

**THE EFFECT OF EMPLOYEE'S ADMINISTRATIVE SERVICE  
TO CIVIL SERVANT SATISFACTION IN LOCAL APPARATUS AGENCY  
AT SOUTH KALIMANTAN PROVINCE**

Denny Saputra

***Abstract***

Rank promotion is award granted for work achievement and service of civil service for the country, and constitute one of crucial element in Civil Servant career guidance. South Kalimantan Provincial Regional Civil Service Body have purpose to form South Kalimantan Civil Servant professionalism. South Kalimantan Regional Civil Service Body conduct employment management improvement, as well as conducting breakthrough to increase civil servant capacity, quality, and performance. One of them conducted by improving rank administration service. This research aimed to discover relationship between Employment Administration Service Quality Toward Civil Servant Satisfaction, influence magnitude of Employment Administration Service Quality Toward Civil Servant Satisfaction, and what obstacles encountered in providing service, as well as what efforts conducted to increase service quality. Research design used was embedded model combination. Data collection technique carried out using questionnaire, interview, observation, and documentation. From this research it could be concluded that there were positive and significant influence of Employment Administration Service Quality Toward Civil Servant Satisfaction in South Kalimantan Regional Civil Service Body. Employment Administration Service Quality influenced toward Civil Servant Satisfaction in South Kalimantan Regional Civil Service Body with correlation coefficient influence value of 0.677 ( $r = 0.677$ ) (its relationship closeness categorized as high) and determination coefficient ( $r^2$ ) of 0.4583 (45.83%) or had moderate influence.

Keywords: Administration Service Quality, Civil Servant Satisfaction.

**PENDAHULUAN**

Otonomi daerah yang bergulir saat ini dipandang sebagai sesuatu yang positif, karena otonomi memiliki multi fungsi. Otonomi daerah ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah, serta antar daerah dalam rangka menjaga dan memperkuat keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi memberikan kesempatan kepada individu dan daerah untuk berkembang secara proporsional, dengan berkreasi sendiri (*auto creation*), berinisiatif sendiri, berinovasi sendiri untuk memajukan rakyat dan daerah<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Untung Suwaryo, "Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah", *Sosiohumaniora*, Vol 8 : No 3, (November 2006), hlm 256.



Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dahsyat dan menyebar diseluruh segmen masyarakat saat ini kiranya merupakan momentum yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan. Aparatur pemerintah daerah sangat dituntut bukan saja siap secara profesional tetapi juga siap secara akademik dan moral. Tanpa daya dukungan ini, pembangunan apapun termasuk pelayanan dan siapapun pelaksanaannya tetap tidak memiliki signifikansi jika dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang mendesak untuk dipenuhi<sup>2</sup>.

Kemajuan maupun lompatan kinerja organisasi pemerintah memang akan mudah terlihat untuk organisasi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan umum maupun kebijakan yang bersifat teknis agar pelayanan yang diberikan dilakukan secara standar. Lalu bagaimana dengan organisasi pemerintah yang bersifat staf dan tidak memberikan pelayanan langsung? Pengukuran apa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari penerima layanan yang merupakan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah daerah?

Untuk tetap dapat menjalankan tugas pelayanan publik, pemerintahan, dan tugas pembangunan, maka pemerintah terus melakukan perbaikan terhadap manajemen Pegawai Negeri Sipil yang meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat, dan jabatan pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua, dan perlindungan<sup>3</sup>. Salah satu bagian dari manajemen Pegawai Negeri Sipil yang terus diperbaiki yaitu tentang sistem kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Asman Abnur meminta Badan Kepegawaian Daerah untuk terus memperbarui data Pegawai Negeri Sipil. Hal ini diakui Asman banyak menerima laporan bahwa maraknya Pegawai Negeri Sipil yang kesulitan mengurus kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah akibat data di Badan Kepegawaian Daerah yang belum lengkap<sup>4</sup>. Padahal kenaikan pangkat merupakan hal yang diidam-idamkan oleh masing-masing Pegawai Negeri Sipil, serta merupakan motivasi atau dorongan bagi Pegawai Negeri Sipil untuk lebih meningkatkan pengabdianya didalam melaksanakan tugas<sup>5</sup>.

Pada tahun 2017 yang lalu di Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Selatan ada sekitar 460 Pegawai Negeri Sipil yang belum bisa naik pangkat karena belum diketahui dan dipahaminya perubahan dan regulasi aturan yang sudah

---

<sup>2</sup> Abdul Hamid, "Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Academica Fisip Untad*, Vol. 03 No. 1, (Februari 2011), hlm 545.

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 55 Ayat 1.

<sup>4</sup> Dikutip dari website resmi News Prokal. Judul : "Data di BKD Tak Lengkap PNS Sulit Urus Kenaikan Pangkat". <http://news.prokal.co/read/news/1114-data-di-bkd-tak-lengkap-pns-sulit-urus-kenaikan-pangkat.html>., diunduh pada tanggal 13 Mei 2018 pukul 06.00 WIB.

<sup>5</sup> Lena, dkk, "Pengaruh Sistem Kenaikan Pangkat Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pertanahan Kota Sorong", *Jurnal Administrasi Publik*, No. 03, Vol. 040, 2016, hlm 2.



ditetapkan oleh pemerintah<sup>6</sup>. Peraturan baru mengenai kenaikan pangkat untuk kelompok fungsional guru menyebabkan kelompok tersebut akan mengalami hambatan dalam kenaikan pangkat, karena mereka untuk melakukan suatu penelitian dan menuliskannya dalam bentuk suatu karya ilmiah<sup>7</sup>. Pada kasus lainnya terdapat keluhan seorang Pegawai Negeri Sipil terkait pelayanan administrasi kepangkatan, yang mana terjadi keterlambatan penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat periode April 2017. Dimana sampai dengan bulan Mei Surat Keputusan Kenaikan Pangkat yang bersangkutan juga belum terbit<sup>8</sup>

Pelayanan kepegawaian tidak bisa lepas dari regulasi baru manajemen kepegawaian yang mengatur mulai dari penyelenggaraan sampai dengan pensiun. Regulasi mengenai administrasi kepegawaian membutuhkan sistem standar yang sama untuk diterapkan baik ditingkat pemerintah daerah dan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional maupun pusat<sup>9</sup>.

