

## DAFTAR PUSTAKA

### Undang-undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil mengamanatkan mutasi PNS antarkabupaten/kota dan antarprovinsi yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.

Permendagri 58 tahun 2019 tentang Tata Cara Mutasi PNS Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi dan Antar Provinsi

### BUKU

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress

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

Nazir. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Nazir. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo

Moleong, L, J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. PT Remaja Rosdyakarya

Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

## **JURNAL**

Fita Erni Yanti Telaumbanua, Delipiter Lase, Sukaaro Waruwu. “Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian” Vol. 1, No.2, November 2022

Titin kristiana, “Mutasi Pegawai Negeri Sipil pada Sekretaris Badan LITBANG ESDEM Dengan Metode Promethee, Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Vol 5, No 3, 2015

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

Firmansyah Rizal Rochman, Niswah Fitrotun. 2018. “Inovasi Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur”. Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 6, No.3

## **Website**

[Emutasiotda.Kemendagri.go.id](http://Emutasiotda.Kemendagri.go.id)

[Kemendagri.go.id](http://Kemendagri.go.id)

## Lampiran

### Lampiran 1. Daftar Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara menggunakan teori karakteristik inovasi menurut Rogers

(dalam Suwarno, 2008:16)

No	Indikator	Koordinator E-Mutasi	Admin E-Mutasi	Pegawai Negeri Sipil
1	<b>Keuntungan Relatif</b> ( <i>Relative Advantage</i> )	Menurut bapak/Ibu, apakah E-Mutasi mendukung kemudahan layanan bagi pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?	Menurut bapak/Ibu, apakah E-Mutasi mendukung kemudahan layanan bagi pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?	Menurut Bapak/Ibu, Sistem e-mutasi ini apakah memberikan kemudahan bagi anda selaku pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?
		Menurut bapak/ibu, apakah inovasi E-Mutasi dapat menunjang memberikan layanan tanpa dilakukannya tatap muka secara konvensional?	Menurut bapak/ibu, apakah inovasi E-Mutasi dapat menunjang memberikan layanan tanpa dilakukannya tatap muka secara konvensional?	Menurut bapak/ibu apakah e-mutasi mempermudah dalam memberikan layanan mutasi bagi PNS Di Daerah untuk mendapatkan SK penetapan dari Kemendagri?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya Inovasi E-Mutasi ini dapat memberikan kepuasan	Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya Inovasi E-Mutasi ini dapat memberikan kepuasan	Menurut Bapak/Ibu, apakah anda merasakan kepuasan dari adanya e-mutasi dalam memberikan layanan proses

		pelayanan proses mutasi bagi PNS di Daerah?	pelayanan proses mutasi bagi PNS di Daerah?	mutasi antar daerah?
2	Kesesuaian ( <i>Compability</i> )	Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan E-Mutasi?	Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan E-Mutasi	Menurut Bapak/Ibu, darimanaakah bapak/ibu mengetahui adanya e-mutasi dan kenapa menggunakannya?
		Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi diciptakan dan disesuaikan terhadap pelayanan yang di inginkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?	Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi diciptakan dan disesuaikan terhadap pelayanan yang di inginkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?	Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi sudah sesuai dalam memberikan pelayanan mutasi bagi anda selaku Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?
3	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan E-Mutasi di Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah?	Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan E-Mutasi di Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah?	Menurut Bapak/Ibu, apakah mengalami kendala dalam menggunakan e-mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah pada proses mutasi Bapak/Ibu?

		Menurut Bapak/Ibu, apakah Pegawai Negeri Sipil di Daerah sudah memahami cara penggunaan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah Pegawai Negeri Sipil di Daerah sudah memahami cara penggunaan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah mampu dalam mengopreasikan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang ada dalam proses mutase Bapak/Ibu?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi di design untuk memudahkan PNS yang hendak menggunakan e-mutasi dalam proses e-mutasinya?	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi di design untuk memudahkan PNS yang hendak menggunakan e-mutasi dalam proses e-mutasinya?	Menurut Bapak/Ibu, apakah design e-mutasi memudahkan a Bapak/Ibu? dalam menggunakan e-mutasi pada proses mutase Bapak/Ibu?
4	Kemungkinan Dicoba ( <i>Triability</i> )	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum dilauncing dan di operasikan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum dilauncing dan di operasikan?	Menurut Bapak/Ibu, darimana Bapak/Ibu mengetahui e-mutasi dalam memberikan kemudahan proses mutasi antar daerah?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah Direktorat Jenderal Otonomi Daerah bersama dengan Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah telah	Menurut Bapak/Ibu, apakah Direktorat Jenderal Otonomi Daerah bersama dengan Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah telah	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi berjalan dengan baik setelah dilakukan uji coba?

