

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI BADAN  
KEPEGAWAIAN & PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA  
SUNGAI PENUH PROVINSI JAMBI**

Anugerah Pratama Hustoto

NPP 31.0187

Asdaf Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [anugerahpratama15@gmail.com](mailto:anugerahpratama15@gmail.com)

Dosen Pembimbing : Dr. Drs. HM. Harry Mulya Zein, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/ Background (GAP): Purpose:** This research is based on the quality of personnel administration services at the Personnel and Human Resources Development Agency of Sungai TFull City, which includes aspects of accuracy, speed, and completeness of services. However, in its implementation, there are still many aspects that have not been achieved. **Purpose:** The researcher intends to find out how the quality of administrative services at the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM), obstacles, supporters and efforts in dealing with inhibiting factors. **Methods:** This study uses descriptive qualitative methods and analysis according to Kotler's theory. Data collection techniques are carried out by interviews, observations, and documentation. **Results/Findings:** The results of the study show that the quality of personnel administration services at the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sungai TFull City has not been running well but there have been improvements, this is reviewed from Kotler's theory. In terms of tangibles, the number of employees serving is still lacking. Then from the reliability of BKPSDM, it has not used a digital system. From the responsiveness of the Sungai TFull city BKPSDM has not provided a suggestion box in its office or on the website. From the assurance website of BKPSDM has not been used properly. In addition, in its implementation there are supporters such as sufficient facilities and infrastructure, strategic office locations, and disciplined BKPSDM employees. Then there are also obstacles such as the lack of facilities and infrastructure as well as the number of officers, there are still employees who do not understand their duties and websites that have not been properly addressed. **Conclusion:** To improve the quality of personnel administration services, the Sungai TFull City BKPSDM needs to optimize online service applications and revive inactive websites, it is necessary to recruit an increase in the number of BKPSDM employees, especially those who carry out personnel administration services.

**Keywords:** *Quality, Service, Personnel Administration*

## ABSTRAK

**Pemasalahan (GAP):** Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh, yang mencakup aspek ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan layanan. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak aspek yang belum tercapai. **Tujuan:** Peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan administrasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya manusia (BKPSDM), hambatan, pendukung dan upaya dalam menghadapi faktor penghambat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis menurut teori Kotler. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh belum berjalan baik namun sudah ada perbaikan, hal ini ditinjau dari teori Kotler. Dilihat dari segi *tangibles* jumlah pegawai yang melayani masih kurang. Kemudian dari *reliability* BKPSDM belum menggunakan sistem digital. Dari *responsivness* BKPSDM kota Sungai Penuh belum menyediakan kotak saran di kantornya maupun di *website*. Dari *asurance website* dari BKPSDM belum dimanfaatkan dengan baik. Disamping itu dalam pelaksanaannya terdapat pendukung seperti sarana dan prasarana yang cukup, lokasi kantor yang strategis, pegawai BKPSDM yang disiplin. Kemudian terdapat hambatan juga seperti kurangnya sarana dan prasarana serta jumlah petugas, masih terdapat pegawai yang kurang memahami tugasnya dan *website* yang belum berjalak dengan baik. **Kesimpulan:** Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian sebaiknya BKPSDM Kota Sungai Penuh perlu mengoptimalkan aplikasi pelayanan secara online dan menghidupkan kembali website yang tidak aktif, perlu dilakukan perekrutan penambahan jumlah pegawai BKPSDM khususnya yang melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian.

**Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Administrasi Kepegawaian**

## I. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Secara kualitatif, pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi masalah yang membutuhkan perhatian dan penyelesaian lebih lanjut. Dapat dengan mudah dilihat di mana-mana bahwa berbagai tuntutan terhadap layanan publik menjadi tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari.

Ulumudin, A. (2014:2) menyatakan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan tercapai ketika mereka mendapatkan pelayanan sesuai dengan

kebutuhan dan harapan mereka. Setiap penyelenggaraan layanan publik harus memiliki standar pelayanan yang diumumkan kepada publik sebagai jaminan kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan ini merupakan kriteria yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan dalam pelaksanaan layanan publik.

