

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

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Jurusan Administrasi Publik



OLEH:

BAHRUDINUR

NPM 20.22.508

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : BHRUDINUR

NPM : 2022508

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : PELAYANAN PERMOHONAN TUGAS BELAJAR MANDIRI MELALUI APLIKASI SIKON DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGANSUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) HULU SUNGAI UTARA
setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Sugianor, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 2142763664130333

Amuntai, 10 Februari 2026
Pembimbing II,

Dr. Agus Surya Dharma, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 4142764665137003



Mengetahui

Plt. Ketua Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAYANAN PERMOHONAN TUGAS BELAJAR MANDIRI MELALUI APLIKASI SIKON DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP, CIQar, CIQnR, Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Kepada Bapak Akhmad Baihaki, S.Sos, M.AP selaku Ketua Plt.Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Sugianor, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Agus Surya Dharma S.Sos, M.AP, Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

6. Seluruh keluarga yang sudah memberi semangat dan doa'nya dalam pembuatan skripsi ini.
7. Serta teman-teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan, karena terbatasnya pengetahuan. Untuk itu, penulis berharap kritik dan saran dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya..

Amuntai, Januari 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Lokasi Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Tipe Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Desain Operasional Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
H. Uji Kredibilitas	36
BAB IV <u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	39
A. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara.....	39
B. Pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan tugas mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara	57
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Tugas Belajar Mandiri Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara	148

BAB V PENUTUP	160
A. Kesimpulan.....	160
B. Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hakekatnya konsep pelayanan administrasi pemerintah di Indonesia seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari publik *service*. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya.

Terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil termasuk pengembangan kompetensi dan tugas belajar, Peraturan Kepala BKN No. 12 Tahun 2018 Tentang pedoman pelaksanaan tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil termasuk prosedur dan persyaratan 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.

Pegawai merupakan waktu disaat seseorang ingin melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi pada sebuah perusahaan/instansi karena alasan tertentu. Pada umumnya pegawai ingin melanjutkan sekolah ke jenjang lebih tinggi diberlakukan pada seorang yang Pangkatnya sampai untuk sekolah sesuai ketentuan yang berlaku di instansinya karena dengan demikian melanjutkan kuliah dapat membantu meningkatkan kemapan, karir, dan kualitas hidup seseorang. Untuk PNS maupun anggota TNI/POLRI diperbolehkan kuliah kejenjang lebih tinggi sesuai ketentuan yang berlaku, untuk PNS yang memegang jabatan tertentu seperti Staf Ahli atau Sekretaris Daerah dalam konteks Pegawai Negeri Sipil memiliki gelar S3 dapat membuka peluang untuk menempati posisi yang lebih strategis

Badan Kepegawai Negara (BKN) bergerak dibidang kepegawaian khusus dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan Indonesia. Ada beberapa tugas dan fungsi BKN antara lain:

1. Pengelolaan Kepegawaian: BKN bertanggung jawab untuk mengelola data kepegawaian termasuk pengadaan, penempatan, dan pengembangan pegawai.
2. Pengembangan Kompetensi: BKN berperan dalam mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan.

3. Pengawasan Kepegawaian: BKN melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan kepegawaian di lingkungan pemerintah:
4. Penilaian Kinerja: BKN melakukan penilaian kinerja pegawai untuk menentukan kenaikan pangkat, gaji, dan promosi.
5. Pengembangan Sistem Informasi: BKN mengembangkan sistem informasi kepegawaian untuk mendukung pengelolaan kepegawaian yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, BKN berperan penting dalam memastikan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan efektif dan efisien.

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, 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 Pengembangan Kompetensi Aparatur, seperti pelayanan permohonan tugas belajar melalui aplikasi sikon, pengusulan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil. mengacu pada Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 10 Tahun 2023 tentang tugas belajar bagi pegawai negeri sipil Penetapan izin belajar pegawai negeri sipil BKPSDM juga merupakan sarana penghubung antara PNS dengan Badan kepegawaian Negara (BKN) dalam proses izin belajar dan pencantuman gelar bagi pegawai.