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

Inovasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan meliputi manajemen pelayanan kepegawaian dari mulai rekrutmen sampai dengan pensiun. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan kemudian dinobatkan menjadi salah satu dari lima provinsi yang menerima penghargaan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Award tahun 2017 bersama dengan provinsi Jawa Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Jawa Timur, dan Nusa Tenggara Barat. Penyerahan trofi dan piagam penghargaan sebagai pengelola kepegawaian terbaik tingkat provinsi tersebut diserahkan ketika Rapat Koordinasi Nasional

---

<sup>6</sup> Dikutip dari website resmi Kalsel Antara. Judul "BKD Terapkan Verifikasi Pangkat Satu Atap". <https://kalselantaranews.com/berita/50115/bkd-terapkan-verifikasi-kenaikan-pangkat-satu-atap>. Diunduh tanggal 13 Mei 2018 pukul 06.00 WIB.

<sup>7</sup> Dikutip dari website resmi Kalsel Antara News. Judul : "Puluhan Ribu Guru Terancam Tidak Naik Pangkat". <https://kalselantaranews.com/berita/28562/puluhan-ribu-guru-terancam-tidak-naik-pangkat>, diunduh tanggal 13 Mei 2017 pukul 06.00 WIB

<sup>8</sup> Dikutip dari website resmi LAPOR!. Judul : "Progres Usul Kenaikan Pangkat Periode April 2017 di Kanreg VIII BKN". <https://lapor.go.id/pengaduan/1770350/progres-usul-kenaikan-pangkat-periode-april-2017-di-kanreg-viii-bkn.html>, diunduh tanggal 31 Agustus 2018 pukul 19.00 WIB.

<sup>9</sup> Dikutip dari website resmi Humas Pemko Batam. Judul : "Standar Administrasi Kepegawaian Harus Sama Antara Daerah dan Pusat". <http://humas.batam.go.id/2018/04/05/standar-administrasi-kepegawaian-harus-sama-antara-daerah-dan-pusat/>. diunduh pada tanggal 13 Mei 2018 pukul 06.00 WIB.



(Rakornas) Aparatur Sipil Negara 2017, di Jakarta Convention Center (JCC) pada tanggal 10 Mei 2017 yang lalu<sup>10</sup>.

Penilaian BKN Award 2017 dimulai dari penyusunan formasi, penataan kepegawaian, pelayanan kenaikan pangkat, kebijakan cuti, gaji berkala sampai dengan pelayanan administrasi bagi aparatur sipil negara yang memasuki persiapan pensiun. Kreteria penilaian penting lain yaitu komitmen terukur pejabat pembina kepegawaian untuk meningkatkan kualitas tata kelola administrasi kepegawaian, hingga berdampak bagi kemudahan pelayanan kepada aparatur sipil negara<sup>11</sup>.

## METODE

Dalam tulisan ini penulis menggunakan metode kombinasi model embedded. Metode penelitian kombinasi model embedded merupakan metode penelitian yang mengkombinasikan penggunaan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif secara simultan/bersama-sama (atau sebaliknya), tetapi bobot metodenya berbeda. Pada model ini ada metode primer dan metode sekunder. Metode primer digunakan untuk memperoleh data yang utama, dan metode sekunder digunakan untuk memperoleh data guna mendukung data yang diperoleh dari metode primer<sup>12</sup>. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode primernya, dan metode kualitatif sebagai metode sekundernya (QUAN + qual).

Pada penelitian ini populasinya adalah Pegawai Negeri Sipil lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang naik pangkat periode bulan April 2018 yang lalu. Berikut rekapitulasi Kenaikan Pangkat Periode 01 April 2018 berdasarkan golongan.

Tabel 1  
 Rekapitulasi Kenaikan Pangkat Periode 01 April 2018.

Golongan		Jumlah	Total
I	I/a	0	18
	I/b	1	
	I/c	14	
	I/d	3	
II	II/a	17	258
	II/b	5	
	II/c	159	
	II/d	77	
III	III/a	114	881
	III/b	165	
	III/c	386	
	III/d	216	
IV	IV/a	83	333

<sup>10</sup> Dikutip dari website resmi Bingkai Banua.. Judul: "Pemprov Kalsel Raih BKN Award 2017". <http://www.bingkaibanua.com/2017/08/pemprov-kalsel-raih-bkn-award-2017.html?m=1>, diunduh pada 1 Mei 2018 pukul 14.29 WIB.

<sup>11</sup> Loc.cit.

<sup>12</sup> Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta, hlm 412.



Golongan	Jumlah	Total
IV/b	238	
IV/c	8	
IV/d	2	
IV/e	2	
Total		1490

Sumber : Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Untuk proses penentuan sampel, penulis menggunakan teknik pemilihan sampel *proportionate stratified random sampling*, dimana teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen (heterogen) dan berstrata secara proporsional. Adapun untuk penentuan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus Slovin, yaitu :

$$n = N / N (d^2) + 1$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

d = Nilai presisi (dengan tingkat kesalahan 5%)

jadi penghitungannya seperti berikut :

$$n = N / N (d^2) + 1$$

$$n = 1490 / 1490 (0,05^2) + 1 = 1490 / 4,725 = 315,34 = 315.$$

Kemudian untuk perhitungan penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *proportionate stratified random sampling*<sup>13</sup>, yaitu :

$$n^1 = \frac{N^1}{N} \times n$$

Keterangan :

n<sup>1</sup> = sampel dari sub populasi (strata) ke 1

N = populasi keseluruhan

n = sampel yang ditetapkan

N<sup>1</sup> = sub populasi (dari setiap strata) ke 1

jadi penghitungannya seperti berikut :

$$n \text{ Gol I} = \frac{18}{1490} \times 315 = 3,8 = 4$$

$$n \text{ Gol II} = \frac{258}{1490} \times 315 = 54,5 = 55$$

$$n \text{ Gol III} = \frac{881}{1490} \times 315 = 186,2 = 186$$

$$n \text{ Gol IV} = \frac{333}{1490} \times 315 = 70,7 = 70$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh besaran pengambilan sampel untuk setiap golongan dapat disajikan dalam tabel berikut :

<sup>13</sup> Fernandes Simangunsong, 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Bandung : Alfabeta, hlm 374.