Zein & Septiani (2023:6) mengartikan Administrasi sebagai tata usaha. Tata usaha adalah kegiatan yang berkaitan dengan pencatatandan penyimpanan data dan informasi. Administrasi sebagai tata usaha memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan organisasi. Kegiatan tata usaha yang baik akan membantu organisasi untuk mengelola data dan informasi dengan baik, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat.

Menurut Saleh (2016:5), pelayanan administrasi kepegawaian adalah aspek layanan publik yang masih sering menjadi perhatian, baik dalam konteks pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit administrasi kepegawaian melibatkan nasib banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Menurut Saleh (2016:6), pelayanan administrasi penting karena terdapat kebutuhan dan hak-hak yang terus berkembang dari pegawai. Kebutuhan ini terus berkembang seiring dengan berjalannya proses pelayanan; dengan kata lain, setelah satu jenis kebutuhan terpenuhi melalui pelayanan, kemungkinan akan muncul kebutuhan baru yang perlu dipenuhi.

Pemerintah Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi, merupakan salah satu daerah yang memiliki Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kepegawaian di wilayah tersebut. Permasalahan dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh, yang mencakup aspek ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan layanan, menjadi alasan utama untuk melakukan penelitian ini. Kualitas pelayanan yang optimal akan berdampak positif pada kinerja pegawai negeri, kualitas pelayanan publik, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian ini akan membahas secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Sungai Penuh dengan temuan awal berdasarkan wawancara dengan Kepala BKPSDM kota Sungai Penuh.

Masih adanya pegawai yang belum memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan data di kepegawaian status Pendidikan padahal Pendidikan pegawai yang terdata bisa dibilang baik namun tidak berbanding lurus dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai dilapangan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN &

## PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SUNGAI PENUH PROVINSI JAMBI”.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi, merupakan salah satu daerah yang memiliki Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kepegawaian di wilayah tersebut. Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh menjadi hal yang sangat penting, mengingat peran strategis pegawai negeri dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif.

Permasalahan dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh, yang mencakup aspek ketepatan, kecepatan, dan kelengkapan layanan, menjadi alasan utama untuk melakukan penelitian ini. Kualitas pelayanan yang optimal akan berdampak positif pada kinerja pegawai negeri, kualitas pelayanan publik, serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan.

Penelitian ini akan membahas secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kota Sungai Penuh dengan temuan awal berdasarkan wawancara dengan Kepala BKPSDM kota Sungai Penuh.

Kurangnya ketelitian pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh dalam pendataan data ASN (Aparatur Sipil Negara) yang akan pindah tugas sehingga terjadi perbedaan golongan antara ASN tersebut dengan atasannya dimana golongan atasannya lebih rendah, sehingga kenaikan pangkat ASN tersebut menjadi terhambat. Hal ini terjadi karena pada saat penginputan data sistem mendeteksi bahwa golongan ASN yang akan naik pangkat lebih tinggi daripada atasannya, sehingga langsung otomatis ditolak oleh sistem.

Masih adanya pegawai yang belum memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan data di kepegawaian status Pendidikan padahal Pendidikan pegawai yang terdata bisa dibilang baik namun tidak berbanding lurus dengan pengetahuan dan kemampuan pegawai dilapangan.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks ini, akan diuraikan kesamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sebagai berikut. Penelitian oleh Respati (2018) berjudul "Analisis Pendidikan dan Pelatihan Bidang Kompetensi Teknis Umum Pegawai Negeri Sipil Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat" bertujuan untuk

mengetahui dan menganalisis proses pelaksanaan, hambatan, dan cara mengatasi hambatan dalam pendidikan dan pelatihan PNS di Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumen, dan studi perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan masih belum efektif, dengan hambatan seperti kurangnya disiplin peserta, rendahnya kemampuan mengikuti materi, kompetensi pemateri yang kurang, ketidaksesuaian metode dengan materi, fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya kenyamanan dan keamanan lingkungan.