		melakukan sosialisasi akan inovasi e-mutasi ini?	melakukan sosialisasi akan inovasi e-mutasi ini?	
5	Dapat Diamati ( <i>Observability</i> )	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi ini efektif dan efisien dalam pelaksanaannya?	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi ini efektif dan efisien dalam pelaksanaannya?	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi efektif dan efisien dalam digunakan?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepegawaian dalam proses mutasi pns antar daerah?	Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepegawaian dalam proses mutasi pns antar daerah?	Menurut Bapak/Ibu, evaluasi apa yang harus dilakukan agar inovasi e-mutasi semakin bagus digunakan?



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 1

Informan Penelitian	:	Koordinator E-Mutasi Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah
Tempat	:	DKI Jakarta
Hari dan Tanggal	:	Selasa, 30 Mei 2023
Waktu	:	14.00 WIB

Peneliti : Menurut bapak/Ibu, apakah E-Mutasi mendukung kemudahan layanan bagi pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Berbicara terkait dengan E-Mutasi ini, menurut saya sistem ini membantu pegawai negeri sipil di daerah yang mau melakukan mutasi antar kabupaten/kota maupun antarprovinsi menjadi lebih mudah, yang mana jika permutasian antar kabupaten/kota antarprovinsi dan antarprovinsi dilaksanakan secara manual akan sangat memakan waktu,yang mana pemohon perlu mengajukan usul mutasi ke PPK Kabupaten atau kota atau provinsi instansi penerima dengan datang secara langsung untuk memberikan berkas persyaratan yang diperlukan kepada instansi penerima.

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah inovasi E-Mutasi dapat menunjang memberikan layanan tanpa dilakukannya tatap muka secara konvensional?

Informan : ya, karena E-Mutasi memberikan pelayanan mutasi dilakukan secara online, penguploadan berkas yang telah dilakukan oleh PNS,

memudahkan kami dalam memverifikasi data yang sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan yang mengacu pada syarat mutasi dalam Permendagri Nomor 58 Tahun 2019, sehingga tidak hanya menghemat waktu tetapi juga menghemat biaya,

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya Inovasi E-Mutasi ini dapat memberikan kepuasan pelayanan proses mutasi bagi PNS di Daerah?

Informan : ya, diharapkan dengan adanya e-mutasi ini dapat memberikan kepuasan bagi PNS terhadap layanan yang diberikan oleh E-Mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan E-Mutasi?

Informan : Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara terdapat banyak kebijakan terkait dengan aparatur baik dalam pemerintah pusat maupun daerah, dan salah satunya terkait dengan proses mutasi PNS yang dimana terdapat



bunyi yang mengatakan bahwa Mutasi PNS antarkabupaten/kota antarprovinsi dan antar provinsi ditetapkan oleh menteri dalam negeri setelah memperoleh pertimbangan teknis dari BKN, oleh karena itu disahkan Permendagri Nomor 58 Tahun 2019 tentang Mutasi PNS Antar Kabupaten/Kota Antar Provinsi dan Antar

Provinsi. E-Mutasi hadir disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang ada agar dapat mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan proses mutasi sehingga menciptakan kinerja yang baik untuk memberikan efektifitas dan efisiensi pelayanan bagi PNS yang mengajukan Mutasi hingga mendapatkan persetujuan SK nya dari Mendagri

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi diciptakan dan disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Di harapkan dengan adanya e-mutasi ini juga akan menciptakan transparansi dalam proses mutasi PNS terutama bagi PNS yang berada di daerah timur Indonesia agar tidak perlu datang jauh-jauh ke Jakarta jika bingung kenapa SK penetapannya lama dikeluarkan.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah adanya kemudahan dan kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan E-Mutasi di Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah?

Informan : E-Mutasi merupakan jawaban dari teknologi masa kini yang dapat menghemat waktu dan biaya khususnya dalam masalah proses pindah PNS antar daerah. Jadi hal-hal yang bersifat *Clerical* dapat digantikan oleh sistem guna mendapatkan hasil yang cepat, di dalam pelaksanaannya selain memberikan kemudahan juga ada kesusahannya seperti halnya terkadang penerbitan perkembangan teknis PNS oleh Badan Kepegawaian Daerah suka mengalami keterlambatan dalam hal ini kurang lebih yang saya ketahui terjadi akibat gangguan jaringan setiap daerahnya apalagi pada saat rush hour yang pada akhirnya menyebabkan pegawai harus menunggu proses mutasinya lebih lama untuk mendapatkan SK yang telah ditetapkan oleh Mendagri keluar

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah Pegawai Negeri Sipil di Daerah sudah memahami cara penggunaan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?