Tabel 2  
 Komposisi Ukuran Sampel Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah	Ukuran Sampel
1.	Golongan I	18	4
2.	Golongan II	258	55
3.	Golongan III	881	186
4.	Golongan IV	333	70
<b>Total</b>		<b>1490</b>	<b>315</b>

Karena penelitian ini menggunakan metode kombinasi concurrent embedded, sehingga selain sampel, juga diperlukan informan. Simangunsong<sup>14</sup> menyatakan “narasumber bukan hanya sekedar memberi respon, juga sebagai pemilik informasi yang akurat dan memang dianggap bisa digali informasinya”. Sugiyono<sup>15</sup> menyatakan sampel sebagai sumber data atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan penelitian sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam narasumber.

Berdasarkan hal tersebut, informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Mutasi dan Promosi
2. Kepala Sub Bidang Mutasi dan Kepangkatan
3. Staf Sub Bidang Mutasi dan Kepangkatan (3 orang).
4. Pegawai Negeri Sipil penerima jasa (10 orang, Kasubbag Umpeg/Staf Kepegawaian).

Teknik Pengumpulan data menggunakan *field research approach*. *Field research approach* merupakan teknik pengumpulan data penelitian yang total dilakukan di lapangan, dimana yang termasuk teknik pengumpulan data lapangan dalam penelitian adalah :

Tabel 3  
 Teknik Pengumpulan Data *field research approach*<sup>16</sup>

Kuantitatif	Kualitatif
Utama : Kuesioner/angket	Utama Pedoman wawancara

<sup>14</sup> Fernandes Simangunsong, Op.cit, hlm 194.

<sup>15</sup> Sugiyono, Op.cit, hlm 304.

<sup>16</sup> Fernandes Simangunsong, Op.cit, hlm 212



Pendukung :	Pendukung
- Observasi	- Observasi
- Dokumentasi	- Dokumentasi

Teknik analisis data kuantitatif digunakan analisis regresi. Sugiama<sup>17</sup> menyatakan “regresi sederhana merupakan regresi dua variable yang menggambarkan hubungan garis lurus antara satu variable independen dengan satu variable dependen”. Uji analisis regresi linear dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Interpretasinya :

- Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pegawai Negeri sipil.
- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pegawai Negeri sipil.

Dimana jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima (artinya tidak ada pengaruh yang signifikan), jika nilai sig < 0,05, maka Ho ditolak (artinya ada pengaruh yang signifikan). Analisis pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat menggunakan uji t. Dilihat pada hasil variable yang dikatakan memiliki pengaruh bila dalam uji t signifikan pada table koefisien dibawah 0,05.

Selanjutnya digunakan koefisien korelasi. Koefisien korelasi dipakai untuk mengetahui seberapa besar keeratan hubungan yang terjadi antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y). Koefisien korelasi merupakan angka yang menunjukan tinggi rendahnya hubungan antara dua variable atau lebih. Koefisien korelasi yang tinggi menandakan besarnya hubungan diantara kedua variabel<sup>18</sup>.

Selanjutnya untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variable X terhadap Y, maka diperlukan adanya analisis determinasi. Dengan demikian keeratan hubungan antar variable tersebut akan lebih valid jika dianalisis determinasi. Koefisien determinasi merupakan proporsi untuk menentukan terjadinya persentase variasi bersama antara variable X dengan variable Y jika dikalikan 100%.<sup>19</sup> Adapun rumus dari koefisien determinasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah rumus determinasi yang dikemukakan oleh Kerlinger dan Pedhazur<sup>20</sup> sebagai berikut :

$$R = r^2$$

Keterangan :

R = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

<sup>17</sup> Gima Sugiama, *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Bandung : CV. Guardaya Intimarta, 2014, hlm 233.

<sup>18</sup> Budi Susetyo. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung : CV.Ramadan. 2012. Hlm 115.

<sup>19</sup>Ibid, hlm 122.

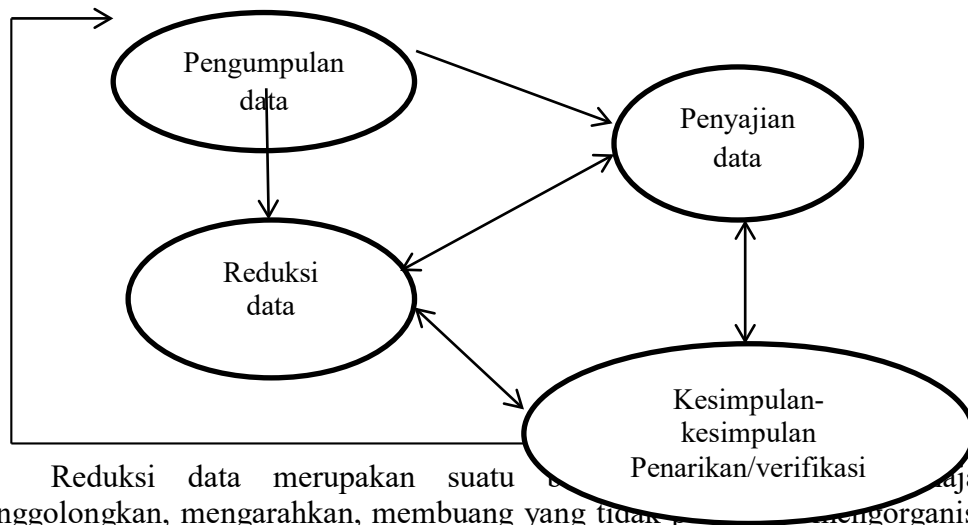
<sup>20</sup> Fred N. Kerlinger dan Elazar J. Pedhazur, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*. Semarang. 1987. Hlm 203.



