

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan sangat diperlukan untuk mendukung kode etik dalam penelitian untuk menghindari tindak plagiarism secara utuh atas karya orang lain, berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan yaitu:

1. Penelitian Pertama jurnal karya Zafrul Dedy Setyawan (2021), Indah Prabawati (2021), yang berjudul “ Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanankepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)”.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur atau studi kepustakaan yang dimaksudkan untuk mengetahui implementasi sistem dengan wilayah berdasarkan pada sumber data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data sekunder berupa literatur, artikel, jurnal, dan website yang berkaitan dengan penelitian internet yaitu penelitian SAPK sebelumnya di BKD Provinsi Jawa Timur, SOP dan BKD Provinsi Jawa Timur. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, representasi data dan verifikasi data.

Hasil dari penelitian ini dalam pengimplementasian program berbasis inovasi pelayanan kepegawaian dipengaruhi pada 4 variable, yaitu

komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Yang mana pada variabel keempat Struktur Birokrasi yaitu mengenai tanggung jawab dan pembagian antar pelaksana kebijakan dalam mengimplementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jatim berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan dijalankan atas dasar aturan hukum Aparatur Sipil Negara, sehingga Aparatur Sipil Negara pemerintah Provinsi Jatim sudah menjalankan sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab masing-masing sehingga sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku yang efektif dan efisien.

Relevansi penelitian karya Zafrul Dedy Setiawan dan Indah Prabawati dengan penelitian yang sedang peneliti teliti ini yaitu sama-sama membahas mengenai inovasi teknologi berbasis sistem kepegawaian aparatur negara. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zafrul Dedy Setiawan dan Indah Prabawati yaitu lokasi penelitian, dimana penelitian yang dilakukan Zafrul Dedy Setiawan dan Indah Prabawati dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jatim, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Dalam Negeri RI.

2. Penelitian kedua jurnal karya Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP (2018) dalam Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6 No. 3 yang berjudul “Inovasi Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”.

Pada Penelitian terdahulu ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptik dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, Penjelasan mengenai Inovasi Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan teori 5 (lima) Faktor Keberhasilan Inovasi Menurut Cook, Matthews, dan Irwin yang terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management Organization* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia), dan *Technology* (Teknologi) untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur melalui Inovasi Pelayanan E-Master ini.

Relevansi penelitian karya Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP dengan penelitian yang sedang peneliti teliti ini yaitu sama-sama membahas mengenai inovasi teknologi dalam memberikan pelayanan bagi aparatur negara. Adapun perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP yaitu lokasi penelitian, dimana penelitian yang dilakukan Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Dalam Negeri RI, serta Teori Inovasi yang digunakan penelitian yang dilakukan oleh Rizal Rochman Firmansyah,

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP menggunakan menggunakan teori 5 (lima) Faktor Keberhasilan Inovasi Menurut Cook, Matthews, dan Irwin sedangkan penulis menggunakan teori inovasi menurut Evert Rogers Dalam Suwarno tahun 2018.

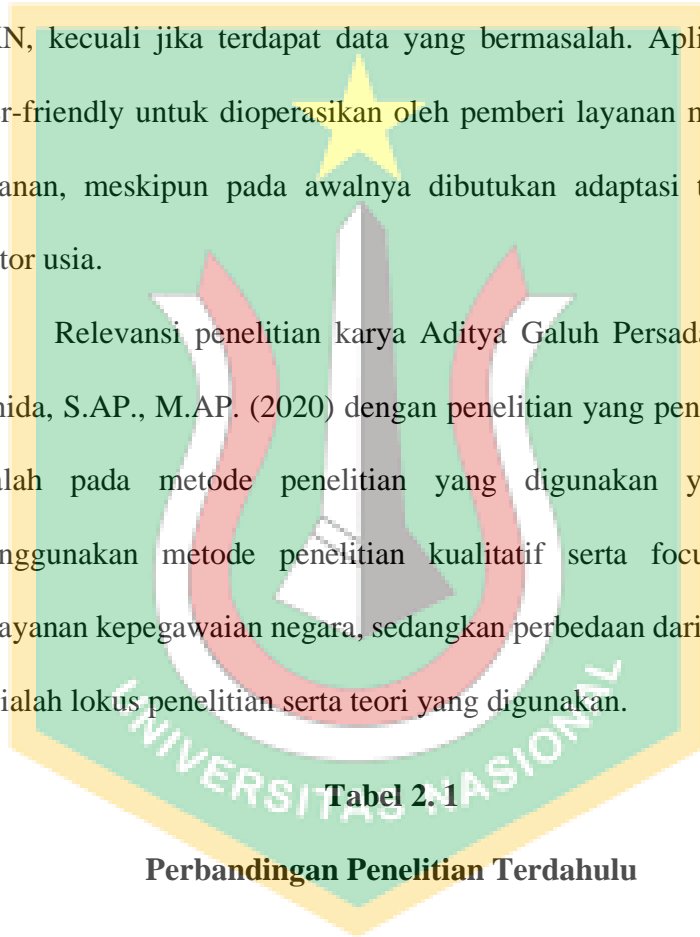
3. Penelitian ketiga jurnal karya Aditya Galuh Persada dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2020), dalam Jurnal Administrasi Publik Vol. 7 No. 8 yang berjudul “Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (Arek) Di Bidang Pensiun Kantor Regional Ii Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya”