Dari beberapa tahun terakhir jumlah PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara ada sekitar 461 orang PNS mengajukan Tugas Belajar Mandiri. Selama 3 tahun terakhir Artinya, BKPSDM akan memproses usul tugas belajar mandiri kurang lebih sekitar 100 berkas jika dihitung rata-rata setiap tahunnya. Untuk memberikan gambaran mengenai jumlah PNS Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pada tahun 2023-2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang Mengajukan Izin Belajar Mandiri

No	Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
1	Peserta izin belajar mandiri	261	120	80

Sumber : BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025

Pelayanan pengusulan 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 yang berkualitas khususnya pelayanan pengusulan tugas belajar mandiri 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.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam pelayanan tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil yang

akan mengusulkan tugas belajar mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Banyaknya PNS yang masih melakukan pendidikan tanpa proses tugas belajar.
2. Kesalahan pengimputan data dapat menyebabkan permohonan tugas belajar tidak dapat di proses dengan benar.
3. Keterlambatan proses permohonan tugas belajar dapat menyebabkan kesulitan bagi pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan

Berdasarkan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pelayanan Permohonan tugas Belajar melalui aplikasi sikon pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia”***.

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian terkait pelayanan permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara dapat dilaksanakan lebih mendalam, maka penelitian tersebut difokuskan menggunakan teori pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) sebagai berikut:

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

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

4. Bagaimana pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara?
5. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu rumusan masalah di atas, tujuan yang handak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelayanan tugas belajar mandiri melalui aplikasi sikon Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan tugas belajar mandiri melalui aplikasi sikon, tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.
- c. Diharapkan penelitian ini berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis :

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah terdiri dari :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian akan dapat memberikan manfaat guna pengembangan ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya perbaikan terkait pelayanan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan penelitian membutuhkan tinjauan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, serta untuk menemukan keunikan tersendiri dari penelitian-penelitian sebelumnya.

1. Penelitian menurut Winkel, Pelayanan Permohonan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil yang akan menjalani pendidikan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara”. Penelitian dengan tipe deskriptif kualitatif menetapkan Kepala Sub Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur, Staff Pengembangan Kompetensi Aparatur Pegawai Negeri Sipil yang dapat tugas belajar ke jenjang yang lebih tinggi sebagai informan. Penelitian ini menggunakan jenis data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi dan data sekunder dari dokumen-dokumen yang relevan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif ditujukan untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya secara rinci dan aktual serta disesuaikan dengan masalah penelitian. Penelitian yang menggunakan teori Sianipar dan Widodo dengan fokus indikator *input* dan *process* menunjukkan hasil bahwa *input* berupa kualitas pelayanan dan pelayanan publik turut menentukan keberhasilan pelaksanaan program ini, dan dari indikator *process*, program

pelaksanaan terhambat salah satunya karena terdapat kesalahan nama PNS yang terdapat pada SK CPNS dan konversi NIP baru. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama mengkaji terkait pelaksanaan program pelayanan tugas belajar, sementara perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pengusulan pelayanan tugas belajar umum, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada pelayanan permohonan tugas belajar mandiri.

2. Sinambela dkk (2010 :128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, Pelayanan Permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* yaitu dilakukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau sesuai kebutuhan, kepentingan penelitian untuk memperoleh data sesuai dengan topik. Teknik penelitian yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini memusatkan pada teori S.P. Siagian yang berdasarkan pada kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dalam pelayanan permohonan tugas belajar mandiri kurang efektif, dalam pelayanan masih ada keterlambatan dalam pelayanan.

sebagian informan menyatakan bahwa agar tidak terlalu lambat dalam pelayanan klaim untuk pemasukan berkas peserta permohonan tugas belajar butuh waktu yang begitu lama, dan banyak persyaratan yang harus di selesaikan dan harus di penuhi oleh peserta yang akan mengajukan tugas belajar. Ada baiknya menyerahkan formulir agar optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah sama-sama mengkaji terkait pelaksanaan program pelayanan tugas belajar, sementara perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan permohonan tugas belajar mandiri meelalui aplikasi sikon.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibin Wijaya Laksana (2016:16) menjelaskan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Menurut Seotopo dalam (Napitupulu, 2014:164) “*Mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain*”. H. A. S. Moenir (2020:14) Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai salah satu tugas pokoknya menjelaskan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam beberapa literatur definisi pelayanan seringkali disamakan dengan jasa.

Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin (2021:91) Pelayanan Publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk *sector public* bukan *sector privat*. Miftah Thoha (2014:115) menyimpulkan bahwa “Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok

orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu”. Demikian pula menurut Dadang Juliantara dalam Dyah Mutiarin dkk (2014:115) “Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah”. Siklus pelayanan itu sendiri menurut A. Imanto dalam buku Erwin Agus Purwanto dkk (2016:11) adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan”.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk dan jasa.

Di dalam pelayanan publik untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa maka instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 dalam Hardiyansyah (2018:32) sebagai berikut:

- 1) Transparasi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah mengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan

suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 Undang- Undang No. 25/2009 dalam Hardiyansyah (2018:33) penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif;
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten.
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai.
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya.
- 9) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik.
- 10) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atau

posisi atau jabatan

- 11) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa hakekat pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah adalah untuk melayani masyarakat.

2. Dimensi Pelayanan

Wier Ritonga (2020:81), menyebutkan bahwa “Orang pada umumnya setuju bahwa dalam lingkungan pekerjaan jarang terjadi bahwa suatu keberhasilan merupakan hasil dari prestasi satu orang. Keberhasilan itu merupakan hasil prestasi bersama seluruh anggota tim. Dalam suatu organisasi atau perusahaan maka keberadaan suatu tim struktural atau tim fungsional merupakan strategi untuk meningkatkan produktifitas kerja, pendayagunaan sumber daya efektif, penghematan biaya, peningkatan kualitas produk dan pelayanan dan sebagainya.”.

Hal ini bahwa dimensi pelayan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kasmir (2016:133) mengatakan bahwa “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditentukan”. Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai Pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik itu harus berdasarkan apa yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dan jika pelayanan kita sudah dapat memuaskan maka pelayanan itu sudah bisa dikatakan berkualitas.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi-dimensi pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau 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. *Responsiveness* atau 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.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi pelayanan adalah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas juga dapat dilihat dari pandangan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak.

Kamarudin Sellang Dkk (2019:1), menyebutkan bahwa Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk.

Menurut Nasib, (2017) mengidentifikasikan 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a) *Reliabilitas*, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sikap dipercaya (*dependability*).

- b) *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera.
- c) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan..
- d) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
- e) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell personal, teller bank, dan lain-lain).
- f) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g) Kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- h) Keamanan (*security*) yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu - ragan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*phisikal safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

- j) Bukti fisik (*tangible*), meliputi penampilan fisik, peralatan personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

a. Penyebab Baik Buruknya Kualitas Layanan

Menurut Nasib, (2017) ada tujuh penyebab baik buruknya kualitas layanan, yaitu:

- a) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik unit jasa/layanan adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:
 - 1) Tidak terampil dalam melayani Tamu.
 - 2) Cara berpakaian pegawai kurang sesuai dengan konteks.
 - 3) Tutur kata pegawai kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
 - 4) Bau badan pegawai mengganggu kenyamanan pelanggan.
 - 5) pegawaiselalu cemberut atau pasang tampang “angker”

Lebih lanjut menurut Ruhana (2014;17), bahwa; asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan pada bab II Pasal 4 adalah sebagai berikut;

- a. kepentingan umum
- b. kepastian hukum
- c. kesamaan hak
- d. keseimbangan hak dan kewajiban
- e. keprofesionalan

- f. partisipatif
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. keterbukaan
- i. akuntabilitas
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. ketepatan waktu : dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan bunyi Pasal di atas, dapat diketahui dengan jelas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus di dasarkan pada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan, yakni; asas kepentingan umum, asas kepastian, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus mempertimbangan kepentingan orang banyak bukan kepentingan sekelompok orang, adanya suatu kepastian dalam pemberian pelayanan baik kepastian biaya maupun kepastian dari hasil pelayanan, adanya keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional oleh birokrasi pemerintahan, serta jika sudah memungkinkan diberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta

dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Gaspersz (1997) dalam Sutopo (2009:31), menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses;

Salah satu variabel dalam memperoleh kualitas pelayanan yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan sebagai pengguna jasa akan tinggi.