Karena penelitian ini menggunakan metode kombinasi, sehingga digunakan juga teknik analisis penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam katagori/struktur klasifikasi. Data (dalam wujud kata-kata) mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan biasanya diproses sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyutingan, alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis<sup>21</sup>.

Kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai suatu yang jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis<sup>22</sup>.

Gambar 1  
 Komponen Analisis Data : Model Interaktif<sup>23</sup>



Reduksi data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyajikan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang disajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan –lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan-berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Kegiatan

<sup>21</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT. Refika Aditama, 2012, hlm 339.  
<sup>22</sup> Loc.cit.  
<sup>23</sup> Ibid, hlm 340.



analisis yang ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan final mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah dirumuskan sebelumnya sejak awal, sekalipun seorang peneliti menyatakan telah melanjutkan secara induktif<sup>24</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini berjumlah 315 orang, dimana komposisi responden dalam hal jenis kelamin hampir berimbang antara responden berjenis pria yaitu sebanyak 159 orang (50,48%) dan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 156 orang (49,52%). Dari segi usia, dari 315 orang responden yang berusia <20 tahun sebanyak 0 orang (0%), 21 – 30 tahun sebanyak 33 orang (10,48%), 31 – 40 tahun sebanyak 85 orang (26,98%), 41 -50 tahun sebanyak 95 orang (30,16%), dan >50 tahun sebanyak 102 orang (32,38%). Dari tingkat pendidikan, dari 315 responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 2 orang (0,63%), SMP sebanyak 4 orang (1,27%), SMA sebanyak 72 orang (22,86%), Diploma sebanyak 13 orang (4,13%), S1 sebanyak 126 orang (40%), dan S2 sebanyak 98 orang (31,11%).

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Dengan bantuan aplikasi SPSS diperoleh hasil perhitungan koefisien regresi sebagai berikut :

Tabel 4  
 Nilai Koefisien Regresi  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.501	.703		16.359	.000
	Kualitas Pelayanan (X)	.178	.011	.677	16.294	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Tabel *Coefficients* menunjukkan nilai Constant (a) sebesar 11,501 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,178. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,50 + 0,178X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

<sup>24</sup> Ibid, hlm 341



- Konstanta sebesar 11,501 mengandung arti bahwa nilai konsisten variable Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebesar 11,501
- Koefisien regresi X sebesar 0,178 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pengguna Jasa bertambah sebesar 0,178. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Dimana syarat pengambilan keputusan jika nilai signifikansi < 0,05 maka variable X berpengaruh terhadap Y<sup>25</sup>. Karena 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan variable Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

#### **Analisis Korelasi**

Dengan bantuan aplikasi SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5  
 Koefisien Korelasi antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

		Kepuasan (Y)	Kualitas Pelayanan (X)
Pearson Correlation	Kepuasan (Y)	1.000	.677
	Kualitas Pelayanan (X)	.677	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan (Y)	.	.000
	Kualitas Pelayanan (X)	.000	.
N	Kepuasan (Y)	315	315
	Kualitas Pelayanan (X)	315	315

Berdasarkan hasil output diatas didapat korelasi R Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pengguna Jasa (Y) yaitu sebesar 0,677. Berdasarkan nilai koefisien korelasi tersebut Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan positif yang artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan juga meningkat atau sebaliknya, dan dikategorikan “Kuat” terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y). Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,00 berarti korelasi kedua variable dianalisis signifikansi atau nyata karena 0,00 < 0,05.

#### **Analisis Determinasi**

Setelah diketahui koefisien korelasi, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,677)^2 \times 100\%
 \end{aligned}$$

<sup>25</sup> Gima Sugijama, *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, Bandung : CV. Guardaya Intimarta, 2014, hlm 237.



$$= 0,4583 \times 100\%$$

$$= 45,83\%$$

Dengan demikian diperoleh koefisien determinasi sebesar 45,83%, maka hal tersebut menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan (X) secara simultan memberikan kontribusi sebesar 45,83% dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (Y). Sedangkan kontribusi sisanya sebesar 54,17% dipengaruhi factor-faktor lainnya.

**Uji Hipotesis Parsial (uji t)**

Berikut merupakan hipotesis uji bagi variable bebas X yang dilakukan terhadap variable terikat Y :

- $H_0$  : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa
- $H_1$  : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

Dengan signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%, dengan kriteria :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.

Dengan derajat kebebasan ( $v$ ) =  $n - (k+1) = 315 - (1+1) = 313$ , didapat nilai  $t_{tabel}$  1,968. Dengan bantuan aplikasi SPSS diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 6  
 Nilai Uji Hipotesis  
**Coefficients<sup>a</sup>**

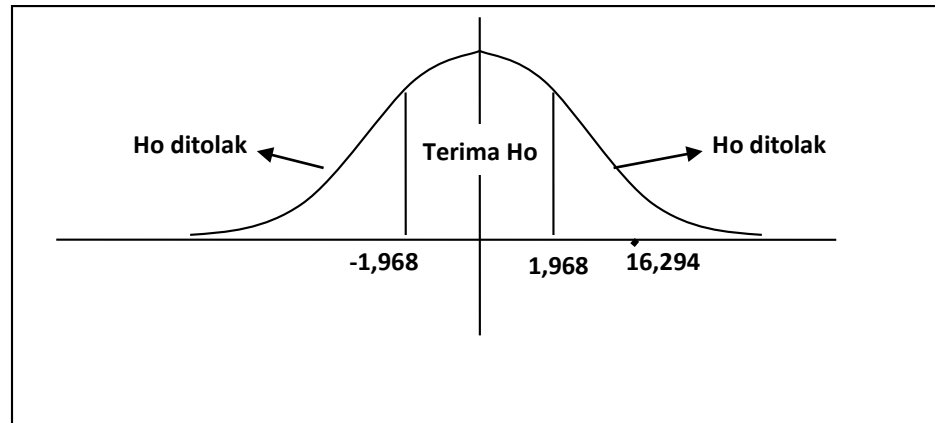
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.501	.703		16.359	.000
	Kualitas Pelayanan (X)	.178	.011	.677	16.294	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk Kualitas Pelayanan sebesar 16,294 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,968. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Gambar 2  
 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Pada Uji t (Uji Dua Sisi)