Pada penelitian terdahulu ini, peneliti menggunakan metode penelitian metode deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan data sekunder, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam (Depth Interview), observasi, dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, secara garis besar untuk mempermudah pegawai di bidang pensiun dan mempermudah masyarakat (penghubung PNS) dibuktikan dengan diluncurkannya inovasi aplikasi Arek, Dengan Teori Karakteristik Inovasi yang dikemukakan oleh Rokhman Ali (2011) yang terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu relative advantage(keuntungan relatif), image(gambaran), compability(tingkat komabilitas), ease of use(kemudahan penggunaan), dan use intensions(intensitas penggunaan) dapat dianalisis bahwa aplikasi

Arek sudah berjalan dengan baik, karena dapat memangkas proses birokrasi dan mempermudah pekerjaan pegawai karena data pensiun telah tersistemasi dan terintegrasi. Dalam segi interaksi dan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan fleksibel karena pihak penghubung PNS tidak memerlukan bertatap muka secara langsung dengan pegawai BKN, kecuali jika terdapat data yang bermasalah. Aplikasi Arek cukup user-friendly untuk dioperasikan oleh pemberi layanan maupun penerima layanan, meskipun pada awalnya dibutuhkan adaptasi teknologi karena faktor usia.

Relevansi penelitian karya Aditya Galuh Persada dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2020) dengan penelitian yang peneliti sedang tulis, adalah pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif serta focus pada inovasi pelayanan kepegawaian negara, sedangkan perbedaan dari kedua penelitian ini ialah lokus penelitian serta teori yang digunakan.



Tabel 2.1

Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti /Tahun Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Zafrul Dedy Setyawan (2021), Indah Prabawati (2021)	“Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan	- Membahas Inovasi Teknologi Kepegawaian (memiliki focus yang sama)	penelitian yang dilakukan Zafrul Dedy Setiawan dan Indah Prabawati dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi

		Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”.		Jatim, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Dalam Negeri RI.
2.	Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP (2018)	“Inovasi Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu pendekatan kualitatif - Memiliki focus yang sama yaitu membahas mengenai inovasi pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Perbedaannya terletak pada lokusnya, dimana pada penelitian terdahulu dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jatim, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kantor Kementerian Dalam Negeri RI. - Dan penggunaan teori inovasi pelayanan yang berbeda
3	Aditya Galuh Persada dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. (2020)	“Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (Arek) Di Bidang Pensiun Kantor Regional Ii Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya”	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu pendekatan kualitatif - focus pada inovasi pelayanan kepegawaian negara 	<ul style="list-style-type: none"> - Perbedaan dari kedua penelitian ini ialah lokus penelitian serta teori yang digunakan. - Teori Inovasi yang digunakan berbeda

Sumber: Penulis (2023)

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Inovasi

Menurut Makmur dan Thahier (2015, p. 9), inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti perubahan sehingga inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia dalam menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberi manfaat dalam kehidupan manusia. Inovasi yang berkaitan dengan input diartikan sebagai pola-pola pemikiran atau ide manusia yang disumbangkan pada temuan terbaru. Untuk inovasi yang berkaitan dengan proses lebih banyak berorientasi pada metode, teknik, ataupun cara bekerja dalam rangka menghasilkan sesuatu yang baru. Inovasi yang berkaitan dengan output berdasarkan definisi tersebut ditunjukkan pada hasil yang telah dicapai terutama penggunaan pola pemikiran dan metode atau teknik kerja yang telah dilakukan. Ketiga elemen dalam inovasi tersebut sesungguhnya membentuk suatu kesatuan yang utuh.¹

