

PELAYANAN PERMOHONAN TUGAS BELAJAR MANDIRI MELALUI APLIKASI SIKON PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) HULU SUNGAI UTARA

Bahrudinur¹, Sugianor², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: bahrudinur@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan permohonan Tugas Belajar Mandiri bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara menarik untuk diteliti, sebab pelayanan pengurusan tugas belajar sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil. Secara Keseluruhan cukup baik hal ini dapat dilihat dari Aspek *Tangibles (bukti langsung)*, pada indikator penampilan dan kerapian para pegawai pelayanan tugas belajar sudah baik Pada indikator Sarana Prasarana kurang baik, pada indikator Lingkungan Pendukung kurang baik, *Kedua*, pada aspek *Reliability* (kehandalan) indikator pelayanan yang dijanjikan sudah baik. Pada indikator pelayanan yang diberikan sudah baik *Ketiga* pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap) yang mana indikator pelayan yang cepat sudah baik, Indikator penyampaian informasi dengan jelas juga sudah baik, *Keempat* pada aspek *Assurance* (jaminan) tentang Indikator etika pelayanan menyatakan sudah baik, Indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan (penerima layanan) kurang baik. *Kelima* aspek *emphaty* (empati) pada indikator perhatian tulus sudah baik. pada indikator memahami keinginan penerima layanan sudah baik. Faktor Penghambat, adalah ; Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung dengan jaringan BKN pusat yang tidak stabil. Kurangnya petugas pelayanan yang melayani pengurusan tugas belajar. Keterlambatan pengurusan tugas belajar oleh para PNS karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan Faktor Pendukung adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pelayanan Tugas Belajar memberikan pelayanan adalah Kinerja petugas yang Berusaha Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil, Ketelitian petugas melakukan pengecekan dokumen usulan tugas belajar pada Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan

Kata Kunci: Pelayanan, Pegawai, Tugas Belajar Mandiri.

ABSTRACT

The Service of Independent Study Leave Application for Civil Servants provided by the agency for Personnel and Human Resource Development of Hulu Sungai Utara Regency : An interesting Topic to research, the reason why the service for independent Study Leava application is highly expected by cipil servants is because overall it is quite good, as can be seen from the tangible aspect, the indicator of appearance and neatness of the study leave service officers is good, the indicator of facilities and infrastructor is poor, and the indicator of supporting environment is for. Secondly, on of promised service is good, the indicator of service provided is good, and the indicator of clear information delivery is also good. Fourthly on the assurance aspect, the indicator of service ethics is good, but the indicator of officer's knowledge to build customer trust is poor. Fifthy on the empathy aspect, the indicator of sincere attention is good, and the of understanding the recipient's needs is good. The inhibiting factors are inadequate facilities and infrastructure, unstable network connection with officers. The delay by civil servants due to forgetfulness and inability to use the application. The supporting factors are the efforts of the personnel and human resource development agency to provide good service, the performance of officers who strive to maximize their service, and the thoroughness of officers in checking the documents submitted by civil servants.

Keywords: Service, Employees, Independent Study Leave.

PENDAHULUAN

Terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugasnya adalah membantu Bupati/Walikota, melaksanakan urusan penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian, dan pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang meliputi pendidikan dan pelatihan. BKPSDM mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang kepegawaian daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDM mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dalam bidang kepegawaian daerah, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dalam bidang kepegawaian daerah, pembinaan dan melaksanakan tugas dalam bidang kepegawaian daerah dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dibidang kepegawaian daerah. Dengan demikian BKPSDM dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, Latsar, tugas belajar, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 38 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara tanggal 05 Maret 2018. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas salah satunya sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan pengusulan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil. Kegiatan pelayanan pengusulan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2021 tentang pengembangan kompetensi bagi PNS melalui jalur Pendidikan termasuk jangka waktu dan termasuk hak-hak yang menjalani tugas belajar.