Informan : Mengenai SOP sejauh ini sudah berjalan dengan baik karena PNS yang bersangkutan memahami cara menggunakannya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi di design untuk memudahkan PNS yang hendak menggunakan e-mutasi dalam proses e-mutasinya?

Informan : kami mengusahakan agar tampilan dari e-mutasi ini di buat sesimple mungkin supaya PNS semakin merasa mudah dalam proses mutasinya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum dilauncing dan di operasikan?

Informan : Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Mutasi PNS antarkabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi di tetapkan oleh Menteri Dalam Negeri setelah mendapatkan Pertimbangan Teknis dari BKN, di pertengahan tahun 2019 tepatnya bulan September tanggal 09 Ditjen Otda Bersama dengan Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah melakukan rapat bersama dengan BKPSDM, BKN, BKD Provinsi, BKD Kabupaten, dan BKD Kota untuk mengusulkan adanya kebijakan sistem yang memudahkan PNS untuk melakukan Mutasi antarkabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi, oleh karenanya hal tersebut melatarbelakangi terbitnya Permendagri Nomor 58 Tahun 2019. Di akhir tahun 2019 Ditjen Otda bersama dengan Dir.FKKPD melauncing secara resmi sebuah sistem mutasi bagi PNS yaitu E-Mutasi yang sebelumnya

melakukan uji coba secara teknis bersama dengan BKN untuk mengetahui apakah kedua sistem yang terintegrasi ini berjalan dengan baik

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah Direktorat Jenderal Otonomi Daerah bersama dengan Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan

Kepegawaian Perangkat Daerah telah melakukan sosialisasi akan inovasi e-mutasi ini?

Informan : Ditjen Otda melakukan sosialisasi kepada BKPSDM, BKD Provinsi, BKD Kabupaten, dan BKD Kota setiap daerah terkait dengan E-Mutasi yang kemudian di sosialisasikan kepada PNS-PNS di daerah melalui surat edaran

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi ini efektif dan efisien dalam pelaksanaannya?

Informan : Setelah dilakukan sosialisasi pada setiap provinsi mengenai proses perindahan PNS antar daerah melalui e-mutasi tahun 2019 lalu, berbicara di tahun 2022 sudah terdapat 672 SK pegawai yang telah selesai, maka pelaksanaan mutasi dari sistem ini sangat membantu, yang mana layanan ini merupakan layanan sistem jarak jauh yang di buat untuk mempermudah dan mempercepat waktu bagi pihak-pihak yang memerlukan pelayanan khususnya bagi PNS-PNS di daerah

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepegawaian dalam proses mutasi pns antar daerah?

Informan : jadi e-mutasi ini menurut saya berhasil dalam meningkatkan pelayanan bagi pegawai dalam proses mutase mereka.



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 2

Informan Penelitian	:	Admin E-Mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah
Tempat	:	DKI Jakarta
Hari dan Tanggal	:	Selasa, 30 Mei 2023
Waktu	:	15.00 WIB

Peneliti : Menurut bapak/Ibu, apakah E-Mutasi mendukung kemudahan layanan bagi pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : E-Mutasi ini sangat membantu ya mba dalam memberikan pelayanan khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil di daerah seperti menghemat waktu pegawai yang ingin mengurus mutasi karena kadang pegawai terbentur juga ya dengan jam kerja atau kegiatan lain

Peneliti : Menurut bapak/ibu, apakah inovasi E-Mutasi dapat menunjang memberikan layanan tanpa dilakukannya tatap muka secara konvensional?

Informan : Ya, karena online jadi dengan E-Mutasi ini jika syarat-syarat yang diperlukan udah lengkap bisa di upload dimana aja dan kapan aja, nanti tinggal tunggu aja prosesnya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya Inovasi E-Mutasi ini dapat memberikan kepuasan pelayanan proses mutasi bagi PNS di

Daerah?

Informan : Pegawai juga nyaman mengurusnya sehingga di harapkan yang bersangkutan pun merasa puas dengan kemudahan dari adanya inovasi E-Mutasi dari Direktorat FKKPD (Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah)Peneliti

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan E-Mutasi?

Informan : Ya, Permendagri Nomor 58 Tahun 2019

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi diciptakan dan disesuaikan terhadap pelayanan yang di inginkan oleh Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh PNS karena banyaknya keluhan yang timbul akibat lamanya SK mutasi yang keluar, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya transparansi sehingga hal tersebut juga mengakibatkan yang bersangkutan harus datang dari daerah ke pusat untuk mengetahui sudah sampai manakah proses

mutasinya dan kapan akan keluar SKnya tentu saja hal tersebut membuat PNS yang bersangkutan harus mengeluarkan biaya transportasi lebih untuk akomodasinya.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah adanya kemudahan dan kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan E-Mutasi di Direktorat Fasilitas

Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah?