Hasbullah (2008:190) memaparkan dalam konteks kebaruan, kata inovasi disandingkan dengan kata pembaruan meskipun pada esensinya antara inovasi dengan pembaruan mempunyai pengertian yang sedikit berbeda. Biasanya pada inovasi, perubahan-perubahan terjadi hanya menyangkut aspek-aspek tertentu, dalam arti sempit dan terbatas. Sementara dalam pembaruan biasanya perubahan terjadi adalah menyangkut berbagai aspek, bahkan tidak menutup kemungkinan terjadi perubahan secara total atau keseluruhan.

Menurut Johanes Basuki (2013:179) Inovasi Pelayanan Publik adalah pergeseran makna, prinsip – prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan

¹ Makmur, dan Thahier Rohana. 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama

keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat pada umumnya. Sementara itu, Evert M. Rogers (Yogi, 2008:9) mendefinisikan bahwa inovasi sebagai sebuah ide, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Dari berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu pembaruan dari sebuah hal yang sudah ada menjadi sesuatu yang lebih baik serta lebih memudahkan seseorang dalam menggunakannya.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18), “Inovasi memiliki atribut. Atribut tersebut penulis gunakan sebagai grand theory atau pisau analisis dalam meneliti penelitian ini.” Atribut inovasi antara lain sebagai berikut:²

- a. **Relative advantage** atau **Keuntungan Relatif** Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan Nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. **Compatibility** atau **Kesesuaian Inovasi** juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak sertamerta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi keinovasi terbaru. Selain

² Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

- c. Complexity atau Kerumitan Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

- d. Triability atau Kemungkinan Diterapkan Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

- e. Observability atau Kemudahan Diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

2.2.2 Manfaat Inovasi

- 1) Memberikan solusi untuk memecahkan masalah

Salah satu manfaat adanya inovasi adalah mampu menyelesaikan masalah. Sesuatu yang baru bisa menggantikan hal lama yang dirasa penuh masalah. Kehadiran ide dan gagasan baru membuat setiap permasalahan yang ada dapat dipecahkan dengan baik. Apalagi untuk masalah produk, jika ada produk lama yang

sudah tak bisa dipasarkan, inovasi harus dilakukan guna menarik kembali minat masyarakat terhadap produk tersebut di pasaran.

2) Meningkatkan produktivitas seseorang

Dengan memikirkan ide dan gagasan baru, artinya seseorang akan meluangkan waktu untuk menggunakan pikirannya yang cemerlang. Tak hanya pikiran, namun inovasi juga akan tumbuh ketika seseorang melakukan percobaan atau penelitian. Sehingga dengan berinovasi, artinya orang tersebut juga telah memanfaatkan waktu untuk tetap produktif dalam bekerja dan berkarya. Dan hal ini juga dapat dilakukan oleh banyak orang, baik itu bos, karyawannya, mahasiswa ataupun dosen.

3) Meningkatkan ketangguhan

Seseorang yang berinovasi cenderung memiliki kemampuan untuk memanfaatkan kecerdasan yang dimiliki. Artinya, ia juga tangguh, sebab untuk menghasilkan sebuah inovasi, maka orang tersebut harus menyesuaikan diri dengan masalah baru serta memikirkan penyelesaian masalah tersebut.

4) Dapat menghasilkan sesuatu yang unik

Inovasi dapat menghasilkan atau bahkan menciptakan hal-hal unik dan berkualitas. Terutama orang yang memiliki inovasi tergolong orang yang berkualitas. Terlebih lagi ketika inovasi yang ia buat berhasil direalisasikan, artinya ia dapat menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda dari yang telah ada.

2.2.3 Tujuan Inovasi

1) Meningkatkan kualitas

Adapun tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas sesuatu, baik itu produk maupun jasa. Inovasi yang hadir dengan gagasan serta ide baru diharapkan mampu membuat suatu produk ataupun jasa pelayanan jauh lebih bernilai dan berkualitas dari sebelumnya.