Penelitian oleh Aulia Astri Utami (2021) berjudul "Peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Karir Diklat Pegawai Negeri Sipil di Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021" bertujuan untuk mengetahui peran BPSDM Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengembangan karir diklat PNS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan lokasi di Kantor BPSDMD Provinsi Kalimantan Selatan dan data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan karir diklat PNS di provinsi tersebut berjalan dengan baik, efektif, dan efisien. Namun, terdapat fluktuasi tajam dalam pelaksanaan diklat sebelum dan sesudah pandemi COVID-19. Meskipun demikian, kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan mengalami peningkatan signifikan berdasarkan laporan informan dan tabel capaian kinerja BPSDMD Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian oleh Muhammad Surya Putra (2019) berjudul "Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan" bertujuan untuk mengetahui fungsi BKPSDM Kabupaten Tanah Laut dalam pengembangan ASN dan menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumen, dan studi perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi BKPSDM masih perlu ditingkatkan. Pengembangan yang dilakukan belum memberikan hasil yang optimal bagi peningkatan kompetensi ASN di Kabupaten Tanah Laut. Penelitian oleh Ahmad Supri (2021) berjudul "Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil" metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yaitu secara kelembagaan Dukcapil Kota Makassar telah menyusun berbagai program kegiatan pengembangan yang dirancang secara mandiri, Namun masih terdapat catatan yang membuat pengembangan kompetensi di Dukcapil belum berjalan secara optimal

Penelitian oleh Wida Eka Wardani, Achmad Djumlani Db Paranaon (2015) berjudul "Pengembangan Kompetensi Aparatur Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur" metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil Penelitian yaitu capaian pengembangan kompetensi apartur di dishub prov kaltim melalui pendidikan formal kurang dari apa yang diharapkan hal tersebut disebabkan karena alokasi anggaran diklat masih kurang.

Penelitian oleh Friendly Josua Momor, Welsonyappy Rompas, Gutaf Buddy Tampi (2020) berjudul “Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Langiwan Timur Kabupaten Minahasa” metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yaitu Pengembangan kompetensi ASN belum optimal karena badan diklat belum terakreditasi sehingga upaya pengembangan kompetensi aparatur tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Penelitian oleh Satrio Nugroho (2022) berjudul “Efektivitas Program Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis dalam Meningkatkan Kompetensi Pegawai di BKPSDM Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat” metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yaitu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis masih berjalan kurang baik dikarenakan kurangnya fasilitas sarana prasarana yang memadai untuk pelaksanaan proses pendidikan dan pelatihan. Penelitian oleh Adelia Amanda (2022) berjudul “Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan” metode penelitian deskriptif kualitatif dan pendekatan induktif. Hasil penelitian yaitu pelaksanaan pengembangan kompetensi aparatur di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Tranggalek berjalan cukup baik, tetapi pada pelaksanaannya masih adanya hambatan pada ketersediaan anggaran dan masih kurangnya minat dalam mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi.

Penelitian oleh Akhmad Sofyan Hamid (2008) berjudul “Pengaruh Kemampuan, Penempatan dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Sosial Budaya dan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara” Teknik pengumpulan data nya ialah observasi, interview/wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu kemampuan merupakan faktor berpengaruh efektif yang harus diperhatikan dengan cara mengadakan bimbingan teknis prosedur kerja langsung, terkendalanya fasilitas dan perlu perhatian pimpinan tentang kedisiplinan para pegawai melalui absensi serta menjaga motivasi pegawai.

Penelitian dari Denny Saputra (2018) dengan judul *The Effect Of Employee's Administrative Service To Civil Servant Satisfaction In Local Apparatus Agency At South Kalimantan Province* dengan kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan serta pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil output analisis uji korelasi antara variable Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pegawai Negeri Sipil (Y).

Penelitian Susana dkk, (2018) dengan judul *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari* dengan kesimpulan menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi kepegawaian yang di lakukan BKPSDM kota kendari dimulai dari proses perencanaan, rekrutmen, penempatan, pembinaan, pengawasan dan yang terakhir pemberhentian. Kemudian mengatasi hambatan yang ada dengan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada.

Penelitian Dwi Putri Ramdhani, UMMAT dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan kesimpulan efektivitas kerja pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah memenuhi standar kerja yang telah di tentukan instansi tersebut dilihat dari absensi pegawai yang cukup disiplin dengan kehadirannya dan kinerja pegawai yang sangat optimal, walaupun pada momen tertentu ada pegawai yang melanggar aturan yang telah di tetapkan dari instansi di karenakan faktor-faktor lingkungan di sekitar kantor.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yaitu mengenai pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi. Dengan melihat kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang dapat dilihat dari faktor pendukung dan penghambat hingga kemungkinan inovasi untuk dicoba berdasar pada teori Kotler.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi, untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi dan untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya mengatasi faktor-faktor penghambat Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi.