2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan;

Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.

Kesalahan dalam pengusulan pensiun pegawai negeri sipil ini dapat terjadi karena kurang telitinya pada saat pengumpulan berkas usul pensiun dalam melengkapi berkasnya.

Kualitas dari suatu pelayanan akan dikatakan baik apabila dari sisi reliabilitasnya yang bagus serta tidak adanya kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pelanggan eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (Satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat dan lain-lain;

4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal;
5. Kelengkapan, berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan tempat, petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain;
7. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, ruang tempat pelayanan, dan ketersediaan informasi.

Variabel kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain banyaknya outlet/tempat pelayanan, petugas yang melayani/staf administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain.

Menurut Istianto, (2014: 111-117) prinsip-prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan artinya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah untuk dilakukan oleh masyarakat yang meminta layanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini ingin mengetahui kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat yang meminta layanan.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa semua yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka (transparansi) agar mudah dipahami oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak.

5. Efisien

Merupakan bentuk upaya mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir pengeluaran sumber daya seperti waktu & biaya

6. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.

7. Keadilan yang Merata

Prinsip ini mengandung arti tidak ada perbedaan perlakuan dalam pemberian pelayanan baik itu dari segi usia maupun segi pangkat/jabatan

8. Ketepatan Waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Pelayanan Permohonan tugas belajar mandiri

a. Pengertian tugas belajar mandiri

Tugas belajar adalah kegiatan belajar yang dilakukan oleh individu secara inependen,tanpa pengawasan langsung dari guru atau instruktur.tujuan utama dari tugas belajar mandiri adalah unuk meningkatkan kemampuan belajar, mengembangkan kemandirian dan meningkatkan tanggung jawab dalam mencapai tujuan. Dengan menggggunakan aplikasi sikon proses pengajuan tugas belajar lebih efesien dan transparan. PNS dapat memantau status pengajuan secara online dan mendapatkan inforrmasi yang lebih akurat tentang proses pengajuan. Peraturran Menteri Peniddikan,kebudayaan, riset, dan teknologi nomor 27 thn 2022 dan surat edaran Menpan RB No. 28 th 2021 mengatur tentang pengembangan kompetensi bagi PNS melalui jalur pendiddikan termasuk tugas belajar.

b. Syarat – Syarat Permohonan tugas belajar mandiri

Persyaratan yang harus disiapkan dalam permohonan tugas

belajar bagi PNS ada beberapa berkas administrasi yang perlu dilampirkan dalam pengusulan tersebut adalah :

- 1) Surat pernyataan dari atasan
- 2) Rekomendasi izin belajar dari atasan

4. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:19) mengatakan bahwa “uraian pekerjaan akan menjadi lebih bermanfaat jika uraian pekerjaan tersebut memperjelas harapan-harapan organisasi”. Adapun tugasnya adalah membantu Bupati, melaksanakan urusan penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia 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 sesuai dengan tugas dan fungsinya di bidang 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, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. BKPSDM 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. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan permohonan tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil. Kegiatan pelayanan permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil mengacu pada Peraturan PermenPAN RB nomor 28 tahun 2021 tentang pengembangan Kompetensi bagi PNS melalui jalur pendidikan.

C. Kerangka Pemikiran

Dasar hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam undang-undang ini ada standar pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, serta pariwisata dan sektor strategis lainnya agar warga negara dapat memperoleh haknya sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menyelenggarakan *good governance*.

BKPSDM dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) 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, Pendidikan dan Pelatihan 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 usul pensiun Pegawai Negeri Sipil..