2) Melebarkan Jaringan

Dengan kebaruan yang dimiliki, diharapkan sebuah produk atau jasa dapat menjangkau lebih banyak pasar. Inovasi juga diharapkan mampu memperlebar sayap bisnis sebuah usaha. Seperti bisnis-bisnis e-commerce yang semakin berkembang luas saat ini. Jangkauan produk inovasi tentu juga akan semakin luas, sebab masyarakat menyukai sesuatu yang baru.

3) Dapat menciptakan pasar baru

Inovasi atas hasil sebuah produk atau jasa, akan dapat memberi kesempatan untuk membuka pasar yang baru. Peluang bagi hal-hal unik dan menarik, apalagi belum pernah ada sebelumnya tentu sangat terbuka lebar.

4) Menjadi pengganti produk sebelumnya

Dengan inovasi, maka produk yang sebelumnya ada dapat digantikan dengan yang baru. Apalagi jika produk atau jasa sebelumnya tidak efektif dan efisien, inovasi dapat dilahirkan untuk

menjadikan produk atau jasa tersebut menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

2.3 Mutasi Pegawai Negeri Sipil

Pasal 1 ayat 1 UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN, menyebutkan bahwa “Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi Pemerintah”, vide konsideran menimbang huruf c yang menyebutkan: “Bahwa untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan Aparatur Sipil Negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara”.

Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai aparatur sipil negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Pengertian mutasi dalam kamus Bahasa Indonesia yakni: pemindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan lain; perubahan dalam bentuk; kualitas atau sifat lain. Mutasi jabatan atau pemindahan jabatan meliputi segala perubahan jabatan seorang pegawai dalam arti umum.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 58 Tahun 2019 Tentang Mutasi Pegawai Negeri Sipil Antarkabupaten/Kota Antarprovinsi, Dan Antarprovinsi. Bahwa untuk pengendalian dan pemerataan pegawai negeri sipil di daerah maka mutasi pegawai negeri sipil di daerah sebagai bagian manajemen pengembangan karir perlu dilakukan sesuai dengan kualifikasi, kompetensi dan analisis beban kerja serta kebutuhan organisasi. Kementerian Dalam Negeri selaku instansi pembina umum penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah sebelum melakukan penetapan mutasi, dalam memberikan persetujuan mutasi pegawai negeri sipil daerah perlu melakukan koordinasi dengan instansi terkait dengan pelaksanaan ketentuan Pasal 73 ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan ketentuan Pasal 193 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil mengamanatkan mutasi PNS antarkabupaten/kota antarprovinsi dan antarprovinsi ditetapkan oleh menteri dalam negeri³

a. Tujuan Mutasi

Mutasi merupakan salah satu metode program pengembangan manajemen yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas pegawai secara keseluruhan dalam pekerjaan dan jabatannya dengan memperluas pengalaman dan membiasakan dengan berbagai aspek dari operasi instansi maupun perusahaan tujuan pelaksanaan mutasi menurut Hasibuan (2008:102) antara lain adalah:

³ Permendagri Nomor. 58 Tahun 2019

- 1) Untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- 2) Untuk menciptakan keseimbangan antara tenaga kerja dengan komposisi pekerjaan atau jabatan.
- 3) Untuk memperluas atau menambah pengetahuan pegawai
- 4) Untuk menghilangkan rasa bosan / jenuh terhadap pekerjaan
- 5) Untuk memberikan perangsang agar karyawan berupaya meningkatkan karier yang lebih tinggi
- 6) Untuk menyesuaikan pekerjaan dengan kondisifisik pegawai

Selain itu tujuan mutasi yang terkandung dalam peraturan pemerintah Nomor 43 Tahun 1999, tentang Pokok pokok kepegawaian adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan produktivitas kerja
- 2) Pendayagunaan pegawai
- 3) Pengembangan karier
- 4) Penambahan tenaga tenaga ahli pada unit yang membutuhkan
- 5) Pengisian jabatan jabatan lowongan belum terisi
- 6) Sebagai hukuman