## **II. METODE**

Menurut David H. Penny sebagaimana dikutip dalam Narbuko & Achmadi (2013: 1), penelitian dapat dijelaskan sebagai "proses berpikir yang komprehensif mengenai berbagai masalah yang memerlukan pengumpulan dan interpretasi data." Mohammad Ali dalam Narbuko & Achmadi (2013: 2) menyatakan penelitian merupakan "metode untuk memahami suatu hal dengan menyelidiki atau menemukan bukti-bukti yang terkait dengan masalah tersebut, dilakukan dengan cermat untuk mencapai solusi yang memadai." Simangunsong dalam bukunya metodologi penelitian (2017:190) menjelaskan bahwa desain penelitian kualitatif memiliki variasi karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif yang bersifat emergent, di mana fenomena muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alamiah.

Menurut seorang pakar seperti Susan stainback dalam Sugiyono (2012:231), Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendalami aspek-aspek yang lebih mendalam mengenai partisipan untuk memahami dan memaknakan

situasi serta fenomena yang sedang berlangsung, yang tidak bisa diungkapkan melalui teknik observasi. Menurut Arikunto (2013:274), jenis dokumentasi meliputi catatan, transkrip, notulen rapat, buku, surat kabar, majalah, prasasti, dan lain sebagainya. Meskipun sederhana, metode ini tetap dapat diandalkan karena data yang dihasilkan berasal dari sumber yang dapat dipercaya meskipun bersifat benda mati.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan data yang dapat dianalisa berupa kata-kata maupun gambar. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis penelitian menggunakan teori inovasi yang digagas oleh Siringoringo.

### **III. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian & Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi**

Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh berpacu pada teori indikator pelayanan Kotler pada Nurdin (2019:20) yang terdiri dari berwujud, keterandalan, tanggap, keyakinan, dan empati. Dimensi dalam menilai kualitas pelayanan BKPSDM Kota Sungai Penuh adalah sebagai berikut :

##### **1. Tangibles (Berwujud)**

*Tangibles* (berwujud) merupakan salah satu indikator untuk menunjukkan bukti fisik Kemampuan suatu perusahaan 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. Indikator *Tangibles* (berwujud) digunakan untuk menggambarkan apakah kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh memiliki kelengkapan sarana dan prasarana, lokasi yang strategis, kenyamanan ruangan, kecukupan pegawai, serta kebersihan kantor tersebut.

##### **a. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

kelengkapan sarana dan prasarana pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Kota Sungai Penuh sangat penting untuk mendukung berbagai kegiatan pengelolaan sumber daya manusia di suatu instansi pemerintah terutama di bidang pelayanan administrasi kepegawaian. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, BKPSDM dapat menjalankan tugasnya dengan efisien dan efektif dalam mengelola sumber daya manusia di wilayahnya.

##### **b. Lokasi Yang Strategis**

Lokasi yang strategis untuk kantor BKPSDM Kota Sungai Penuh akan memperhitungkan beberapa faktor penting yang dapat mendukung efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas dan layanan yang diberikan. Lokasi kantor BKPSDM kota Sungai Penuh terletak tepat ditengah kota Sungai Penuh, berada dilokasi yang tidak jauh dari tempat tinggal para pegawai. Kantor BKPSDM kota Sungai terletak berdekatan dengan kantor pelayanan lainnya seperti bank, rumah sakit, polsek, kantor pos. Berdasarkan hasil pengamatan diatas dapat disimpulkan bahwa kantor BKPSDM kota Sungai Penuh memiliki lokasi yang strategis dimana berdekatan langsung dengan kantor pelayanan lainnya.