Pelayanan pengusulan tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas pelayanan pengusulan tugas belajar sangatlah

diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara karena menyangkut masa depan mereka dalam hal karir tugas yang berkaitan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam organisasi pemerintahan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sifat Pensiun Batas Usia Pensiun Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai “hak kenaikan pangkat sekaligus penghargaan”.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Jaringan yang tidak stabil merupakan salah satu penyebab keterlambatan penerbitan surat keterangan tugas belajar. Proses penggunaan dokumen elektronik untuk penerbitan surat keterangan tugas belajar membutuhkan koneksi internet yang stabil. Jika server down, maka proses ini tidak dapat dilanjutkan dengan lancar, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian. (*Observasi awal peneliti,*)
2. Kurangnya pengetahuan Pegawai pelayanan tugas belajar, dengan pengetahuan yang minim terkadang petugas pelayanan tugas belajar kebingungan untuk memberikan penjelasan tentang pelayanan tugas belajar. (*Observasi awal peneliti,*)
3. Keterlambatan pejabat yang berwenang dan pejabat pembuat komitmen dalam paraf dan tanda tangan karena tugas luar. Koordinasi jadwal antara pejabat yang terlibat dalam proses penandatanganan dapat menjadi sulit ketika mereka sedang melakukan tugas luar. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pertemuan atau peninjauan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administratif. (*Observasi awal peneliti, 2024*)

METODE

Lokasi penelitian ini, akan dilaksanakan di antor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan menggunakan pendekatan kualitatif. metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, dapat menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber Informan pada penelitian berjumlah 11 orang menggunakan tehnik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyajian data, reduksi data dan verifikasi data. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, trigulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif dan *member check*.

PEMBAHASAN

Untuk lebih jelasnya mengenai Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.

1. *Tangibel*

a. Penampilan Fisik

Salah satu indikator prinsip *Tangibel* adalah penampilan para pegawai dalam pelayanan. Dari indikator tersebut dapat dilihat dari bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik pegawai yang melayani tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia sudah baik, hal ini dianggap sebagai faktor penting dalam memberikan kesan pertama kepada para pengusul tugas belajar. Kebersihan dan kerapian menjadi perhatian utama dalam lingkungan kerja, menunjukkan bahwa penampilan fisik mempengaruhi persepsi para pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penampilan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, mereka menegaskan bahwa penampilan yang baik dianggap sebagai aspek yang esensial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Ini menunjukkan keselarasan antara harapan para penerima layanan terhadap penampilan pegawai yang melayani dan realitas penerapannya. Hal ini sudah sesuai dengan indikator penampilan menurut Parasuraman & Berry, dalam bukunya Muhammad Fitri Ramadana dkk (2020:93-94) yang mengatakan Sarana Prasarana penampilan para pegawai dan lingkungan pendukung.

b. Sarana dan Prasarana

Salah satu indikator prinsip *Tangibel* adalah peralatan atau perlengkapan yang menunjang dalam pelayanan. Dari indikator tersebut dapat dilihat dari apakah sarana dan prasarana sudah lengkap dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) pada sarana dan prasarana kurang baik terutama dalam hal fasilitas yang menunjang kelancaran pelayanan, kurangnya printer dan ketinggalannya processor computer untuk mengakses data usulan tugas belajar terutama dalam hal layanan kepada calon pengusul. Tidak adanya laptop untuk pegangan alternative demi kelancaran pelayanan tugas belajar agar tidak mengalami keterlambatan. Integrasi dengan teknologi,

seperti aplikasi SIKON, dan website yang membantu mempercepat dan mempermudah proses pengajuan tugas belajar seringkali mengalami gangguan dan kendala.

c. Lingkungan Pendukung

Lingkungan pendukung di suatu pelayanan instansi merupakan faktor yang sangat penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketersediaan Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas yang baik adalah hal-hal yang perlu dipastikan tersedia untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, dapat disimpulkan bahwa lingkungan pendukung pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, tidak terciptanya kenyamanan para pegawai yang mengolah data untuk proses penginputan data tugas belajar dengan fasilitas yang kurang memadai. Meskipun dalam hal pelayanan kepada para calon pengusul mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan prima, digitalisasi, transparansi, evaluasi, serta saling mendukung antar pegawai untuk mencapai efisiensi dan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi Pegawai Negeri Sipil yang mengurus tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Reliability (Kehandalan)

a. Pelayanan yang dijanjikan

Dalam konsep teori pelayanan, reliability yaitu kunci utama. Pelayanan yang diandalkan dan konsisten adalah fondasi dari kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan Pelayanan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sangat baik dan responsif terhadap kebutuhan para pegawai yang akan mengusulkan tugas belajar. Pengelolaan pelayanan sudah optimal, dan efisien.

b. Pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan membangun kepercayaan pelanggan. Konsistensi dalam memenuhi janji dan memberikan layanan tepat waktu adalah inti dari reliability. Dengan menjaga konsistensi, sebuah layanan dapat memperoleh loyalitas pelanggan yang kuat.