### **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian di atas, diketahui terdapat hubungan serta pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil output analisis uji korelasi antara variable Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pegawai Negeri Sipil (Y) yang menghasilkan nilai korelasi 0,677. Nilai ini bila dikonversi sesuai dengan pedoman nilai koefisien menurut Sugiyono<sup>26</sup> dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (X) memiliki keeratan hubungan yang dikategorikan tinggi/kuat dengan Kepuasan Pegawai Negeri Sipil (Y). Semakin baik kualitas yang diberikan petugas Badan Kepegawaian Daerah, maka semakin tinggi rasa kepuasan Pegawai Negeri Sipil selaku pengguna jasa.

Selain itu hasil output uji regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 16,294 sedangkan t tabel 1,968, sehingga  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $16,294 > 1,968$ , yang berimplikasi kepada ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_1$ . Dapat diterjemahkan bahwa hipotesis yang diterima yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Adanya pengaruh positif tersebut menunjukkan hubungan yang sifatnya satu arah. Hal ini terjadi antara dua variable atau lebih berjalan paralel atau searah, yang berarti jika variable X mengalami kenaikan maka akan berimplikasi pada kenaikan variable Y.

Selanjutnya bila dikaji dari hasil analisis koefisien determinasi ( $r^2$ ) secara parsial antara variable Kualitas Pelayanan (X) dengan variable Kepuasan Pegawai Negeri Sipil (Y) didapat hasil sebesar 0,4583 atau 45,83%. Nilai ini menunjukkan bahwa factor/variable Kualitas Pelayanan ikut berpengaruh terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil sebesar 45,83%, dan dapat dikategorikan memiliki pengaruh "Sedang". Dan untuk sisanya sebesar 54,17% ditentukan oleh factor lainnya yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

<sup>26</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2012, hlm 184.



Berdasarkan hasil diatas kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil dengan intensitas sedang (45,83%), yang artinya masih ada factor-factor lain (sebesar 54,17%) yang mempengaruhi. Irawan<sup>27</sup> menyatakan “salah satu factor pendorong kepuasan pengguna jasa adalah kualitas produk”. Kotler dan Armstrong berpendapat (2008: 272)<sup>28</sup> “kualitas produk adalah karakteristik yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu kualitas produk menjadi perhatian utama bagi perusahaan untuk memuaskan konsumen”.

Produk yang dihasilkan dari pelayanan ini adalah Surat Keputusan Kenaikan Pangkat, yang mana kenaikan pangkat merupakan suatu penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil terhadap negara. Dengan kenaikan pangkat tersebut akan berpengaruh dengan penggajian yang Pegawai Negeri Sipil bersangkutan. Selain itu, dengan kenaikan pangkat akan memberi peluang Pegawai Negeri Sipil tersebut untuk menduduki suatu jabatan structural.

Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan structural dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja, dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu<sup>29</sup>. Sebagai contoh, untuk menduduki jabatan structural eselon IV diharuskan pangkat minimal seorang Pegawai Negeri Sipil adalah Penata Muda Tk. I (III/b). Sehingga kualitas produk yang dihasilkan (Surat Keputusan Kenaikan Pangkat) sangatlah bermanfaat dan berpengaruh terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil untuk penunjang kariernya.

Irawan<sup>30</sup> menyebutkan factor kepuasan pengguna jasa yang lainnya adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut, maka harga yang dibebankan pada konsumen diharapkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima sehingga dapat mewujudkan kepuasan konsumen<sup>31</sup>.

Pada pelayanan administrasi kepangkatan tidak memungut pembayaran alias gratis. Faktor inilah yang membuat Pegawai Negeri Sipil merasa puas. Selain Surat Keputusan Kenaikan Pangkat yang dihasilkan kaya akan manfaat, juga untuk mendapatkan tidak memerlukan biaya apapun.

### **Kendala Yang Dihadapi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kepegawaian**

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai Perangkat Daerah yang membantu Gubernur sebagai pejabat yang berwenang dan pejabat yang menetapkan dalam penyelenggaraan pelaksanaan manajemen pegawai negeri sipil daerah sesuai dengan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil

---

<sup>27</sup> Handi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Gramedia, 2008, hlm 38.

<sup>28</sup> Kotler, P. dan G. Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2008, hlm 272.

<sup>29</sup> Fernandes Simangunsong, *Kapita Selekta Manajemen Sumber Daya Aparatur*, Bandung : Alfabeta , 2017, hlm 553.

<sup>30</sup> Irawan, Op.cit, hlm 38.

<sup>31</sup> Kotler, P. dan G. Armstrong, Op.cit, hlm 345.



Negara, memungkinkan untuk menyelenggarakan pelayanan manajemen aparatur sipil negara daerah dibidang penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karir, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penghargaan, penegakan disiplin, kode etik dan perilaku, pemberhentian, pensiun dan perlindungan aparatur. Dalam pelaksanaannya masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam administrasi kepegawaian, diantaranya adalah :

**Disiplin Pegawai Negeri Sipil**

Belum maksimalnya pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Bahwa penjatuhan hukuman dimulai dari penindakan oleh atasan langsung, sampai kepada penindakan yang dijatuhkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian. Berdasarkan hal tersebut, hukuman disiplin tingkat ringan dan sedang yang dijatuhkan oleh atasan langsung maupun hukuman disiplin tingkat ringan dan sedang yang dijatuhkan oleh pejabat eselon II, belum seluruhnya disampaikan kepada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan<sup>32</sup>.