Informan : Ditjen Otonomi Daerah khususnya Direktorat FKPPD sebagai pengelola utama inovasi e-Mutasi memang dalam pelaksanaannya masih sering dijumpai beberapa masalah di beberapa daerah terlebih di wilayah timur Indonesia, permasalahan yang sering terjadi biasanya disebabkan oleh gangguan jaringan, dari kami sendiri masalahnya datang ketika e-mutasi mengalami bug yang cukup lama ketika ingin dibuka kembali sistemnya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah Pegawai Negeri Sipil di Daerah sudah memahami cara penggunaan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?

Informan : Kalau pelaksanaannya sendiri sih sudah sesuai dengan SOP yang ada,

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi di design untuk memudahkan PNS yang hendak menggunakan e-mutasi dalam proses e-mutasinya?



Informan : Tampilan e-mutasi sudah bagus dan jelas hanya saja e-mutasi belum memiliki fitur survey pelayanan, maksudnya tu seperti aplikasi belanja gitu mba ketika barang sampai kita bisa kasih penilaian yang baik atau buruk dari barang yang datang, nah menurut saya e-mutasi ini juga perlu

adanya fitur seperti itu untuk menjadi bahan evaluasi terkait dengan pelayanan yang kami berikan

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum dilaunching dan di operasikan?

Informan : sudah melakukan uji coba bersama dengan BKN

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah Direktorat Jenderal Otonomi Daerah bersama dengan Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah telah melakukan sosialisasi akan inovasi e-mutasi ini?

Informan : Ditjen Otda bersama Direktorat FKKPD dengan melaunching e-mutasi ini pada akhir tahun 2019, dan melakukan rapat sosialisasi terkait dengan penggunaan e-mutasi serta dengan memberikan surat edaran melalui Perka BKN Nomor. 5 Tahun 2019 serta Permendagri Nomor 58 Tahun 2019 kepada PNS di daerah melalui instansinya masing-masing, serta memposting mengenai e-mutasi di website Ditjen Otda. Sejauh ini sosialisasi yang di lakukan sudah cukup baik.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi ini efektif dan efisien dalam pelaksanaannya?

Informan : e-mutasi hingga saat ini sih sudah di operasikan dengan baik ya oleh kami maupun PNS yang mengakses, PNS di daerah pun sudah mengetahui dan memahami prosesnya, hanya saja memang

hambatannya terjadi dari sistemnya itu sendiri seperti yang saya katakana sebelumnya, sistemnya suka bug yang lama ketika mau di akses kembali

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepegawaian dalam proses mutasi pns antar daerah?

Informan : saya selaku admin melakukan evaluasi dengan ibu koordinator e-mutasi untuk terus melakukan pengembangan sistem agar semakin meningkatkan pelayanan bagi pegawai serta transparansi proses mutasi antar daerah

## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 3

Informan Penelitian	:	Pegawai Negeri Sipil Ibu Yudith
Tempat	:	Via ZOOM, Jakarta-NTT
Hari dan Tanggal	:	Selasa, 17 Mei 2023
Waktu	:	12.00 WIB/13.00 WITA

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Sistem e-mutasi ini apakah memberikan kemudahan bagi anda selaku pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Melalui E-Mutasi saya merasa senang, karena memberikan kemudahan dalam proses mutasi saya

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah e-mutasi mempermudah dalam memberikan layanan mutasi bagi PNS Di Daerah untuk mendapatkan SK penetapan dari Kemendagri?

Informan : ya, menjadikannya lebih mudah, aman dan cepat, karena usulan mutasi dapat diajukan langsung dari daerah (instansi penerima) sehingga menghemat waktu dan biaya, serta tidak ada lagi berkas fisik begitupun update data secara realtime.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah anda merasakan kepuasan dari adanya e-mutasi dalam memberikan layanan proses mutasi antar daerah?

Informan : Saya merasa senang dan puas dalam prosesnya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimanaakah bapak/ibu mengetahui adanya e-mutasi dan kenapa menggunakannya?