Pemahaman terhadap SOP serta keterlibatan petugas pelayanan untuk membantu mengarahkan calon pengusul tugas belajar sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara, data dokumentasi, dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, telah mengalami

peningkatan signifikan selama dua hingga tiga tahun terakhir. Peningkatan ini terutama terjadi karena adopsi teknologi digital dalam proses pelayanan, yang sebelumnya lebih manual.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Pelayanan cepat,

Responsiveness dalam teori pelayanan menekankan pentingnya pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan menggambarkan komitmen untuk memberikan pengalaman yang memuaskan. Dalam responsivitas, waktu adalah aset berharga yang harus dimanfaatkan secara efisien untuk memenuhi harapan pelanggan. Kecepatan dalam memberikan solusi menunjukkan kesediaan untuk mendengar dan bertindak secara proaktif.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terkait tugas belajar di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menunjukkan tingkat responsivitas yang sudah baik. Pegawai BKPSDM menunjukkan respons yang positif terhadap keluhan dan kebutuhan pelanggan, terkait layanan tugas belajar. Proses pengajuan tugas belajar didukung dengan layanan yang prima.

Selain itu, proses internal di BKPSDM juga menunjukkan kecepatan dan ketepatan dalam memproses berkas tugas belajar pegawai BKPSDM bertanggung jawab atas mutu layanan. Secara keseluruhan, pelayanan tugas belajar di BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggan, dengan menekankan responsivitas, kecepatan, ketepatan, dan kejelasan dalam penyampaian informasi.

b. Menyampaikan informasi dengan jelas,

Dalam konsep teori pelayanan responsiveness, penyampaian informasi haruslah jelas dan terperinci. Kejelasan dalam komunikasi merupakan aspek penting yang memastikan pemahaman yang tepat dari pelanggan. Informasi yang disampaikan dengan jelas membantu memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi terkait pelayanan tugas belajar di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan tugas belajar di BKPSDM menunjukkan respon yang sudah baik terhadap kebutuhan tugas belajar. Mereka memberikan layanan setiap hari kerja.

4. Assurance (Jaminan)

a. Etika Pelayanan

Dalam teori pelayanan Assurance, etika menjadi landasan utama. Etika pelayanan menjamin integritas, kejujuran, dan profesionalisme dalam interaksi dengan pelanggan.

Melalui etika yang kuat, pelayanan dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Pegawai di BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan sikap sopan santun dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para pegawai yang akan mangusulkan tugas belajar, Hal ini tercermin dari pernyataan Bapak Drs. Rakhmadi Permana, M. AP dan juga dari wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur.

Proses pelayanan tugas belajar dinilai efektif dan efisien, dengan surat keterangan tugas belajar biasanya diterbitkan 3 bulan sekali.

Pegawai BKPSDM memanfaatkan sumber daya internal dengan baik, seperti penggunaan aplikasi terkait tugas belajar yang membantu meningkatkan kemampuan pegawai, seperti yang disampaikan oleh Bapak Drs. Rakhmadi Permana, M. AP.

Terdapat penekanan pada pentingnya menjalankan prosedur dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Haris Fadillah tentang peran petugas resepsionis dan petugas pelayanan tugas belajar.

b. Pengetahuan Pegawai, menumbuhkan rasa percaya pelanggan

Pengetahuan pegawai merupakan kunci utama dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan dalam konsep teori pelayanan Assurance. Pegawai yang kompeten dan terampil tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan, tetapi juga memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan tugas belajar pada BKPSDM pada sub indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya penerima layanan kurang baik, pegawai yang melayani tugas belajar tidak memiliki pengetahuan yang cukup mendalam tentang pelayanan tugas belajar hak dan kewajiban, atau opsi yang tersedia, mereka kesulitan memberikan informasi yang jelas dan memuaskan kepada pelanggan (penerima layanan) karena minimnya pengetahuan terkait itu, dikarenakan adanya pergantian pegawai yang melayani tugas belajar dari yang lama ke yang baru meskipun dari segi penggunaan aplikasi dalam SIKON memudahkan pegawai dalam mengurus tugas belajar tanpa harus datang langsung ke kantor. Proses pelayanan tugas belajar telah disusun secara terperinci melalui aplikasi Sikon, dari pengusulan data hingga penerbitan surat keterangan tugas belajar. Ini membantu memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam pengurusan tugas belajar.