Selama periode 2011-2015, ditemukan sebanyak 56 kasus pelanggaran disiplin. Sampai dengan akhir periode anggaran tahun 2015 dapat diselesaikan sebanyak 36 kasus pelanggaran disiplin atau sebesar 64,28 %, dan masih tersisa 30 kasus pelanggaran disiplin yang belum terselesaikan. Selama kurun waktu 2011-2015<sup>33</sup>, jumlah hukuman disiplin yang dijatuhkan oleh pejabat pembina kepegawaian seperti pada tabel berikut :

Tabel 7  
 Jumlah Hukuman Disiplin yang Dijatuhkan Selama Tahun 2011-2015<sup>34</sup>.

Tahun	Hukuman Disiplin			Jumlah
	Tingkat Berat	Tingkat Sedang	Tingkat Ringan	
2011	8	0	0	8
2012	7	0	0	7
2013	7	1	0	8
2014	4	1	0	5
2015	8	0	0	8

Masih adanya kasus yang belum terselesaikan dikarenakan kurangnya koordinasi diantara pihak yang bertugas dalam penyelesaian kasus pelanggaran disiplin pegawai. Secara keseluruhan, capaian tersebut belum dapat menggambarkan angka pembinaan disiplin pegawai seperti tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil<sup>35</sup>.

<sup>32</sup> Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 5.

<sup>33</sup> Rencana Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 12.

<sup>34</sup> Loc.cit.

<sup>35</sup> Rencana Strategis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016-2021, hlm 20-21.



Sasaran strategis Perangkat Daerah berupa peningkatan disiplin pegawai ditentukan oleh indikator persentase pegawai yang disiplin, didalam Renstra Badan Kepegawaian Daerah Tahun 2016 – 2021 disebutkan bahwa pegawai dinyatakan disiplin apabila tingkat kehadirannya dalam satu tahun mencapai 98 % atau tidak hadir tanpa kabar maksimum 4 hari dalam satu tahun serta tidak mendapatkan hukuman disiplin. Data Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dalam kurun waktu tahun 2017 terdapat 64 Pegawai Negeri Sipil yang tidak hadir tanpa kabar lebih dari 3 hari dan 9 PNS yang mendapatkan hukuman disiplin, Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kalimantan Selatan yang disiplin untuk tahun 2017 sebanyak 11.849 atau sebesar 99,38 % dari jumlah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 11.922. Capaian tersebut masih lebih rendah dari target yang ditentukan untuk tahun 2017 sebesar 99,54 % serta dapat dihitung untuk realisasi dari indikator persentase Pegawai Negeri Sipil yang disiplin sebesar 99,84 %<sup>36</sup>. Capaian dari indikator ini belum sesuai target yang ditentukan hal ini dikarenakan hal monitoring tentang kehadiran Pegawai Negeri Sipil belum sepenuhnya dapat dilakukan dengan maksimal serta kurangnya komitmen pimpinan unit kerja dalam penerapan peraturan tentang disiplin Pegawai Negeri Sipil.

**Penambahan jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.**

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 404 yang menyatakan bahwa Pengelolaan pendidikan menengah dan pendidikan khusus menjadi kewenangan Daerah Provinsi. Selanjutnya berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 120/253/SJ tanggal 16 Januari 2015 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan setelah ditetapkan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014, maka telah dipindahkan status kepegawaian dari Pegawai Negeri Sipil Kab/Kota menjadi Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kalimantan Selatan sebanyak 5.9643 Pegawai Negeri Sipil dengan rincian<sup>37</sup> :

- Pegawai Negeri Sipil Tenaga Pendidik dan Kependidikan = 5.432 orang
- Pegawai Negeri Sipil yang membidangi urusan Kehutanan = 408 orang
- Pegawai Negeri Sipil yang membidangi urusan Ketenagakerjaan = 46 orang
- Pegawai Negeri Sipil yang membidangi urusan Perhubungan = 28 orang Pegawai Negeri Sipil yang membidangi urusan Pertambangann = 49 orang

Dengan bertambahnya Jumlah Pegawai Negeri Sipil Provinsi Kalimantan Selatan, maka akan mempengaruhi pengelolaan data kepegawaian yang ada pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan serta menambah beban kerja yang ada pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

#### **Masalah Peningkatan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil**

Dalam rangka menunjang pelaksanaan tugasnya, Pegawai Negeri Sipil memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi, baik berupa peningkatan kompetensi teknis maupun peningkatan kompetensi manajerial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, seminar, kursus dan penataran. Pendidikan

<sup>36</sup> Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 16.

<sup>37</sup> Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 5.



dan pelatihan pegawai memberi kontribusi pada peningkatan produktivitas, efektifitas dan efisiensi organisasi seharusnya diberikan secara berkala agar setiap pegawai terpelihara kompetensinya untuk peningkatan kinerja organisasi. Pada tahun rencana 2011-2015 telah ditetapkan target peningkatan kapasitas pegawai melalui penetapan Pegawai Negeri Sipil tugas belajar dengan target 272 SK tugas belajar. Sampai dengan akhir tahun rencana hanya terpenuhi sebanyak 132 SK tugas belajar atau sebesar 49%<sup>38</sup>. faktor yang mempengaruhi adalah :

1. Minat Pegawai Negeri Sipil dalam mengikuti program tugas belajar masih sangat minim dengan pertimbangan meninggalkan keluarga untuk waktu yang cukup lama dan tunjangan pendidikan yang dianggap kurang mencukupi;
2. Sedikitnya peminat bagi program pendidikan yang ditawarkan;
3. Banyaknya calon mahasiswa tugas belajar yang gugur pada saat seleksi pada tingkat perguruan tinggi;
4. Kebijakan pimpinan instansi selaku atasan langsung calon mahasiswa tugas belajar yang tidak memberikan ijin rekomendasi Pegawai Negeri Sipil dalam mengikuti tugas belajar dikarenakan kurangnya sumber daya aparatur yang ada.

