

KUALITAS PELAYANAN MUTASI PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Budi Saputera¹, Jumaidi², Herry Febriadi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: boedispra@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan kepada seluruh golongan masyarakat, termasuk salah satunya Pegawai Negeri Sipil. Permasalahan yang terdapat yakni seringkali terjadi miskomunikasi antara petugas dan penerima layanan, kurangnya efisiensi karena sistem birokrasinya berbelit-belit, dan tidak memiliki kepastian kapan selesainya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan mutasi PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan mutasi sudah cukup baik dan terdapat 5 variabel yang terdiri dari *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang dapat diuraikan 11 indikator dimana 9 indikator yang sudah baik yaitu penampilan petugas, sarana prasarana, akurat, terpercaya, pengetahuan, sopan santun, kemampuan, ketulusan, dan kepekaan, sedangkan 2 indikator yang kurang baik yaitu kecepatan pelayanan dan ketepatan informasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pendukung sikap moral dan etika petugas, serta perhatian petugas terhadap ASN, sedangkan faktor penghambat kegagalan ASN memahami informasi, dan birokrasi yang berbelit-belit. Disarankan kepada petugas mutasi untuk berupaya meningkatkan kinerjanya dan memperbanyak komunikasi. Kepada Kepala BKPSDM untuk mempertimbangkan sosialisasi tentang proses mutasi di situasi terkini. Kepada pihak Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan komunikasi dengan pihak pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi proses mutasi pegawai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Mutasi Pegawai Negeri Sipil

ABSTRACT

Public service is the provision of necessary services to all groups of society, including civil servants. The problems that exist are that there is often miscommunication between officers and service recipients, a lack of efficiency, and no certainty when it will be completed. The aim of this research is to determine the quality of civil servant transfer services at the BKPSDM and the influencing factors. From the research results, the quality of mutation services is quite good, and there are 5 variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which can be described by 11 indicators, of which 9 are good, namely officer appearance, infrastructure, accuracy, trustworthiness, knowledge, and politeness. Politeness, ability, sincerity, and sensitivity, while the two indicators that are not good are speed of service and accuracy of information. The influencing factors are the supporting factors for the moral and ethical attitudes of officers, as well as the officers' attention to ASN, while the inhibiting factors are the failure of ASN to understand information and complicated bureaucracy. It is recommended that officers strive to improve their performance and increase communication. To the Head of BKPSDM to consider socializing the mutation process in the current situation. To the BKPSDM to improve communication with local governments to increase efficiency.

Keywords: Service Quality, Mutation of Civil Government Officials

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. *Good Government* atau ketetapan pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar

kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan diperlukan sebagai batasan minimum dari suatu pelayanan publik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu birokrasi, akan menciptakan kepuasan pada penggunaannya (masyarakat).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan seluruh warga negara dalam barang, jasa, dan pelayanan pemerintah diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Apabila sebuah birokrasi dalam pelayanannya sudah sesuai dengan Undang-Undang di atas, maka birokrasi tersebut dapat dikatakan sebagai birokrasi yang pelayanannya baik dan sesuai dengan standar yang ada. Selain itu, pemerintah selaku pelaksana pemerintahan membuat suatu Peraturan melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia yaitu PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan agar birokrasi dapat menyusun standar dari tiap-tiap pelayanan yang mereka miliki. Hasil produk berupa jasa sangat tergantung pada tenaga kerja manusia atau sumber daya manusia yang berkompeten, terlatih, dan memiliki perilaku yang baik untuk menghasilkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari birokrasi. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dan sebaliknya bila jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, masyarakat akan merasa kurang/tidak puas. Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan kesan negatif terhadap perusahaan/birokrasi bahkan dapat menceritakan kepada orang lain mengenai ketidakpuasannya.

Peranan penting jika suatu pelayanan adalah hal yang memberikan informasi dengan melayani masyarakat/nasabah kepuasan, cepat, tepat waktu yang kepada suatu perusahaan/instansi yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Kualitas layanan akan menjadi kepentingan masyarakat dan langsung dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan cara profesional, efektif, dan efisien membuat suatu perusahaan/instansi di mata warga masyarakat/nasabah lebih baik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan pada dasarnya yaitu melayani serta menyiapkan dan ikut membantu dalam urusan orang lain. Jadi pelayanan bisa dikatakan berhasil atau tidaknya tergantung pada orang yang melayani, pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang bisa membantu orang lain serta pelayanan yang mampu menginspirasi artinya pelayanan yang dapat dijadikan panutan.