### **c. Kenyamanan Ruang**

Kenyamanan ruangan di BKPSDM kota Sungai Penuh pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai, produktivitas, serta kepuasan kerja mereka maupun terhadap pegawai yang menggunakan pelayanan, dengan memperhatikan kenyamanan ruangan di BKPSDM, organisasi dapat meningkatkan kinerja, kesejahteraan, dan kepuasan kerja pegawai, serta meningkatkan citra positif mereka di mata masyarakat. Ini merupakan investasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

### **d. Kecukupan Petugas**

Kecukupan petugas dalam melakukan pelayanan di BKPSDM merupakan faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Jumlah pegawai BKPSDM harus mencukupi untuk mengelola berbagai aspek kepegawaian dan pelatihan di wilayah tersebut. Ini termasuk proses penerimaan pegawai, manajemen data kepegawaian, pelaksanaan pelatihan, penanganan mutasi dan promosi, serta pelayanan kepada masyarakat.

Selain jumlah, penting juga untuk memastikan bahwa petugas yang ada memiliki kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Ini termasuk pengetahuan tentang peraturan kepegawaian, keterampilan administrasi, dan kemampuan komunikasi yang baik.

## **2. Reliability (Keterandalan)**

Reliability (Keterandalan) merupakan salah satu indikator keandalan Kemampuan BKPSDM kota Sungai Penuh memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikator Reliability (Keterandalan) digunakan untuk menggambarkan apakah kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh memiliki ketepatan Waktu, kesuaian Prosedur, Kesetaraan/Perlakuan Sama dari Petugas, Kesederhanaan, Kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pegawai.

### **a. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu adalah aspek yang sangat penting dalam operasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) karena memiliki dampak yang signifikan dalam beberapa hal. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif, seperti proses penerimaan pegawai, mutasi, atau pelatihan, maupun saat datang ke kantor membantu memastikan bahwa layanan kepada pegawai dilakukan secara efisien dan tepat waktu. Ini membantu meningkatkan kepuasan pengguna layanan BKPSDM.

#### **b. Sesuai Prosedur**

BKPSDM kota Sungai Penuh memiliki banyak aturan dan regulasi yang mengatur proses pengadaan barang/jasa, manajemen kepegawaian, dan pelaksanaan pelatihan. Menjalankan prosedur yang sesuai membantu memastikan bahwa BKPSDM mematuhi semua aturan yang berlaku dan menghindari risiko sanksi atau pelanggaran hukum. Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan membantu meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya di BKPSDM. Hal ini memungkinkan untuk memantau proses secara efektif dan memastikan akuntabilitas atas setiap tindakan yang diambil.

#### **c. Perlakuan yang sama dari Petugas**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka disimpulkan bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh sudah menerapkan kesetaraan dan perlakuan yang sama tanpa membedakan tiap individu dalam aspek apapun dan didasarkan pada kriteria yang jelas dan objektif.

#### **d. Kesederhanaan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh belum menggunakan sistem digital untuk formulir nya sehingga kurangnya kesederhanaan dalam proses administrasi yang masih menggunakan kertas.

#### **e. Kecepatan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh sudah memiliki cara yang efektif mengatasi situasi mendesak atau permintaan administratif yang membutuhkan penanganan cepat.

### **3. Responsiveness (Tanggap)**

Responsiveness (Tanggap) adalah ketanggapan suatu kemauan memberikan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan BKPSDM kota Sungai Penuh terhadap berbagai situasi atau permintaan merupakan faktor kunci dalam memastikan layanan yang efektif dan memuaskan bagi pengguna layanan, baik itu pegawai maupun masyarakat umum.

#### **a. Penerimaan Terhadap Kritik dan Saran Pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan BKPSDM kota Sungai Penuh belum menyediakan kotak saran di kantornya maupun di websitenya sehingga belum terbukanya jalan bagi pengguna layanan untuk memberikan kritik dan saran.

#### **b. Penuh perhatian**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh sudah memberikan perhatian terhadap keluhan dan pelayanan yang dibutuhkan oleh pegawai pengguna pelayanan.

#### **c. Kemudahan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan BKPSDM kota Sungai Penuh memiliki website kantor sendiri namun tidak berfungsi dan terlaksana dengan baik dalam hal penyampaian informasi dikarenakan tidak adanya penanggung jawab untuk jalannya website tersebut sehingga pengguna pelayanan harus datang langsung ke kantor untuk mendapat informasi maupun mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, dan mengajukan permohonan.