### **Kurangnya Jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan**

Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil ideal berdasarkan Analisa Beban kerja (ABK) yang tertuang dalam daftar kebutuhan Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017 sebanyak 16.764, sedangkan jumlah Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan yang ada sebanyak 12.428 (74,13), hal ini salah satu dampak dari diberlakukannya moratorium penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil tahun 2012, 2013, 2015, 2016 dan 2017 sedangkan jumlah Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun rata rata tiap tahun sebanyak 300 Pegawai Negeri Sipil<sup>39</sup>. Akibat dari kurangnya jumlah Pegawai Negeri Sipil tersebut adalah beban kerja individu tiap Pegawai Negeri Sipil menjadi lebih berat dari yang seharusnya, serta banyak terjadi kekurangan jumlah Pegawai Negeri Sipil pada Perangkat Daerah yang ada pada Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

### **Tampilan Fisik**

Berdasarkan hasil olah data, dimensi *tangible* (tampilan fisik) merupakan dimensi dengan nilai persentase rata-rata terendah, yaitu sebesar 63,45%. Dan skor rata-ratanya berjumlah 761,5. Dimana apabila diinterpretasikan berdasarkan pedoman gambar 4.2 didapat dimensi *tangible* (tampilan fisik) dikategorikan "Cukup Baik". Indikator pada dimensi ini adalah peralatan terbaru, peralatan berdaya tarik visual, petugas berpenampilan rapi dan profesional serta peralatan sesuai dengan jenis pelayanan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2017 padahal sudah menganggarkan program peningkatan sarana dan prasarana aparatur

<sup>38</sup> Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016, hlm 5.

<sup>39</sup> Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 5.





sebesar Rp. 693.243.260,00 dan terealisasikan sebesar Rp. 688.250.550,00 atau dengan persentase 99,28%<sup>40</sup>. Dengan rincian sebagaimana digambarkan tabel berikut :

Tabel 8

Realisasi Serapan Anggaran Program Peningkatan Sarana Dan Prasarana Aparatur

No	Kegiatan	Rupiah	Realisasi	%
1.	Pengadaan Perlengkapan Gedung Kantor	15,000,000	15,000,000	100.00
2.	Pengadaan Komputer	165,258,000	165,258,000	100.00
3.	Pemeliharaan rutin/berkala gedung Kantor	125,220,000	124,349,000	99.30
4.	Pemeliharaan Rutin/Berkala Kendaraan Dinas Operasional	124,265,260	120,480,800	96.95
5.	Pemeliharaan Rutin /Berkala Perlengkapan Gedung Kantor	16,000,000	15,930,000	99.56
6.	Pemeliharaan Rutin/berkala Peralatan gedung Kantor	35,000,000	34,992,750	99.98
7.	Pembangunan Jaringan SKP Online	212,500,000	212,240,000	99.88

Sumber : Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017

Walaupun realisasinya hampir mencapai 100% namun masih belum menyentuh secara keseluruhan peningkatan sarana dan prasarana untuk pelayanan administrasi kepegawaian pada umumnya, dan untuk pelayanan administrasi kepegawaian pada khususnya.

**Upaya Yang Dilakukan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian**

Berangkat dari visi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, yaitu Penyelenggaraan Manajemen Kepegawaian Berbasis Kompetensi Menuju Terciptanya Pegawai Negeri Sipil Yang Profesional, mengharuskan terciptanya suatu sistem untuk mewujudkan cita-cita tersebut. Untuk meraih hal tersebut diperlukan penataan yang serius, yang dalam hal ini menyelenggarakan pelayanan prima pada administrasi kepegawaian. Upaya dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian, yaitu :

**Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil**

<sup>40</sup>Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017, hlm 30-31.



Untuk mengukur atas keberhasilan sasaran strategis ini digunakan indikator persentase Pegawai Negeri Sipil yang disiplin dengan capaian kinerja sebesar 99,84 %<sup>41</sup>, langkah upaya yang dilakukan dalam mencapai indikator ini antara lain :

- Meningkatkan wawasan Pegawai Negeri Sipil tentang peraturan kepegawaian melalui pelaksanaan sosialisasi peraturan bidang kepegawaian.
- Mengevaluasi secara berkala bagi Pegawai Negeri Sipil yang tidak masuk kerja tanpa keterangan lebih dari 26 hari untuk diberikan surat peringatan dan ditembuskan kepada Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan selaku Perangkat Daerah pembantu Gubernur dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan.
- Bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika merumuskan pelaksanaan sistem absensi yang berbasis on line sehingga diharapkan dengan sistem tersebut dapat lebih mudah dalam melakukan monitoring terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam hal absensi dan jam kerja.

### **Peningkatan Kualitas Pegawai**

Meningkatkan koordinasi dan konsolidasi dengan *stake holder* terkait dalam hal ini Biro Organisasi guna melakukan evaluasi terhadap analisa beban kerja masing-masing Organisasi Perangkat Daerah, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya mengingat dengan diberlakukannya Undang Undang Aparatur Sipil Negara, dituntut setiap Pegawai Negeri Sipil untuk berkinerja lebih aktif. Langkah lain yang ditempuh adalah melakukan usulan penambahan Pegawai Negeri Sipil bagi Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan melalui penerimaan Praja IPDN (Institut Pemerintahan Dalam Negeri) dan mutasi pegawai secara selektif. Serta memberikan kemudahan dalam bentuk regulasi kepada Pegawai Negeri Sipil untuk meningkatkan pendidikan formal melalui ijin belajar.