Dari uraian diatas, tujuan adanya mutasi pegawai negeri sipil adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai, kemajuan dalam pengembangan karier bagi pegawai sehingga dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan yang lebih besar lagi sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, kondusif serta menumbuhkan semangat baru sehingga mempengaruhi kinerja pegawai

dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

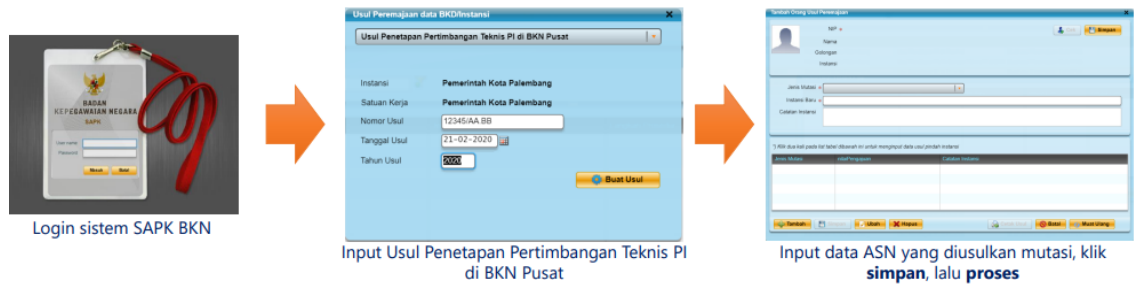
2.4 Sistem E-Mutasi

Sistem E-mutasi merupakan salah satu terobosan dalam penggunaan teknologi yang diluncurkan pada tahun 2019. Sistem e-mutasi terintegrasi secara nasional dengan Sistem SAPK BKN yang membantu proses pelayanan perpindahan PNS dari satu provinsi ke provinsi yang lain secara elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah sebagai daerah penerima dari sabang hingga merauke dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan satu pintu dalam bidang Mutasi Daerah. Program ini merupakan amanat peraturan Perundang-undangan sekaligus kebijakan pemerintah dalam mendukung pelayanan nasional melalui Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri RI dibantu oleh Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah sebagai pengelola E-Mutasi yang tercantum dalam Permendagri Nomor 137 Tahun 2022.

a. Cara Kerja Sistem E-Mutasi

Pegawai negeri sipil login melalui sistem SPAK BKN, dengan menginput usul penetapan pertimbangan teknis PI di BKN Pusat serta meninput data PNS yang diusulkan mutasi lalu klik simpan, dan proses.

Gambar 2. 1
Cara Kerja Sistem E-Mutasi



Sumber: Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Kementerian Dalam Negeri

- 1) Verifikasi data yang telah di input akan diperiksa dan di validasi terlebih dahulu oleh BKN sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Jika data yang diinput telah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, kemudian BKN akan mengirimkan data usulan PNS tersebut ke Sistem E-Mutasi Kemendagri data secara otomatis akan masuk ke sistem e-mutasi
- 3) Setelah itu, PNS login menggunakan akun SPAK, maka sistem e-mutasi akan menampilkan data usulan, data usulan akan muncul jika data tersebut telah disetujui oleh BKN. Jika data usulan tidak ada, berarti data yang diusulkan belum disetujui oleh BKN (masih berproses).
- 4) Kemudian data usulan yang telah disetujui oleh BKN, maka PNS melengkapi data dan mengupload dokumen yang diperlukan ke sistem e-mutasi.
- 5) Data usulan akan masuk ke menu Permohonan Penetapan. Menu ini juga digunakan untuk mengetahui progress usulan, Selanjutnya Instansi Penerima menunggu dan memonitor progress persetujuan mutasi melalui menu yang tersedia.

6) Tim E-Mutasi Kemendagri melakukan verifikasi data dan pertimbangan kebijakan, Jika sesuai, Kemendagri akan memberikan surat prakoordinasi kepada BKN, sebagai bahan pertimbangan BKN dalam mengeluarkan Surat Pertimbangan Teknis BKN. (Pertimbangan Teknis BKN dikeluarkan setelah ada surat prakoordinasi dari Kemendagri), Setelah keluar Surat Pertimbangan Teknis BKN, selanjutnya Kemendagri mengeluarkan SK Persetujuan Mutasi.

a. Kelebihan Sistem E-Mutasi

- 1) Proses mutasi mudah, aman, dan cepat
- 2) Usulan mutasi dapat diajukan langsung dari daerah (instansi penerima)
- 3) Update data secara realtime
- 4) Mengurangi penggunaan kertas pada administrasi
- 5) Mengurangi cost biaya dalam proses

b. Kekurangan Sistem E-Mutasi

- 1) Sistem yang sering mengalami bug saat akan di buka kembali
- 2) Memiliki kekurangan fitur survey pelayanan