Optimalisasi sebuah pelayanan publik ada kewajiban bagi pemerintah dan juga perlakuan yang sangat diidam-idamkan masyarakat. Untuk tercapainya reformasi dan *good governance* salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik itu sendiri yang diberikan secara maksimal. Tujuan pelayanan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta berfokus kepada pelanggan/masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan.

Seiring berjalannya waktu kebutuhan manusia semakin meningkat, baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder. Banyak cara yang dilakukan manusia yang memenuhi kebutuhannya,

salah satu dengan cara bekerja. Dengan begitu kebutuhan akan bekerja menjadi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan hidup manusia itu sendiri.

Setiap tahunnya, biasanya jumlah pegawai pada suatu perusahaan/instansi bertambah dan sudah menjadi kewajiban perusahaan/instansi untuk memperhatikan kesejahteraan pegawainya. Meningkatkan kesejahteraan pegawai semata-mata bukan hanya untuk keuntungan pegawai itu sendiri, melainkan juga untuk keuntungan perusahaan, karena dengan meningkatkan kesejahteraan pegawai biasanya diiringi dengan peningkatan produktivitas dari para pegawai.

Untuk mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam urusan pemerintahan seorang pegawai melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil salah satunya berupa mutasi. Proses pelaksanaan mutasi yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memberikan kewenangan dalam perpindahan kepegawaian Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan Peraturan Dalam Negeri Nomor 58 Tahun 2019 tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antar Kabupaten/Kota dan Antar Provinsi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan Lembaga Teknis Daerah yang memiliki tugas pokok untuk melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik, yaitu mempunyai aparatur yang baik dan sejahtera. Selain itu, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara juga memiliki peran dalam memfasilitasi proses pembinaan Mutasi Pegawai Negeri Sipil ke dalam dan ke luar lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Namun, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada objek penelitian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan yaitu meliputi:

Seringkali terjadi miskomunikasi antara petugas dan penerima layanan, seperti petugas tidak menyampaikan informasi pengusulan dengan detail dan ASN tidak bertanya lebih lanjut sehingga menyebabkan proses pelayanan terlambat.

Proses pengerjaan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum bisa dikatakan efisien karena sistem birokrasinya yang berbelit-belit.

Terkadang proses pengerjaan berkas mutasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memiliki kepastian kapan selesainya karena harus menunggu jadwal rapat dari pemerintah daerah.

METODE

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, faktor apa yang mempengaruhi dan upaya untuk mengatasi faktor penghambat. Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti fokus menurut menurut menurut Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94), yaitu: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Teknik pengumpulan data yang diambil dalam penelitian ini yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan penulis adalah analisis data model interaktif. Analisis ini merujuk pada konsep menurut Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan tahapan dalam penelitian kualitatif. Tahapan penelitian kualitatif menurut Sugiyono yaitu: reduksi atau penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

a. Penampilan Petugas

Penampilan petugas penting dalam pelayanan karena menciptakan kesan pertama yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Penampilan yang profesional dan bagus dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator penampilan petugas mempunyai kesamaan bahwa petugas berpenampilan sangat baik. Penampilan petugas yang rapi, bersih dan nyaman dilihat saat memberikan pelayanan serta sesuai dengan SOP berpakaian. Berdasarkan kesimpulan hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah sesuatu yang dipakai untuk menunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat meningkatkan kualitas pelayanan, selain itu sarana prasarana yang lengkap juga memudahkan petugas maupun masyarakat dalam pelayanan. Sehingga, sarana dan prasarana penting dalam pelayanan, berperan dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator sarana dan prasarana sudah cukup baik, hal ini dapat terlihat dari ruang tunggu yang nyaman, meja, kursi, komputer, printer dan masih baik, lahan parkir yang memadai dan layak, serta adanya sarana untuk disabilitas. Berdasarkan kesimpulan hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa sarana dan prasarana yang memadai adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dengan sarana dan prasarana yang memadai penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Keakuratan Pelayanan

Keakuratan dalam pelayanan sangat penting karena dapat menghindarkan dari kesalahan dan ketidakpastian. Pelanggan mengandalkan informasi yang benar dan tepat waktu untuk membuat keputusan, dan ketidakakuratan dapat menyebabkan kekecewaan, kehilangan kepercayaan, serta mempengaruhi reputasi penyedia layanan.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator keakuratan dalam memberikan pelayanan yang diberikan cukup baik, pelayanan yang diberikan petugas unit layanan mutasi Pegawai Negeri Sipil sudah sesuai dengan SOP jam operasional, petugas yang datang tepat waktu, meja pelayanan yang tidak kosong. Berdasarkan kesimpulan hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

b. Terpercaya

Kepercayaan penting dalam pelayanan karena membangun hubungan yang kuat, memberikan kenyamanan kepada pelanggan, meningkatkan kredibilitas penyedia layanan, memfasilitasi komunikasi efektif, dan membentuk reputasi organisasi. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk pelayanan yang berhasil dan berkelanjutan.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan

Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator terpercaya dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Pelayanan yang diberikan petugas sangat informatif dan terpercaya, pelayanan yang petugas berikan tidak ada diskriminasi gender dan pekerjaan, petugas selalu konsisten memberikan pelayanan yang baik dan benar. Berdasarkan kesimpulan hal ini sudah sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

a. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan dalam pelayanan adalah suatu keinginan yang diinginkan oleh semua masyarakat, masyarakat akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan ketika si penyedia layanan mengerjakan keperluan masyarakat dengan cepat. Pelayanan yang cepat akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan masyarakat.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator kecepatan pelayanan kurang baik. Hal tersebut terjadi karena ada beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi sehingga membuat pelayanannya tidak optimal. Berdasarkan kesimpulan hal ini tidak sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

b. Ketepatan Informasi

Ketepatan informasi dalam pelayanan sangat penting karena berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mencegah terjadinya kesalahpahaman. Informasi yang tepat membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan, mengurangi potensi kesalahan operasional, dan menciptakan reputasi positif untuk organisasi. Dengan memberikan informasi yang akurat, pelayanan dapat memberikan dampak positif pada pengalaman pelanggan dan mendukung tujuan keseluruhan organisasi.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator ketepatan informasi masih kurang baik. Petugas terkadang masih memberikan informasi dengan kurang jelas dan detail. Akan tetapi, kekurangan-kekurangan itu sudah ada beberapa yang diperbaiki dan memang ada beberapa pertanyaan yang di luar pengetahuan petugas, seperti kepastian kapan selesainya itu di luar pengetahuan petugas. Berdasarkan kesimpulan hal ini tidak sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketepatan informasi membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, dan menciptakan hubungan positif.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pemahaman dan keahlian petugas unit layanan mutasi tentang informasi atau konsep mutasi ASN. Dalam konteks pelayanan, pengetahuan melibatkan pemahaman petugas atau pelaku layanan terhadap produk, prosedur, kebijakan, atau informasi yang relevan untuk memberikan pelayanan yang baik.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator pengetahuan sudah sangat baik. Petugas memahami dan memiliki pengetahuan

yang luas tentang pelayanan, serta terkait alur dan istilah mutasi ASN. Serta petugas dapat memberikan informasi yang akurat terkait mutasi pegawai. Berdasarkan kesimpulan hal ini sudah sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

b. Sopan Santun

Sikap sopan santun adalah tentang baik buruknya perilaku seorang petugas pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam hal ini contohnya petugas tidak membedakan status jabatan dan bersikap ramah kepada pegawai yang datang ke unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator sopan santun sudah sangat baik. Petugas mampu menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi, memberikan respons positif terhadap pertanyaan dan kebutuhan pegawai. Berdasarkan kesimpulan hal ini sudah sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *assurance* (jaminan) yaitu sikap sopan santun para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Sikap sopan membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan profesional, yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan memperkuat reputasi pelayanan.

c. Kemampuan Petugas

Tujuan dari pelayanan adalah memberikan jaminan kepada pegawai agar puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam hal pelayanan mutasi kepada pegawai. Sikap ramah tidaklah cukup untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun juga dibutuhkan kemampuan yang baik. Contohnya untuk petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara mereka selaku petugas pelayanan harus memiliki kemampuan yang baik dalam bidang pelayanannya.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik. Kemampuan tersebut tercermin dari pelayanan mutasi yang diberikan oleh petugas unit layanan, yang dalam hal ini hanya terdiri dari enam orang. Petugas mahir dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi dengan baik. Berdasarkan kesimpulan hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, dan kompeten.

5. Empati (*Emphaty*)

a. Ketulusan

Tulus adalah kejujuran dan ketulusan hati petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan kepada para ASN. Dalam hal ini menggambarkan niat yang murni dan tanpa pamrih dari petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai pihak yang memberikan pelayanan.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator ketulusan sudah baik. Petugas memberikan pelayanan dengan tulus tanpa meminta

biaya sedikit pun dalam pelayanan, tulus dalam melayani meskipun di luar jam operasional serta tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh petugas saat melayani ASN dan masyarakat. Berdasarkan kesimpulan hal ini sudah sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

b. Kepekaan Petugas

Memahami keinginan masyarakat penting dalam pelayanan karena meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan, membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, menciptakan diferensiasi kompetitif, dan menghasilkan umpan balik positif. Ini memberikan nilai tambah, menciptakan hubungan yang kuat, dan mendukung keberlanjutan bisnis atau organisasi.

Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, indikator kepekaan petugas sudah baik. Petugas bisa menghadapi setiap keadaan pelayanan, tidak ada keluhan dari masyarakat, memberikan solusi di setiap masalah pelayanan, dan pemberian pelayanan mutasi bisa dengan online, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan ranahnya. Berdasarkan kesimpulan hal ini sudah sesuai dengan teori Parasuraman dan Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020:93-94) *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara:

a. Faktor pendukung yaitu sikap moral dan etika petugas dalam memberikan pelayanan dan paham terhadap kebutuhan ASN.

Sikap etika adalah tentang baik buruknya perilaku seorang petugas pelayanan kepada pegawai yang datang untuk melakukan pelayanan mutasi pada Badan Kepegawaian Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam hal ini contohnya petugas tidak membeda-bedakan status jabatan pegawai yang datang ke unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan menunjukkan kesamaan terkait dengan sikap sopan santun petugas unit layanan mutasi sudah sangat baik. Berdasarkan dua hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas selalu menunjukkan sikap baik, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pegawai. Petugas mampu menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi, memberikan respons positif terhadap pertanyaan dan kebutuhan pegawai.

Memahami keinginan pegawai adalah mengetahui dengan baik apa saja yang diinginkan pegawai terhadap pelayanan yang telah ditawarkan sehingga dapat menyatakan suatu tindakan. Pemahaman petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada pegawai dapat dikatakan sangat perhatian terhadap keinginan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait dengan petugas memahami keinginan pegawai bernilai cukup baik. Petugas unit layanan mutasi pada Badan Kepegawaian Kabupaten Hulu Sungai Utara bisa menghadapi setiap keadaan pelayanan, tidak ada keluhan dari pegawai yang bersangkutan, memberikan solusi di setiap masalah pelayanan, dan pemberian pelayanan mutasi bisa dengan online, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan ranahnya.

b. Faktor penghambat yaitu kurang rincinya informasi yang diberikan oleh petugas dan sistem birokrasi yang berbelit-belit.

Kurangnya komunikasi menyebabkan pelayanan menjadi terhambat dan pelayanan yang diberikan tidak akan maksimal. Kinerja petugas juga bergantung pada respons pegawai

yang bersangkutan. Komunikasi disini memainkan peran krusial dalam menjaga efisiensi dan produktivitas suatu organisasi atau instansi pelayanan. Petugas tidak bekerja dengan optimal, hal ini dapat menghambat proses-proses internal, seperti penanganan pertanyaan, pengolahan dokumen, atau pelayanan langsung kepada pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait ketepatan informasi pelayanan terdapat persamaan sehingga kesimpulan yang didapat ketepatan informasi pelayanan yang diberikan kurang baik, pelayanan yang diberikan petugas unit layanan mutasi belum dapat memuaskan pegawai yang bersangkutan.

Birokrasi yang berbelit-belit mengacu pada sistem administrasi atau aturan yang rumit, panjang, dan sulit dipahami. Ciri khas dari birokrasi yang berbelit-belit adalah prosedur yang memakan waktu, hambatan administratif yang berlebihan, dan kebingungan yang sering terjadi dalam mengikuti aturan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan, terdapat kemiripan yang dapat disimpulkan bahwa petugas di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki kemampuan yang cukup baik. Kemampuan tersebut tercermin dari pelayanan mutasi yang diberikan oleh petugas unit layanan, yang dalam hal ini hanya terdiri dari enam orang. Petugas menunjukkan kemahiran dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi dengan mahir, tetapi petugas tidak dapat memberikan informasi dengan akurat dan profesional karena apa yang ditanyakan di luar pengetahuan mereka dan petugas juga kelelahan menjawab serta menjelaskan prosedur yang sama secara terus-menerus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan mutasi Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Mutasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah cukup baik hal ini bisa dilihat dari beberapa indikator yaitu dari 11 indikator 9 indikator yang sudah baik, 2 indikator yang kurang baik. Pertama, pada sub variabel bukti langsung (Tangibles) dengan indikator penampilan petugas mutasi di Badan Kepegawaian sudah baik. Indikator sarana dan prasarana juga masih baik karena dirawat dengan baik oleh petugas. Kedua, pada sub variabel keandalan (Reliability) dengan indikator keakuratan sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP jam operasional. Indikator terpercaya sudah sangat baik, petugas mampu memberikan pelayanan yang konsisten, baik, dan tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan. Ketiga, pada sub variabel ketanggapan (Responsiveness) dengan indikator kecepatan pelayanan kurang baik, beberapa ASN mengeluh proses mutasinya tak kunjung selesai sehingga mereka menunggu lama. Indikator ketepatan informasi juga kurang baik, petugas tidak bisa memberikan kepastian kapan proses mutasi pegawai selesai karena hal tersebut di luar tugas mereka. Keempat, pada sub variabel jaminan (Assurance) dengan indikator pengetahuan sudah baik, petugas memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan dan alur terkait pelayanan mutasi Pegawai Negeri Sipil. Indikator sopan santun sudah baik, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Indikator kemampuan petugas juga sudah baik, petugas mahir dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi. Kelima, pada sub variabel empati (emphaty) dengan indikator ketulusan sudah sangat baik, di mana petugas ikhlas dalam memberikan pelayanan. Indikator kepekaan juga sudah baik, di mana petugas dapat memahami keinginan pegawai sesuai dengan ranahnya.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan mutasi Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:

Faktor pendukung antara lain: pertama, sikap moral dan etika dalam memberikan pelayanan. Di mana pegawai yang datang merasa nyaman, hal ini dapat mendukung proses-proses internal, seperti pelayanan langsung kepada para ASN. Kedua, perhatian terhadap keinginan ASN. Di mana petugas memahami keinginan penerima layanan adalah mengetahui dengan baik.

Faktor penghambat antara lain: Pertama, birokrasi yang berbelit-belit. Di mana hal tersebut memakan waktu, hambatan administratif yang berlebihan, dan kebingungan yang sering terjadi dalam mengikuti aturan tersebut. Serta petugas mungkin menghadapi kesulitan dalam merespons permintaan atau pertanyaan yang di luar tugasnya. Kedua, kegagalan ASN dalam memahami informasi. Di mana kinerja pegawai juga bergantung pada respons pegawai yang bersangkutan. Komunikasi disini memainkan peran krusial dalam menjaga efisiensi dan produktivitas suatu organisasi atau instansi pelayanan.

Agar kualitas pelayanan mutasi Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara semakin baik, maka disarankan kepada: (1) Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia disarankan untuk mengadakan sosialisasi tentang proses mutasi ASN untuk situasi saat ini dimana Bupati atau pemimpin daerah masih berstatus PJ, (2) Petugas unit layanan mutasi Pegawai Negeri sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk meningkatkan kinerjanya dan memperbanyak komunikasi, baik dengan atasan maupun pihak-pihak terkait, (3) ASN yang mengusul mutasi agar mencari tahu dahulu informasi tentang mutasi secara daring atau bertanya kepada teman atau kerabat yang sudah pernah melakukan proses mutasi terlebih dahulu. Serta memberikan *feedback* terhadap kekurangan-kekurangan yang ada dan mendukung upaya perbaikan yang dilakukan oleh semua pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administratus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

- Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Idara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Idara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Andriansyah. 2015. *Administrasi Pemerintahan Daerah dalam Kajian dan Analisa*. Jakarta: FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anonim. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- _____. 2017. *Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen PNS*.
- _____. 2019. *Peraturan BKN Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi*.
- _____. 2019. *Permendagri Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Mutasi PNS Antar Kabupaten/Kota dan Provinsi*.
- _____. 2022. *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai. STIA Amuntai.
- _____. 2023. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Bagus Sarnawa & Hayu Sukiyoprapti. 2021. *Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Suatu Pengantar)*. Sleman: Citra Prima Persada.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Enny, Agustina. 2019. *Sengketa Kepegawaian Dalam Sistem Peradilan Tata Usaha*. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Erwan, Agus Purwanto, dkk. 2016. *Modul Pelatihan Dasar PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Gaol, Jimmy. 2001. *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Hasibuan, P.S. Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, P.S. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, P.S. Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta: Calpulis.
- MB. Rahimsyah & Satyo Adhie. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Aprindo.
- Moekijat. 2010. *Produktivitas Sumber Daya Manusia (Mutasi dan Kepegawaian)*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Prasodjo, Tunggul. 2023. *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan & Nurmalita Ayuningtyas Harahap. 2018. *Hukum Kepegawaian*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Saleh, M.A. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: PT. Cita Intrans Selaras.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Makassar: Deepublish.



Saydam. 2000. Dibalik Mutasi-Mutasi Pegawai. Bandung: Alfabeta.

Sri Hartini & Tedi Sudrajat. 2017. Hukum Kepegawaian di Indonesia. Edisi Revisi Kedua. Jakarta Timur: Sinar Grafika.

Sugiyono. 2006. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.