#### **d. Memiliki pengetahuan yang memadai**

Berdasarkan analisis dari peneliti atas wawancara dari para informan, maka dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya pengetahuan yang memadai diantara beberapa pegawai sehingga perlunya diadakan diklat maupun sosialisasi untuk menambah pengetahuan dan pemahaman para pegawai.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Assurance (Jaminan) jaminan dan kepastian Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Rasa kepercayaan pegawai terhadap Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sangat penting dalam memastikan hubungan yang baik antara BKPSDM dengan pegawai yang mereka layani.

#### **a. Keamanan**

Berdasarkan analisis dari peneliti atas wawancara dari informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh sudah yakin dengan keamanan data para pegawai karena menggunakan sistem otentikasi, enkripsi data, tanda tangan elektronik, dan lain-lain sehingga data para pegawai dapat dipastikan aman.

#### **b. Kepastian Hukum Apabila Mendapat Kerugian Akibat Pelayanan**

Kepastian hukum dalam hal mendapat kerugian akibat pelayanan BKPSDM kota Sungai Penuh akan tergantung pada faktor-faktor seperti kebijakan dan regulasi yang berlaku di wilayah atau negara tertentu, serta jenis kerugian yang dialami oleh individu atau entitas yang terkena dampak. Individu atau entitas

yang mengalami kerugian juga perlu memeriksa kebijakan dan regulasi yang berlaku terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM. Kota Sungai Penuh Ini termasuk menilai apakah ada ketentuan atau prosedur yang mengatur klaim atau ganti rugi dalam kasus kerugian yang disebabkan oleh lembaga pemerintah. BKPSDM kota Sungai Penuh menindak lanjuti kerugian akibat pelayanan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan kerugian yang didapat pegawai pengguna pelayanan akibat dari pelayanan BKPSDM kota Sungai Penuh itu sendiri.

### **c. Kepercayaan**

Berdasarkan analisis dari peneliti atas wawancara dari para informan, maka dapat disimpulkan bahwa BKPSDM kota Sungai Penuh membangun kepercayaan pegawai terkait proses pelayanan administrasi dengan melakukan transparansi pada administrasinya dan komunikasi terbuka terhadap pegawai pengguna layanan.

### **d. Tanggung Jawab**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara dapat dilihat bahwa masing-masing pegawai sudah dibagi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing, sehingga para pegawai memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas dan tupoksi yang diberikan.

### **e. Kejelasan Petunjuk Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara masih belum ada petunjuk yang jelas seperti informasi tertulis mengenai pelayanan yang tertera di website milik BKPSDM kota Sungai Penuh yang tidak berjalan dengan semestinya sehingga pegawai pengguna layanan harus datang langsung ke kantor dan bertanya langsung kepada pegawai disana.

## **5. Empathy (Empati)**

Empathy (Empati) perhatian, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, diberikan kepada para pelanggan atau konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati terhadap pengguna layanan di BKPSDM kota Sungai penuh sangat penting dalam memastikan bahwa kebutuhan, kekhawatiran, dan masalah mereka diperhatikan dan diatasi dengan baik.

### **a. Pemahaman kebutuhan pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh memahami tentang apa saja kebutuhan para pegawai Pengguna Layanan.

### **b. Kesesuaian Pelayanan dengan Kebutuhan Pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh sudah memberikan

pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai pengguna layanan.

### **c. Kepedulian terhadap pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis dokumentasi, observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh sudah memberikan kepedulian terhadap keluhan para pegawai pengguna layanan BKPSDM kota Sungai Penuh.