Informan : Saya mengajukan mutasi pns merujuk ke peraturan baru yaitu Perka BKN Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Mutasi serta Permendagri Nomor 58 Tahun 2019 Tentang Mutasi PNS AntarKabupaten/Kota Antar Provinsi dan Antar Provinsi.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi sudah sesuai dalam memberikan pelayanan mutasi bagi anda selaku Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : E-Mutasi sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai penerima pelayanan dari Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah yang mana tampilan dari e-mutasi sendiri memudahkan saya dalam mengupload berkas-berkas yang di perlukan

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mengalami kendala dalam menggunakan e-mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan

Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri pada proses mutasi Bapak/Ibu?

Informan : Kalau dari pengalaman saya sih menggunakan aplikasi E – Mutasi ini mudah ya, tapi saya sempat mengalami kendala, kendalanya itu ada di jaringan dari provider yang saya gunain jadi saat kirim file

sedikit lebih lama

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mampu dalam mengopreasikan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang ada dalam proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : Saya mampu dalam mengoperasikan e-mutasi ini

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah design e-mutasi memudahkan Bapak/Ibu? dalam menggunakan e-mutasi pada proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : Karena tampilan dari aplikasinya sendiri sudah mudah dipahami dari setiap fiturnya selain itu saya juga bisa mengecek langsung perkembangan proses mutasi saya sampai dimana. update data secara realtime, karena proses mutasi sebelumnya lebih memakan waktu lama, semua berkas harus dikirim menggunakan pos setelah adanya sistem e-mutasi

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimana Bapak/Ibu mengetahui e-mutasi dalam memberikan kemudahan proses mutasi antar daerah?

Informan : Saya mengetahui e-mutasi melalui surat edaran yang di sampaikan oleh BKD di Daerah saya serta mengetahui melaui channel youtube Ditjen Otda pada tahun 2021, karena saya mengajukan perpindahan di agustus 2021

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi berjalan dengan baik setelah dilakukan uji coba?

Informan : Menurut saya sistem e-mutasi di tahun tersebut sudah cukup baik pada saat digunakan

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi efektif dan efisien dalam digunakan?

Informan : Menurut saya e-mutasi sangat membantu dalam proses mutasi saya karena data di update secara real time, aman, dan juga cepat, oleh karena itu e-mutasi ini dapat di amati

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, evaluasi apa yang harus dilakukan agar inovasi e-mutasi semakin bagus digunakan?

Informan : Saya berharap kedepannya sistem e-mutasi semakin lancar supaya selalu memberikan kemudahan dalam proses mutasi pns antar daerah sampai mendapatkan SK yang telah di tetapkan

## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 4

Informan Penelitian	:	Pegawai Negeri Sipil Ibu Arfina
Tempat	:	Jakarta
Hari dan Tanggal	:	Rabu, 7 Juni 2023
Waktu	:	15.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Sistem e-mutasi ini apakah memberikan kemudahan bagi anda selaku pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Ya, saya merasakan kemudahan berkat inovasi e-mutasi ini

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah e-mutasi mempermudah dalam memberikan layanan mutasi bagi PNS Di Daerah untuk mendapatkan SK penetapan dari Kemendagri?

Informan : Ya, karenanya memberikan kemudahan dalam proses mutasi antar daerah yang dapat dilakukan secara online, tinggal masukan semua berkas persyaratannya melalui sistem maka data sudah dapat di proses , sehingga saya tinggal menunggu hingga SK saya keluar

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah anda merasakan kepuasan dari adanya e-mutasi dalam memberikan layanan proses mutasi antar daerah?

Informan : Saya cukup puas sih mba dari adanya e-mutasi

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimanaakah bapak/ibu mengetahui adanya e-mutasi dan kenapa menggunakannya?

Informan : Alasan saya menggunakan e-mutasi juga karena adanya kebijakan dari Perka BKN No. 5 Tahun 2019 dan Permendagri Nomor 58 Tahun 2019, sehingga e-mutasi ini yang cukup membantu saya dalam proses mutasi antar daerah

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi sudah sesuai dalam memberikan pelayanan mutasi bagi anda selaku Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : E-Mutasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan yang di butuhkan khususnya oleh PNS daerah karna kita pun tidak repot karena persyaratan dibuat dalam bentuk pdf kemudian menguploadnya ke e-mutasi sehingga mengurangi resiko berkas tercecer dan hilang

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mengalami kendala dalam menggunakan e-mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan



Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri pada proses mutasi Bapak/Ibu?

