penyelenggaraan *e-Government* merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting untuk memenuhi informasi secara terpadu, cepat, lengkap dan akurat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintah daerah tidak hanya diharapkan mampu menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

#### 1.7.1.6 SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)

Badan Kepegawaian Negara (BKN) membangun suatu sistem aplikasi untuk mewujudkan data Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akurat melalui sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) on-line. Untuk mendukung implementasi SAPK yang bersifat *mandatory* maka telah dikeluarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan SAPK, sehingga SAPK dapat digunakan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) dan pengelola kepegawaian lainnya. Peraturan Kepala BKN tersebut kemudian diperbaharui dengan Peraturan Kepala BKN No 18 Tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil, dan Perpindahan Antar Instansi Berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian secara On-Line (SAPK-OnLine). Pernyataan tersebut dapat diuraikan lebih lanjut secara umum sebagai berikut : (sumber portal BKN [www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id))

1. Dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap PNS perlu ditetapkan prosedur penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil (NIP), Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun PNS, dan perpindahan antar instansi berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian



secara *On-Line*, sehingga dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

2. Proses Penetapan NIP, pemberian persetujuan/pertimbangan teknis kenaikan pangkat PNS, penetapan keputusan pemberhentian dan pemberian pensiun PNS dan penetapan keputusan pindah instansi dilakukan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian secara *On-Line* yang terintegrasi antara Badan Kepegawaian Negara, Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara dan Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah serta Instansi lainnya.
3. Dalam rangka menjamin validitas dan legalitas, dokumen kepegawaian, maka Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah, selain menyampaikan dalam format elektronik dengan menggunakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian secara *On-Line*, juga menyampaikan dokumen kepegawaian dalam bentuk hard copy.

Adapun Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara tersebut digunakan sebagai pedoman penetapan NIP, kenaikan pangkat, pemberhentian dan pemberian pensiun PNS, dan perpindahan instansi berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian secara *On-Line*.

Dimana tujuan dari sistem tersebut adalah mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir disetiap instansi pusat maupun daerah yang terintegrasi secara nasional dalam sistem aplikasi pelayanan kepegawaian sehingga akan meningkatkan pelayanan di bidang kepegawaian secara transparan dan objektif. Penerapan SAPK tersebut merupakan salah satu reformasi birokrasi di bidang kepegawaian. SAPK merupakan suatu sistem informasi yang mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Sistem yang terkoneksi secara on-line antara BKN Pusat, Kantor Regional BKN dan instansi dengan menggunakan jaringan komunikasi data.
- b. Menggunakan satu basis data PNS yang digunakan secara bersama.
- c. Menggunakan struktur data dan tabel referensi yang sama sesuai standar baku yang disusun oleh BKN pusat.
- d. Sistem yang dibangun dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan instansi pengguna.

Sistem SAPK tersebut merupakan suatu sistem informasi yang bersifat *mandatory use* atau wajib digunakan oleh penggunanya, sistem ini dibangun berdasarkan jaringan kerja antara *networking, database, hardware, brainware*, Standar Operasional Prosedur, bisnis proses, visi dan misi, tugas pokok

serta tujuan organisasi, dimana suatu sistem yang baik harus memenuhi standar teori.

#### **1.7.1.7 Pensiun**

Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Aparatur Sipil Negara yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Dasar pensiun yang dipakai untuk menentukan besarnya pensiun/ pensiun pokok, ialah gaji pokok terakhir sebulan yang berhak diterima oleh pegawai yang berkepentingan berdasarkan peraturan gaji yang berlaku baginya. Usia Aparatur Sipil Negara untuk penetapan hak atas pensiun ditentukan atas dasar tanggal kelahiran yang disebut pada pengangkatan pertama sebagai Aparatur Sipil Negara menurut bukti-bukti yang sah. Apabila mengenai tanggal kelahiran itu tidak terdapat bukti-bukti yang sah, maka tanggal kelahiran atas umur pegawai ditetapkan berdasarkan keterangan dari pegawai yang bersangkutan pada pengangkatan pertama itu, dengan ketentuan bahwa tanggal kelahiran atau umur termaksud kemudian tidak dapat diubah lagi untuk keperluan penentuan hak atas pension pegawai.