2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Warella mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan, kinerja dan usaha. Menurut Sinambela (2014 :5)⁴, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan

⁴ Sinambela Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

kepuasaan pelanggan. Menurut Sinambela kualitas pelayanan yang baik adalah meliputi,

- a. Transparansi, berarti pelayanan tersebut bersifat mudah diakses, dapat diakses, terbuka, oleh seluruh pihak yang membutuhkan dan juga pelayanan tersebut mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, berarti bahwa pelayanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kondisional, berarti pelayanan tersebut harus sesuai dengan kondisi seluruh pihak (pemberi dan penerima) pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- d. Partisipatif, berarti pelayanan tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, harapan masyarakat dan aspirasi/pendapat masyarakat.
- e. Kesamaan hak, berarti pelayanan tersebut tidak ada yang diskriminatif dalam segi apapun.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pelayanan tersebut mempertimbangkan aspek keadilan bagi seluruh pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

c. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :

1) Communication (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.

2) Credibility (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan

kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3) Security (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

4) Competence (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) Courtesy (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

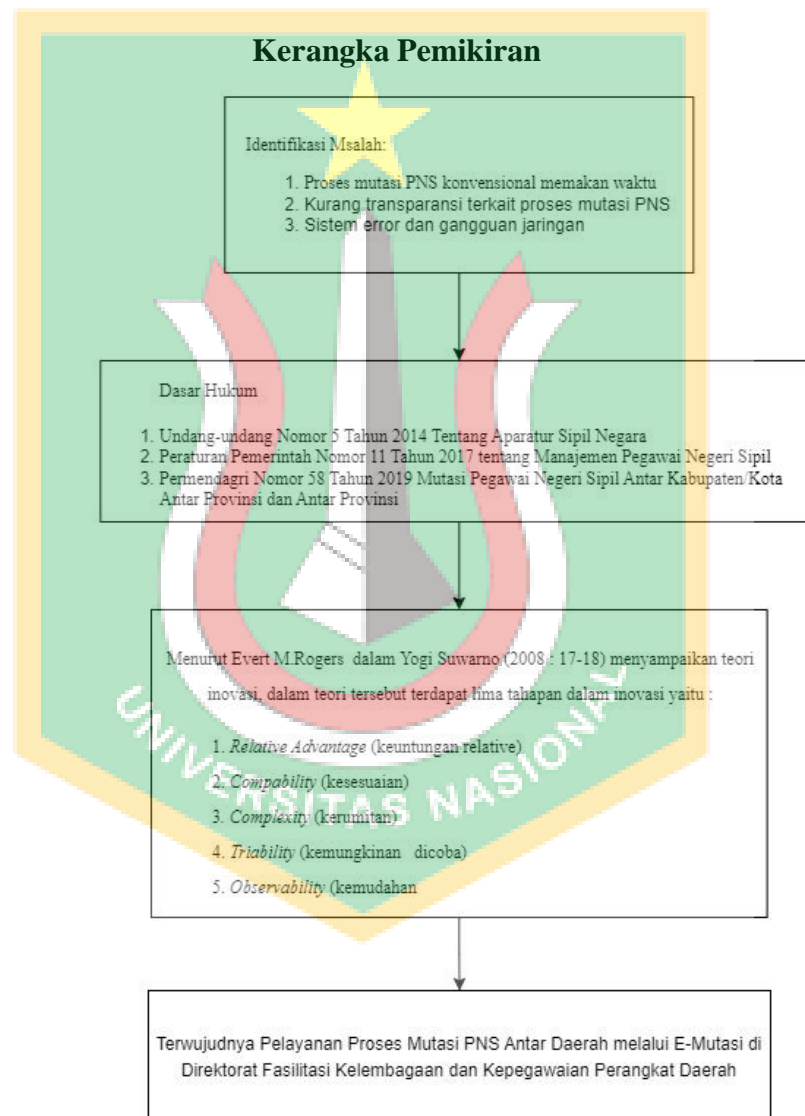
6) Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.

7) Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan

dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 2



Sumber: Penulis (2023)