Informan : Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan e-mutasi, tapi waktu itu sih saya sempat mengalami hambatan penggunaan aplikasi e-mutasi saat itu loading di awal mau buka aplikasinya lama

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mampu dalam mengopreasikan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang ada dalam proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : Saya mampu dalam menggunakan e-mutasi

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah design e-mutasi memudahkan Bapak/Ibu? dalam menggunakan e-mutasi pada proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : Ya, karena tampilannya yang di desain user friendly sebab sebelum adanya e-mutasi, semua dikerjakan secara manual, berkas pendukung dan lain-lain dimuat dalam hardcopy, yang terkadang jika kelengkapan kurang perlu melakukan verifikasi ulang, makanya sejak adanya kebijakan e-mutasi semua dalam bentuk digital, paperless dan terintegrasi by system

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimana Bapak/Ibu mengetahui e-mutasi dalam memberikan kemudahan proses mutasi antar daerah?

Informan : Terkait sosialisasi E-Mutasi ini saya mengetahui melalui surat edaran yang diberikan instansi saya bekerja

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi berjalan dengan baik setelah dilakukan uji coba?

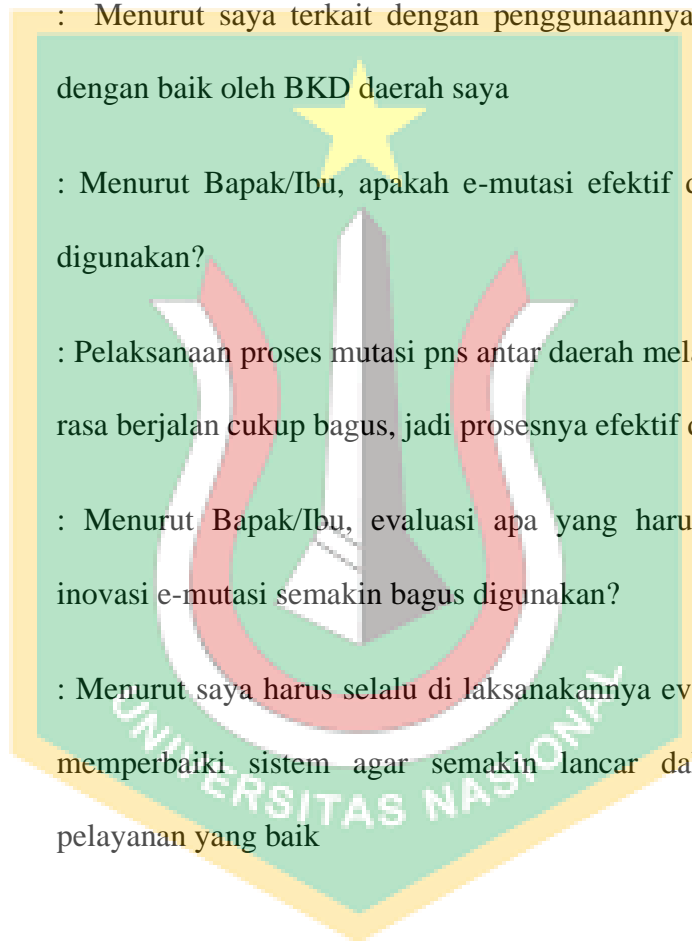
Informan : Menurut saya terkait dengan penggunaannya juga di jelaskan dengan baik oleh BKD daerah saya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi efektif dan efisien dalam digunakan?

Informan : Pelaksanaan proses mutasi pns antar daerah melalui e-mutasi saya rasa berjalan cukup bagus, jadi prosesnya efektif dan efisien

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, evaluasi apa yang harus dilakukan agar inovasi e-mutasi semakin bagus digunakan?

Informan : Menurut saya harus selalu di laksanakan evaluasi untuk terus memperbaiki sistem agar semakin lancar dalam memberikan pelayanan yang baik



## TRANSKRIP WAWANCARA

### INFORMAN 5

Informan Penelitian	:	Pegawai Negeri Sipil Ibu Nathasya
Tempat	:	Jakarta
Hari dan Tanggal	:	Selasa, 30 Mei 2023
Waktu	:	10.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Sistem e-mutasi ini apakah memberikan kemudahan bagi anda selaku pegawai negeri sipil yang ingin melakukan mutasi antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : E-Mutasi ini menurut pengalaman saya sangat memberikan kemudahan

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah e-mutasi mempermudah dalam memberikan layanan mutasi bagi PNS Di Daerah untuk mendapatkan SK penetapan dari Kemendagri?

Informan : Ya, yang mana saya tidak perlu lagi mengumpulkan berkas persyaratan dalam bentuk fisik kemudian mengantarkan kepada instansi penerima, melalui e-mutasi semua dilakukan secara online sehingga menghemat waktu dalam proses mutasinya.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah anda merasakan kepuasan dari adanya e-mutasi dalam memberikan layanan proses mutasi antar daerah?

Informan : Ya tentu saja saya puas dalam menggunakan e-mutasi

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimanaakah bapak/ibu mengetahui adanya e-mutasi dan kenapa menggunakannya?