5. Empathy (Empati)

a. Perhatian Tulus

Perhatian tulus merupakan inti dari konsep teori pelayanan empathy. Ini melibatkan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan serta pengalaman pelanggan dengan sepenuh hati dan tanpa prasangka. Dengan mendengarkan dengan seksama dan mengamati ekspresi serta sikap pelanggan, pegawai dapat menciptakan hubungan emosional yang kuat dan mengidentifikasi kebutuhan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, di atas dapat disimpulkan bahwa BKPSDM telah memberikan pelayanan yang sudah baik berkelanjutan kepada para pegawai yang akan atau sudah pernah. Meskipun surat keterangan tugas belajar telah diterbitkan, layanan diberikan secara terus-menerus untuk memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi.

b. Memahami Keinginan penerima layanan.

Memahami keinginan penerima layanan adalah esensi dari konsep teori pelayanan empathy. Ini melibatkan kemampuan untuk mengenali, merasakan, dan memahami apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan. Dengan mengambil perspektif pelanggan, Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa:

Para pejabat dan pegawai pelayanan tugas belajar BKPSDM menunjukkan pemahaman yang kuat akan pentingnya memahami dan merespons kebutuhan pengguna layanan, seperti calon tugas belajar. Mereka menyadari bahwa pelayanan yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan tugas belajar.

Penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi pengelolaan dokumen, telah membantu mempercepat proses layanan dan meminimalkan penggunaan kertas. Ini juga berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan dan memudahkan para pengguna layanan dalam mengurus berkas.

Pemahaman akan pentingnya menjaga kerahasiaan dokumen telah dijunjung tinggi oleh para pejabat dan pegawai pelayanan tugas belajar BKPSDM, para pejabat dan pegawai pelayanan tugas belajar di BKPSDM secara teratur melakukan evaluasi terhadap proses layanan yang ada.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara.

a. Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung

Akses Server dari BKN Pusat yang tidak Stabil menjadikan penghambat jalannya

pelayanan tugas belajar dimana untuk melakukan peremajaan data pemberhentian baik itu operator maupun approval harus ada jaringan serta server yang lancar untuk melakukan *upload* data diri tugas belajar dari Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan usul tugas belajar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan tugas belajar adalah jaringan *yang tidak stabil* dan kurangnya Pegawai pelayanan tugas belajar yang menangani pelayanan pengusulan tugas belajar.

2. Kurangnya Pegawai yang menangani proses pelayanan tugas belajar sampai penerbitan Surat Keputusan. Dengan jumlah pegawai yang tidak memadai, beban kerja pada setiap pegawai dapat meningkat secara signifikan. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam peninjauan, verifikasi data, dan proses administratif lainnya yang diperlukan untuk penerbitan surat keterangan tugas belajar.
3. **Keterlambatan pengusulan tugas belajar oleh para PNS yang mengusul tugas belajar karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan**

Dalam mengirimkan berkas usulan tugas belajar kadang ada terdapat beberapa calon pengusul tugas belajar yang melengkapi usulan tugas belajar sudah memasuki waktu pengusulan, yang pengusul lupa dan tidak mengingat kapan waktu seharusnya mengirimkan berkas usulan tugas belajar, selain itu juga karena masih terdapatnya calon pengusul tugas belajar yang kurang paham untuk melakukan pengiriman melalui link usulan sehingga perlu dibantu oleh pegawai yang lain dalam melakukan pengiriman usulan Usulan tugas belajar yang seharusnya diusulkan per tiga bulan sekali dalam satu tahun oleh PNS yang mengusulkan ditambah lagi lamanya proses penandatanganan Surat Keputusan oleh para pejabatnya, prosedur administratif yang rumit dan dokumen surat keputusan yang harus melalui beberapa tingkat persetujuan sebelum dapat ditandatangani, ketidakhadiran pejabat yang seharusnya menandatangani, baik karena alasan pribadi atau karena tugas luar Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ; Proses pengusulan tugas belajar oleh PNS melibatkan tahapan awal pengumpulan berbagai dokumen dan persyaratan seperti surat pengajuan tugas belajar, dokumen kepegawaian, dan informasi pribadi lainnya. Keterlambatan dalam pengusulan oleh para calon pengusul tugas belajar dapat menyebabkan penundaan dalam proses.. Penandatanganan Surat Keputusan (SK) tugas belajar oleh pejabat berwenang merupakan tahapan krusial yang memerlukan ketersediaan pejabat tersebut. Keterlambatan bisa terjadi jika pejabat tersebut tidak tersedia karena alasan seperti tugas luar, cuti, atau alasan lainnya. Proses administratif yang meliputi peninjauan dokumen, persetujuan internal, dan proses teknis lainnya juga dapat memakan waktu yang signifikan jika tidak diatur dengan efisien. SK tugas belajar harus melewati