### **Peningkatan Dimensi *Tangible* (Tampilan Fisik)**

Didalam Rencana Strategis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016-2021 disebutkan strategi yang ditetapkan dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang dioperasionalkan ke dalam program dan kegiatan adalah penerapan aturan kepegawaian dan koordinasi untuk meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil. Selanjutnya dalam kurun waktu tahun 2016-2021, strategi dan kebijakan yang ditetapkan salah satunya adalah meningkatnya kualitas pelayanan bidang kepegawaian, dilakukan dengan strategi menyempurnakan dan memperbaiki secara berkesinambungan Standar Operasional Prosedur pelayanan kepegawaian akibat adanya perubahan penambahan ruang lingkup pelayanan dan peraturan agar lebih

---

<sup>41</sup> Ibid, hlm 27.



sederhana, lebih cepat dan dapat dipertanggungjawabkan<sup>42</sup>. Kebijakan yang ditempuh antara lain<sup>43</sup> :

- a. Peningkatan sarana prasarana pelayanan publik di bidang kepegawaian.
- b. Peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur yang terkait langsung dengan pelayanan.
- c. Peningkatan standar mutu layanan kepegawaian dengan memperbaiki Standar Operasional Prosedur pelayanan yang transparan, sederhana, dan mudah dimengerti.
- d. Pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung pelayanan.
- e. Penyelenggaraan survey indeks kepuasan pelayanan manajemen aparatur.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku**

Handi Irawan, 2008, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia : Jakarta.

Kerlinger, Fred N. dan Elazar J. Pedhazur, 1987, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda* : Semarang.

Kotler, P. dan G. Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga : Jakarta

Silalahi, Ulber, 2012, *Metode Penelitian Sosial*, PT. Refika Aditama : Bandung.

Simangunsong, Fernandes, 2016, *Metodologi Penelitian Pemerintahan*, Alfabeta : Bandung.

-----, 2017, *Kapita Selekta Manajemen Sumber Daya Aparatur*, Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung

-----, 2016, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyama, Gima, 2014, *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*, CV. Guardaya Intimart : Bandung.

Susetyo, Budi, 2012, *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. CV.Ramadan : Bandung.

##### **Peraturan Perundangan-undangan**

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

##### **Jurnal**

Suwarno, Untung. (2006). Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah (Studi Kasus Tentang Kewenangan Dalam Aplikasi Otonomi Daerah Berdasarkan Undang—Undang Nomor 22 Tahun 1999 Di Kabupaten Bandung). *Sosiohumaniora* [Online], Vol. 8, No. 3. November 2006.. 17 halaman. Tersedia : [Jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5558/2920](http://Jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/5558/2920). [15 Februari 2018].

---

<sup>42</sup> Rencana Strategis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016-2021, hlm 59.

<sup>43</sup> Loc.it..



Hamid, Abdul. (2011). *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Academia Fisip Untad*. [Online]. Vol. 3 No. 1. Februari 2011. 12 Halaman. Tersedia : <https://media.neliti.com/media/publications/28530-ID-otonomi-daerah-dan-kualitas-pelayanan-publik.pdf>. [6 Mei 2018].

Chatzoglou, Prodromos, et. al. (2013). Service Quality in the Public Sector : The Case Of The Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece. *International Journal of Productivity and Performance Management*. [Online]. Vol. 62 No. 6. , 23 halaman. Tersedia : <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJPPM-12-2012-0140>. [6 Mei 2018]

Selvakumar, J. Joshua. (2015). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *Purusharta*. [Online]. Vol. VIII, No. 1, March 2015 - August 2015. 12 halaman. Tersedia: <https://www.inflibnet.ac.in/ojs/index.php/PS/article/view/3849/3045>. [6 Mei 2018].

Lena, dkk . (2016). Pengaruh Sistem Kenaikan Pangkat Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pertanahan Kota Sorong. *Jurnal Administrasi Publik*. [Online]. No. 03, Vol. 040, 11 halaman. Tersedia : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/13687>. [6 Mei 2018]

#### **Sumber Lain**

Rencana Strategis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016-2021.

Rencana Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017.

Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016

Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2017

Prokal. (2016, 3 Agustus). Data di BKD Tak Lengkap PNS Sulit Urus Kenaikan Pangkat. *Prokal* [Online]. Tersedia : <http://news.prokal.co/read/news/1114-data-di-bkd-tak-lengkap-pns-sulit-urus-kenaikan-pangkat.html> [13 Mei 2018].

Mariano, Sujud. (2017, 9 September). BKD Terapkan Verifikasi Pangkat Satu Atap. *Kalsel Antara* [Online]. Tersedia : <https://kalselantaranews.com/berita/50115/bkd-terapkan-verifikasi-kenaikan-pangkat-satu-atap>. [13 Mei 2018]

Sukarli (2015, 25 Juli). Puluhan Ribu Guru Terancam Tidak Naik Pangkat. *Kalsel Antara* [Online]. Tersedia : <https://kalsel.antaranews.com/berita/28562/puluhan-ribu-guru-terancam-tidak-naik-pangkat>. [13 Mei 2017].



- .Administrator (2018, 5 April). Standar Administrasi Kepegawaian Harus Sama Antara Daerah dan Pusat. Humas Pemko Batam [Online]. Tersedia : <http://humas.batam.go.id/2018/04/05/standar-administrasi-kepegawaian-harus-sama-antara-daerah-dan-pusat/>. [13 Mei 2018].
- Amr, Ibnu (2017, 5 Agustus). Pemprov Kalsel Raih BKN Award 2017. Bingkai Bania [Online]. Tersedia : <http://www.bingkaibanua.com/2017/08/pemprov-kalsel-raih-bkn-award-2017.html?m=1>. [1 Mei 2018].
- Progres Usul Kenaikan Pangkat Periode April 2017 Di Kanreg VIII BKN. LAPOR! [Online]. Tersedia : <https://lapor.go.id/pengaduan/1770350/progres-usul-kenaikan-pangkat-periode-april-2017-di-kanreg-viii-bkn.html>