Informan : Saya menggunakan e-mutasi merujuk pada Perka BKN No. 5 Tahun 2019 dan Permendagri Nomor 58 Tahun 2019

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, Apakah Inovasi E-Mutasi sudah sesuai dalam memberikan pelayanan mutasi bagi anda selaku Pegawai Negeri Sipil yang ingin melakukan permutasian antar kabupaten/kota antar provinsi dan antar provinsi?

Informan : Menurut saya, e-mutasi ini diciptakan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pegawai negeri sipil di daerah yang ingin melakukan mutasi antar daerah contohnya saya, selain memudahkan dalam hal administrasi, e-mutasi juga menurut saya memberikan keterbukaan dari adanya proses mutasi yang saya lakukan ini

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mengalami kendala dalam menggunakan e-mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri pada proses mutasi Bapak/Ibu?

Informan : untuk masalah waktu saya mau login dan melengkapi berkas sempat stuck gitu mba sistemnya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah mampu dalam mengoperasikan E-Mutasi sesuai dengan SOP yang ada dalam proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : waktu itu sih saya mampu dalam menggunakan atau mengoperasikan e-mutasi

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah design e-mutasi memudahkan Bapak/Ibu? dalam menggunakan e-mutasi pada proses mutase Bapak/Ibu?

Informan : Ya karena dari aplikasinya sendiri juga menunjang dari tampilannya jadi saya juga paham waktu gunainnya.

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, darimana Bapak/Ibu mengetahui e-mutasi dalam memberikan kemudahan proses mutasi antar daerah?

Informan : saya mengetahui e-mutasi melalui obrolan sesama pegawai di tempat saya kerja

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi berjalan dengan baik setelah dilakukan uji coba?

Informan : Ya, waktu saya mau mutasi ke Kota Tangerang Selatan instansi asal memberi tahu proses mutasi saya sesuai dengan prosedur yang ada

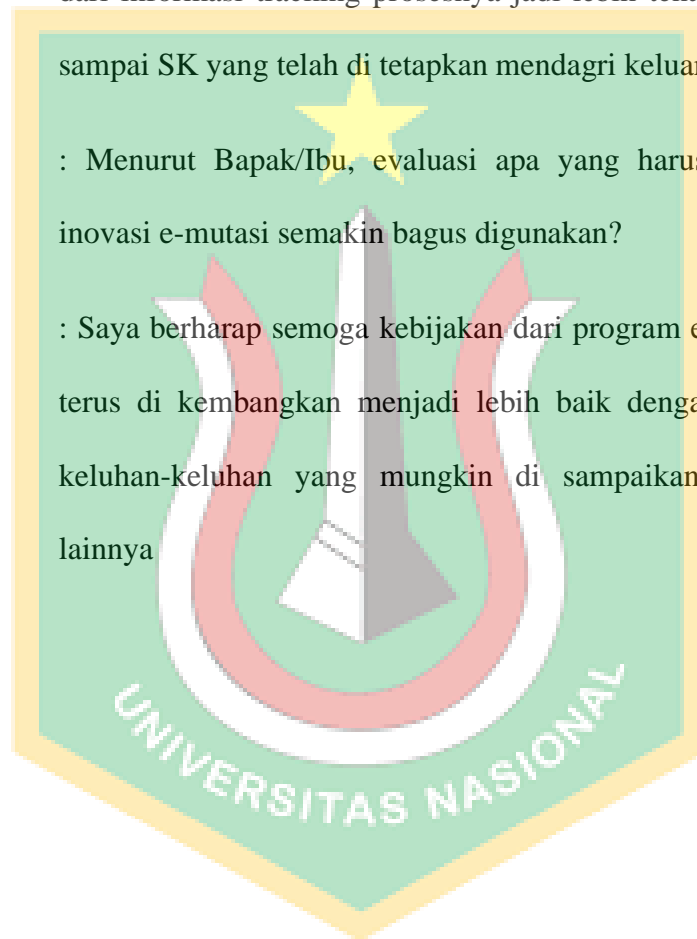
Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah e-mutasi efektif dan efisien dalam digunakan?

Informan : Menurut saya, inovasi e-mutasi ini cukup bagus ya dan bermanfaat bagi PNS di daerah karena prosesnya yang mudah, juga transparan dari informasi tracking prosesnya jadi lebih tenang dan aman aja

sampai SK yang telah di tetapkan mendagri keluar

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, evaluasi apa yang harus dilakukan agar inovasi e-mutasi semakin bagus digunakan?