beberapa tahap persetujuan sebelum akhirnya dapat ditandatangani secara final, lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan ini dapat bervariasi tergantung pada kebijakan internal dan tingkat kompleksitas kasus pensiun yang sedang diproses.

b. Faktor Pendukung

Kinerja petugas yang Berusaha Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan

Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa; dalam proses pelayanan tugas belajar bagi PNS, tim menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas layanan. Mereka memastikan kelengkapan dan ketepatan verifikasi dokumen serta menjaga komunikasi yang baik dengan pengusul tugas belajar untuk memberikan informasi yang jelas mengenai status pengajuan tugas belajar. Tim terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang maksimal melalui evaluasi rutin dan umpan balik dari pengguna layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa; ketelitian dalam pengecekan dokumen usulan tugas belajar, mengikuti prosedur standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan dengan rinci. Setiap dokumen menjalani serangkaian pemeriksaan, termasuk verifikasi silang dengan data yang ada di sistem. Dokumen yang diterima dari pengaju dicatat dan disortir berdasarkan jenis dokumen dan diperiksa untuk memastikan bahwa semua bagian formulir telah diisi dan bahwa dokumen pendukung yang diperlukan disertakan. Data yang tercantum dalam dokumen diperiksa dan dibandingkan dengan catatan yang ada dalam sistem informasi. Jika ada ketidaksesuaian, data diperbaiki atau diverifikasi dengan pihak terkait untuk memastikan keakuratannya. Data yang telah diverifikasi disimpan dengan rapi dalam sistem untuk keperluan audit dan referensi di masa depan. Proses secara berkala dievaluasi dan umpan balik dari pengguna layanan digunakan untuk perbaikan terus-menerus.

Secara Keseluruhan Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik hal ini dapat dilihat dari Aspek *Tangibles (bukti langsung)*, pada indikator penampilan dan kerapian para pegawai pelayanan tugas belajar pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik Pada indikator Sarana Prasarana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kurang baik, pada indikator Lingkungan Pendukung kurang baik, *Kedua*, pada aspek *Reliability* (kehandalan) indikator pelayanan yang dijanjikan sudah baik. Pada indikator pelayanan yang diberikan sudah baik yang mana pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara telah mengalami peningkatan terutama karena adopsi teknologi digital dalam proses pelayanan, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penerbitan Surat Keputusan (SK) tugas belajar dilakukan tepat waktu *Ketiga* pada aspek

Responsiveness (daya tanggap) yang mana indikator pelayan yang cepat sudah baik, Indikator penyampaian informasi dengan jelas juga sudah baik, dipandu oleh SOP yang ketat dan layanan lewat komunikasi digital telpon dan chat WA yang menjadikan penyampaian informasi cepat dan efisien. *Keempat* pada aspek *Assurance* (jaminan) tentang Indikator etika pelayanan menyatakan sudah baik, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan (penerima layanan) kurang baik. *Kelima* aspek *emphaty* (empati) pada indikator perhatian tulus sudah baik. pada indikator memahami keinginan penerima layanan sudah baik yang mana BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berhasil

mengimplementasikan pelayanan tugas belajar yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Faktor Penghambat, adalah ; Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung, Kurangnya petugas pelayanan yang melayani pengusulan tugas belajar, Keterlambatan pengusulan tugas belajar oleh para PNS calon pengusul tugas belajar karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Kedua. Yogyakarta : Gava Media
- Kamarudin Sellang Dkk. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang : Cv. Penerbit Qiara Media
- Karsadi, 2022. *Metode Penelitian Kualitatif Membantu Peneliti dan Mahasiswa Untuk Melakukan Penelitian Naturalistik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Mutiarin, Dyah & Arif Zaenudin. 2021. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*.Bandung:ALFABETA,cv.
- Suyono.2018.*Analisis Regresi Untuk Penelitian*.Yogyakarta:Deepublish