## **3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian & Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi**

### **1. Faktor Pendukung**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dipadukan dengan hasil pengamatan secara langsung di lapangan menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di BKPSDM Kota Sungai penuh, antara lain sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana kantor yang cukup seperti perlengkapan kantor dan pemanfaatan teknologi berupa penginputan data secara online.
2. Lokasi kantor BKPSDM kota Sungai penuh yang strategis berada ditengah kota Sungai penuh dan berdekatan dengan kantor pelayanan lainnya seperti bank, kantor pos, rumah sakit, dan kantor polisi.
3. Ruang kantor BKPSDM kota sungai Penuh yang nyaman dengan dilengkapi perabotan seperti meja dan kursi yang nyaman dan layak pakai, terdapat musholla serta sirkulasi udara yang baik untung mendukung kinerja para pegawai.
4. Kebersihan kantor BKPSDM kota Sungai Penuh yang selalu terjaga dengan diterapkannya jadwal pembersihan rutin.
5. Pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh tepat waktu dalam pelaksanaan tugas maupun saat datang ke kantor dengan diterapkannya absen online secara langsung menggunakan gps.
6. Pegawai BKPSDM melaksanakan tugas dan fungsi sesuai SOP yang berlaku.
7. BKPSDM kota Sungai Penuh menrapkan kesetaraan terhadap semua pengguna layanan.
8. BKPSDM kota Sungai Penuh menggunakan metode manajemen yang baik sehingga tugas dapat terselesaikan dengan cepat.
9. Menggunakan sistem otentikasi, enkripsi data, dan tanda tangan digital untuk menjaga keamanan data pegawai.

10. Memberikan perhatian terhadap keluhan para pegawai pengguna layanan
11. Menindak lanjuti kerugian akibat pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
12. Transparansi dan terbuka dalam pelayanan sehingga tercipta rasa percaya dari pegawai pengguna layanan.
13. Pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh yang sudah dibagi tanggung jawab dan tupoksi nya masing-masing.
14. Pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh memahami kebutuhan pegawai pengguna layanan.
15. Pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh memberikan kepedulian terhadap keluhan pegawai pengguna layanan.

## **2. Faktor Penghambat**

Hambatan atau kendala tentunya sering kita jumpai di setiap usaha yang kita lakukan, tetapi kita juga harus bisa menyikapi setiap masalah tersebut. Begitu juga dengan pelayanan administrasi di BKPSDM kota Sungai Penuh. Dengan kegiatan penelitian dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, ditemukan faktor penghambat menghambat pelayanan Administrasi di BKPSDM kota Sungai penuh, antara lain sebagai berikut:

1. Tidak adanya ruang khusus pelayan di BKPSDM kota Sungai Penuh sehingga pegawai pengguna layanan harus masuk langsung ke ruangan pegawai untuk mendapat pelayanan.
2. Jumlah petugas yang masih kurang.
3. Tidak tersedianya kotak saran untuk menerima kritik dan saran dari pegawai pengguna layanan BKPSDM kota Sungai Penuh mengenai pelayanan.
4. Website yang tidak berjalan dengan semestinya sehingga pegawai pengguna layanan BKPSDM kota Sungai Penuh kesulitan mendapat informasi sehingga harus datang langsung ke kantor.
5. Terdapat beberapa pegawai yang belum memiliki pengetahuan yang memadai dan kemampuannya tidak sesuai dengan klasifikasi pendidikannya.

### **3.3 Upaya Mengatasi Faktor Hambatan Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian & Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi**

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang disebutkan peneliti diatas adalah dengan membuat ruang yang khusus untuk pelayanan para pegawai pengguna layanan sehingga mereka tidak harus

langsung masuk ke ruangan pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh, dimana di ruangan tersebut terdapat barang pribadi maupun berkas penting kantor. Mengadakan rekrutmen pegawai untuk menambah jumlah pegawai di BKPSDM kota Sungai Penuh sehingga tidak kewalahan pada saat banyaknya pegawai pengguna layanan yang ingin melakukan usulan kenaikan pangkat ataupun mutasi sehingga tidak terjadi masalah seperti seperti Kurangnya ketelitian pegawai BKPSDM Kota Sungai Penuh dalam pendataan data pegawai yang akan pindah tugas sehingga terjadi perbedaan golongan antara pegawai tersebut dengan atasannya dimana golongan atasannya lebih rendah, sehingga kenaikan pangkat pegawai tersebut menjadi terhambat.

Membuat kotak saran yang mudah diakses oleh pegawai layanan maupun website untuk menerima kritik dan saran dari pegawai pengguna layanan sehingga pelayanan di BKPSDM kota Sungai Penuh dapat berkembang menjadi lebih baik. Website yang tidak aktif menyebabkan keterbatasan penyampaian informasi kepada pegawai pengguna layanan, dengan mengaktifkan dan menjalankan website sesuai dengan fungsinya membuat penyampaian informasi ke pegawai pengguna pelayanan dapat tersampaikan dengan baik. Solusi yang dapat dilakukan dengan membentuk penanggung jawab website tersebut sehingga selalu update dan berjalan sesuai fungsinya.