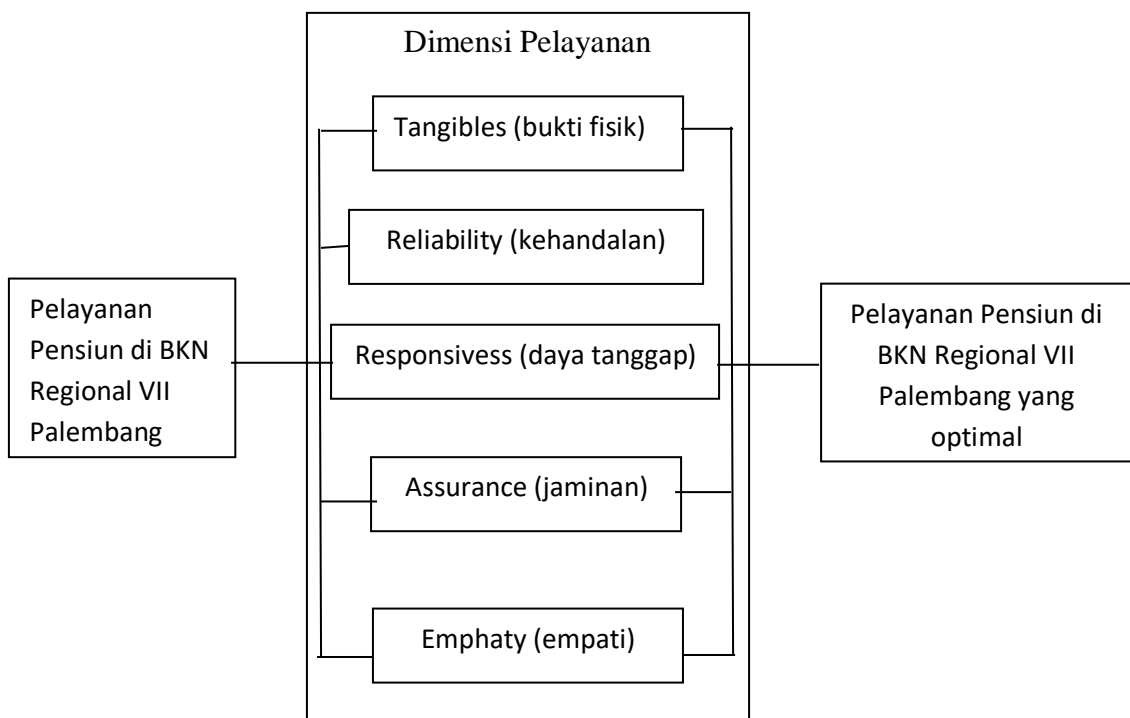
Pensiun-pegawai yang berhak diterima diberikan mulai bulan berikutnya Aparatur Sipil Negara yang bersangkutan diberhentikan sebagai Pegawai Negeri sipil. Hak pensiun pegawai berakhir pada penghabisan bulan penerima pensiun-

pegawai yang bersangkutan meninggal dunia. Pembayaran pensiun-pegawai dihentikan dan surat keputusan tentang pemberian pensiun pegawai dibatalkan, apabila penerima pensiun pegawai diangkat kembali menjadi Aparatur Sipil Negara atau diangkat kembali dalam suatu jabatan negeri dengan hak untuk kemudian setelah diberhentikan lagi, memperoleh pensiun. Jika Aparatur Sipil Negara termaksud diatas kemudian diberhentikan dari kedudukannya terakhir maka kepadanya diberikan lagi pensiun-pegawai termaksud diatas atau pensiun berdasarkan peraturan pensiun yang berlaku dalam kedudukan terakhir itu, yang ditetapkan dengan mengingat jumlah masa-kerja dan gaji yang lama dan baru, apabila perhitungan ini lebih menguntungkan.

### **1.7.2 Kerangka Berfikir**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam Rakhmat 2009:109) karena penelitian dilakukan di internal instansi untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsivess*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*



Gambar II.1 Kerangka Pikir

### 1.7.3 Penelitian Sebelumnya

1. Arum Mustika Wati (Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH (BKD) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA Tahun 2014. Penelitian ini merupakan

penelitian deskriptif. Adapaun yang menjadi subjek penelitian adalah semua pihak yang memberikan informasi lengkap mengenai latar belakang dan keadaan sebenarnya dari administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah DIY yaitu pegawai pada bagian perencanaan dan pengadaan pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi kepegawaian yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Daerah DIY dimulai dari proses perencanaan, yang kedua rekrutmen, yang ketiga penempatan, yang keempat pembinaan, yang kelima pengawasan dan yang terakhir pemberhentian. Pada pelaksanaan administrasi kepegawaian ada faktor-faktor yang mendukung yaitu sumber daya manusia, kerjasama antar pegawai dan sarana prasarannya. Pada pelaksanaan administrasi kepegawaian sering juga dijumpai faktor-faktor penghambat yang mengganggu pelaksanaan administrasi kepegawaian yaitu sarana prasarannya dalam kondisi kurang baik, pegawai yang menyerahkan materi pekerjaan terlalu lama, kebijakan atasan yang kadang mendadak.