Informan : Saya berharap semoga kebijakan dari program e-mutasi ini dapat terus di kembangkan menjadi lebih baik dengan mendengarkan keluhan-keluhan yang mungkin di sampaikan oleh pengguna lainnya



LAMPIRAN

DOKUMENTASI



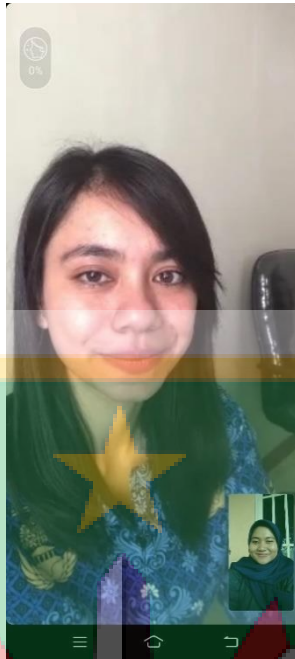
Wawancara dengan Koordinator E-Mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan  
Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri RI

Selasa, 30 Mei 2023 Pukul 14.00 WIB



Wawancara dengan Admin E-Mutasi Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan  
Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri RI  
Selasa, 30 Mei 2023 Pukul 15.00 WIB





Wawancara Zoom dengan Pengguna E-Mutasi Mutasi Direktorat Fasilitas Kelembagaan  
dan Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri RI



Wawancara dengan Pengguna E-Mutasi Mutasi Direktorat Fasilitas Kelembagaan  
dan Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri RI





Wawancara dengan Pengguna E-Mutasi Mutasi Direktorat Fasilitas Kelembagaan  
dan Kepegawaian Perangkat Daerah Kemendagri RI



## LAMPIRAN SURAT

### SURAT PERMOHONAN PENELITIAN

	<b>UNIVERSITAS NASIONAL</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> <b>TERAKREDITASI BAN-PT</b> Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : <a href="http://www.unas.ac.id">http://www.unas.ac.id</a> Email : <a href="mailto:info@unas.ac.id">info@unas.ac.id</a>	
Nomor	: 57/WD/V/2023	Jakarta, 31 Mei 2023
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	: Plh. Sekretaris Direktorat Jenderal Otonomi Daerah Cq. Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah Kementerian Dalam Negeri Jl. Medan Merdeka Utara No. 7	
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Putri Rahmadina	
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515516008	
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik	
Alamat Rumah	: Jl. Jatipadang Gang Salihan RT 05/RW 04 No. 62C, Jakarta Selatan	
HP	: 0895626933636	
Email	: putrirhmdn69@gmail.com	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Inovasi E-Mutasi Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepegawaian di Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah. Dengan Dosen Pembimbing: Ibu Dr. Mary Isnowati, M.Si		
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan berupa wawancara dan dokumen yang diperlukan seputar E-Mutasi.		
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
	 Wakil Dekan Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si	

542

# SURAT BALASAN PERMOHONAN PENELITIAN



KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL OTONOMI DAERAH  
Jalan Medan Merdeka Utara No.7 Jakarta 10110

Jakarta, 13 Juni 2023

Nomor : 100.2.7/4263/OTDA  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Permohonan Penelitian

Yth. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Nasional  
di  
Jakarta

Berkenaan dengan surat Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Nomor 637/WD/2023 tanggal 31 Mei 2023 perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, dengan hormat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui permohonan melakukan penelitian pada Direktorat Jenderal Otonomi Daerah mulai dari tanggal 12 Juni 2023 s.d 7 Juli 2023 untuk Mahasiswa atas nama:

Nama : Putri Rahmadina  
NIM : 193515516008  
Program Studi : Administrasi Publik  
Universitas : Universitas Nasional  
Tempat Penelitian : Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah Ditjen Otonomi Daerah, Kementerian Dalam Negeri

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.

Pih. Sekretaris Ditjen Otonomi Daerah,



Tembusan:

1. Direktur Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah Ditjen Otonomi Daerah;
2. Yang Bersangkutan.

## Daftar Riwayat Hidup

Nama : Putri Rahmadina  
Npm : 193515516008  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 05 Desember 2000  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Jatipadang, Gang Salihan RT 05 RW 004 No. 62 C, Kelurahan Jatipadang, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan  
Nomor Telepon/Hp : 0895626933636  
Email : putrirhmdn69@gmail.com

Pendidikan Formal

(2007-2013) MI Al-Ikhlas  
(2013-2016) SMPN 218 Jakarta  
(2016-2019) SMKN 22 Jakarta  
(2019-2023) Universitas Nasional



ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
3	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://putusan3.mahkamahagung.go.id">putusan3.mahkamahagung.go.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%