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk Adapun dimensi- dimensi pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) adalah sebagai berikut ini :

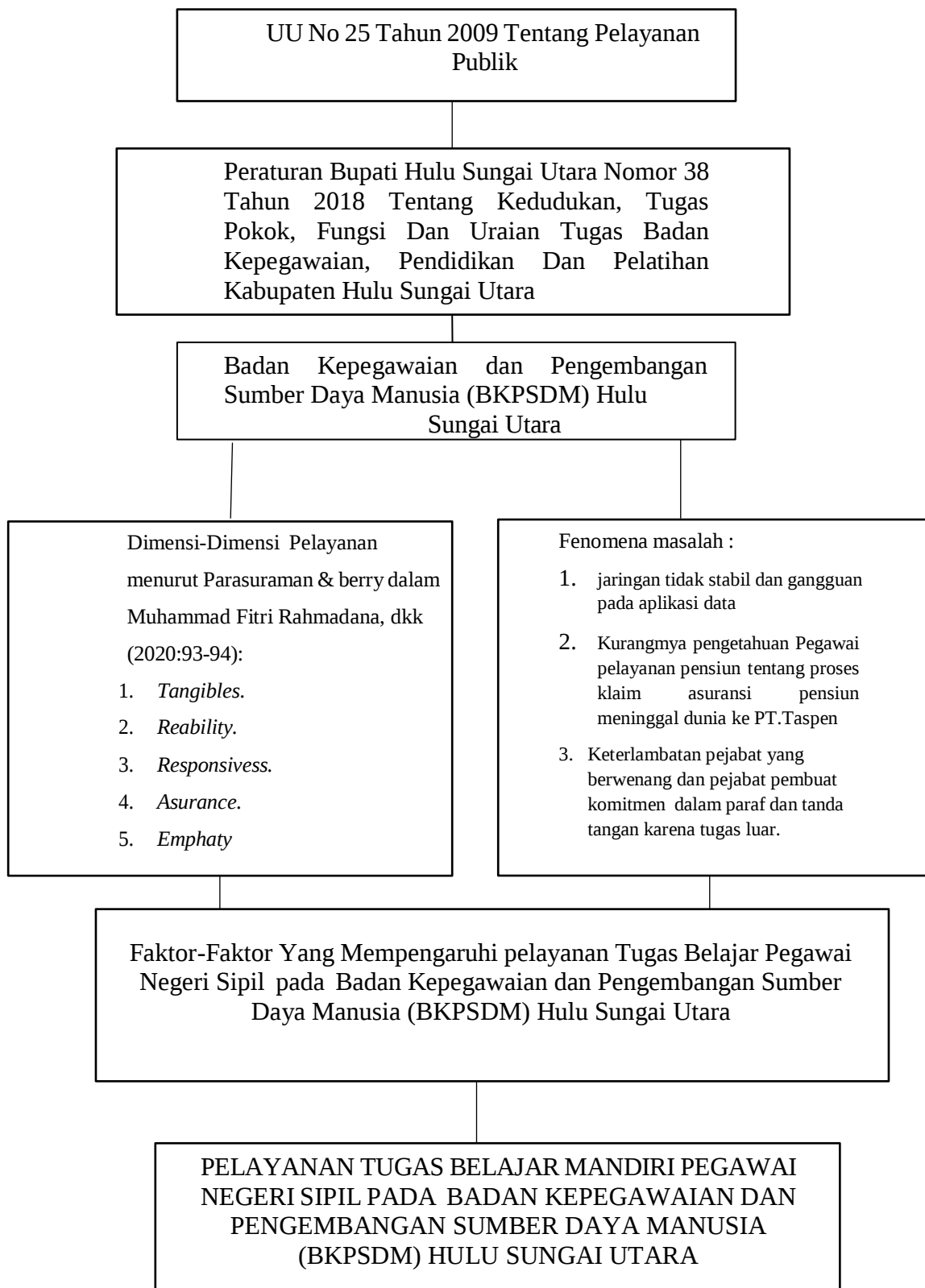
1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau 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. *Responsiveness* atau 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.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Terdapat beberapa permasalahan yang sering kali dijumpai dalam hal pengusulan pengurusan administrasi tugas belajar mandiri seperti :

1. Jaringan yang tidak stabil server down dan gangguan pada aplikasi data (*Observasi awal peneliti, 2024*)
2. Kurangnya Pengetahuan Pegawai pelayanan permohonan tugas belajar mandiri melalui aplikasi siko (*Observasi awal peneliti, 2024*)
3. Keterlambatan pejabat yang berwenang dan pejabat pembuat komitmen dalam paraf dan tanda tangan karena tugas luar. (*Observasi awal peneliti, 2024*)

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena sesuai dengan permasalahan yang peneliti ambil dan juga lokasi tersebut memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut menurut Sugiyono (2022:9) mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi deskriptif survei menurut Suharsimi Arikuntu (2019:151) “Studi deskriptif survey yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang merupakan pendukung kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut. Jadi yang menjadi obyek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan penelitian.

D. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Karsadi (2022:77) mengatakan bahwa data primer adalah merupakan data utama yang diperoleh dan berasal dari informan.

Data primer pada penelitian ini adalah informan yang sudah dipilih, pemilihan informan tersebut dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Karsadi (2022:77) mengatakan data sekunder yaitu data yang diperoleh sumber kedua atau sumber dari hasil penelitian atau pengumpulan data dari orang lain lembaga tertentu.

Data Sekunder adalah data penunjang atau pelengkap yang meliputi: gambaran umum lokasi penelitian yang berhubungan dengan pelayanan Tugas Belajar Maandiri Pegawai Negeri Sipil untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang tinggi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Sumber data dipilih secara *Purposive Sampling* (bertujuan). *Purposive Sampling* (bertujuan) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.

Menurut Karsadi (2022:73) Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti, informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1
Nama-Nama Informan

No	N a m a	Jabatan	Keterangan
1	Drs. Rakhmadi Permana, M.A P	Kepala Badan Kepegwaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1 Orang
2	Hafizatunnisa, SSTP	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur	1 Orang
4	Winda Fitrani, S. Sos	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang
5	Sri AnaYulianti, S. Pd	Penelaah Teknis Kebijakan	1 Orang
6	Haris Fadillah	Pengadministrasi Perkantoran	1 Orang
7	Nurul Hikmah, S. Kom	Analisis Sumber Daya Manusia	1 Orang
Total			7 Orang

Sumber: Diolah peneliti, 2025

E. Desain Operasional Penelitian

Sugiyono (2019:222) Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus di validasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap terjun ke lapangan. Supaya mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka disusunlah kisi-kisi pertanyaan berdasarkan indikator variabel penilitan.

Penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93- 94) adalah sebagai berikut ini :

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau 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. *Responsiveness* atau 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.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Dimensi - Dimensi Pelayanan Menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94)	1. <i>Tangibel .</i>	a) Sarana/Prasarana b) Penampilan Pegawai c) Lingkungan Pendukung
	2. <i>Reability.</i>	a) Pelayanan yang dijanjikan, b) Pelayanan yang diberikan
	3. <i>Responsiveness.</i>	a) Pelayanan cepat, b) Menyampaikan informasi dengan jelas,
	4. <i>Assurance.</i>	a) Etika pelayanan, b) Pengetahuan Pegawai, menumbuhkan rasa percaya pelanggan
	5. <i>Emphaty.</i>	a) Perhatian Tulus b) Memahami Keinginan penerima layanan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara/Interview

Esterbeg dalam Sugiyono (2022:231) Wawancara merupakan pertemuan dua orang lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya

jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

2. Obsevasi

Nasution dalam Sugiyono (2022:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih.

3. Dokumen/Dokumentasi

Sugiyono (2022:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022:246) Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, dilakukan melalui tahap- tahap sebagai berikut:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah proses penyederhanaan data dengan cara menghilangkan atau mengurangi informasi yang tidak penting atau redundan. Metode ini sering digunakan dalam analisis data untuk mempercepat proses analisis, mengurangi kompleksitas, dan memudahkan pemahaman hasil.

2. Penyajian Data

Sugiyono (2022:249) setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Berverifikasi merupakan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan dengan peninjauan kembali sebagai upaya untuk menetapkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna- makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya dan kecocokannya yakni yang merupakan validasinya.

H. Uji Kredibilitas

Menurut Sugiyono (2022:270) Uji kreadibilitas data atau dapat kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, trigulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin

terbentuk *raport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deproposol penelitian data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi

tugas melakukan pengumpulan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, *handycam*, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

5. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya. Tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *membercheck* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.