2. Savitri (Mahasiswa Program Studi Magister Teknik Elektro Konsentrasi Teknologi Informasi Pascasarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta) dalam jurnal penelitian yang berjudul

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) : STUDI KASUS DI BKD PROVINSI, KABUPATEN/KOTA SE-NTB Tahun 2014.

Penelitian ini membahas kualitas layanan SAPK dengan objek penelitian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota se-NTB dengan fokus item dan dimensi layanan yang dirasa unggul, layanan yang memadai, layanan yang masih diterima oleh pengguna dan prioritas perbaikan layanan. Penelitian ini menggunakan data dari 83 responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan metode *simple random sampling*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan tidak terdapat layanan yang dirasa unggul tetapi layanan SAPK masih diterima oleh pengguna. Penelitian ini juga mengidentifikasi urutan prioritas perbaikan item dan dimensi layanan SAPK.

3. Siti Makmuroh (Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta) tahun 2016 dalam jurnal penelitiannya yang berjudul ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PURWOREJO Tahun 2016. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif dengan

menginterpretasikannya dalam kalimat sederhana sehingga dapat diambil pengertiannya untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Metode pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode. Setelah penelitian, didapatkan hasil bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara yang meliputi *Quality*, *Quantity*, *Time Liness*, *Cost Effectiveness*, *Need for Supervision* dan *Interpersonal Impact* sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Purworejo. Adapun indikator yang paling berdampak dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Purworejo adalah hasil kerja aparatur berdasarkan kualitas (*Quality*) yaitu kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan dan penguasaan aparatur dalam menggunakan teknologi yang menunjang pekerjaannya.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif – kualitatif, yaitu jenis penelitian yang memberikan gambaran berdasarkan karakteristik yang di miliki. Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara unit dan sistematis.



## **1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang. Adapun waktu penelitian akan dilaksanakan selama 3 bulan.

## **1.8.3 Metode Pengumpulan Data**

### **1.8.3.1 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu data primer, yakni data yang di peroleh dengan observasi, wawancara dengan pedoman wawancara.

- a. Observasi, yaitu penulis akan melaksanakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu memperoleh informasi dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber tentang masalah yang relevan melalui objek penelitian ini melalui pimpinan yang menjadi komunikator dan para pegawai.

Data sekunder, ialah data yang diperoleh dari berbagai literatur atau bahan-bahan yang dianggap dapat mendukung penyelesaian penelitian dan penyusunan internship ini.

Sumber data tersebut adalah, buku, artikel dari internet dan dokumen yang ada pada Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang, serta bahan kuliah cetak dan tulis yang ada relevansinya dengan penelitian.

#### 1.8.4 Informan

Informan penelitian ini adalah Pimpinan/Kepala kantor Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang dan para ASN di kantor Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang. Dalam penentuan informan ini akan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu penulis mengambil berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai permasalahan yang akan diteliti. Jumlah PNS Kanreg VII BKN sampai dengan 31 Desember 2018 adalah berjumlah 89 pegawai, dengan rincian sebagai berikut 76 pegawai Kanreg VII BKN, 6 pegawai UPT BKN Jambi dan 7 pegawai UPT BKN Bengkulu.

Adapun rincian informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Kanreg VII BKN.
- b. Kepala Bagian Tata Usaha;
- c. Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun;
- d. Kepala Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian;
- e. Kepala Bidang Informasi Kepegawaian; dan
- f. Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian.
- g. Fungsional Umum
- h. Fungsional Tertentu
- i. Pengunjung Kanreg VII BKN Palembang

### **1.8.5 Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data deskriptif kualitatif yaitu melakukan analisa dari beberapa penjelasan atau uraian pembahasan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara langsung, 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 dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Yang berperan selaku pendukung data yang lain, seperti: sejarah ringkas instansi, struktur organisasi, data lain yang berhubungan dengan penelitian.