Mengadakan diklat ataupun Sosialisasi kepada para pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh yang memiliki kekurangan dalam hal pengetahuan ataupun mengenai tupoksi kerja mereka. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh dapat menghambat jalannya pelayanan administrasi di BKPSDM kota Sungai Penuh. Tidak adanya informasi mengenai pelayanan yang terpajang di kantor BKPSDM kota sungai penuh menyebabkan pegawai yang ingin menggunakan layanan kesulitan memahami dan mengetahui petunjuk pelayanan, dengan membuat tabel informasi mengenai petunjuk pelayanan yang terpajang di kantor BKPSDM kota Sungai Penuh dapat mempermudah pegawai pengguna layanan dalam memahami dan mengetahui petunjuk pelayanan BKPSDM kota Sungai Penuh.

Dengan upaya mengatasi faktor penghambat pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM kota Sungai Penuh diatas diharapkan dapat menciptakan terwujudnya pelayanan administrasi kepegawaian yang berkualitas.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti terkait Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi belum terlaksana dengan baik, namun terdapat beberapa Upaya yang dilakukan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan lima dimensi/indikator, yakni Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan

Emphaty (Empati), Upaya yang dilakukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi adalah dengan membuat ruang yang khusus untuk pelayanan para pegawai pengguna layanan sehingga mereka tidak harus langsung masuk ke ruangan pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh, dimana di ruangan tersebut terdapat barang pribadi maupun berkas penting kantor, mengadakan rekrutmen pegawai untuk menambah jumlah pegawai di BKPSDM kota Sungai Penuh, menggunakan formulir administrasi dalam bentuk digital yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, Mengadakan diklat ataupun Sosialisasi kepada para pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh yang memiliki kekurangan dalam hal pengetahuan ataupun mengenai tupoksi kerja mereka.

Tidak tersedianya ruang pelayanan sehingga perlu disediakan ruang tersendiri untuk memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang baik. Hal itu juga akan membantu pegawai dalam melayani pelayanan administrasi sehingga tidak bercampur dengan pegawai lainnya. kurangnya jumlah pegawai yang melayani pelayanan administrasi kepegawaian sehingga perlu dilakukan perekrutan penambahan jumlah pegawai BKPSDM khususnya yang melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian. Penerimaan kritik dan saran yang masih kurang sehingga perlu diadakan kotak saran yang mudah untuk pegawai pengguna pelayanan dan menghidupkan kembali website yang tidak aktif untuk penyampaian informasi kepada pegawai pengguna layanan, dengan mengaktifkan dan menjalankan website sesuai dengan fungsinya membuat penyampaian informasi ke pegawai pengguna pelayanan dapat tersampaikan dengan baik.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti terkait Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi belum terlaksana dengan baik, namun terdapat beberapa Upaya yang dilakukan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dengan menggunakan lima dimensi/indikator, yakni Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati), Upaya yang dilakukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi adalah dengan membuat ruang yang khusus untuk pelayanan para pegawai pengguna layanan sehingga mereka tidak harus langsung masuk ke ruangan pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh, dimana di ruangan tersebut terdapat barang pribadi maupun berkas penting kantor, mengadakan rekrutmen pegawai untuk menambah jumlah pegawai di BKPSDM kota Sungai Penuh, menggunakan formulir administrasi dalam bentuk digital yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, Mengadakan diklat ataupun Sosialisasi kepada para pegawai BKPSDM kota Sungai Penuh yang memiliki kekurangan dalam hal pengetahuan ataupun mengenai tupoksi kerja mereka.

**Keterbatasan Penelitian**, penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Dengan adanya keterbatasan ini, peneliti tidak dapat melakukan wawancara dengan informan yang jumlahnya lebih banyak.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work)**, Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi penelitian serupa yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi.

## V. Ucapan Terimakasih

Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua individu dan pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Bapak Prof. Dr. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Drs. Hyronimus Rowa, M.Si selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik, Bapak Dr. Drs. H. Rizari, M.BA., M.Si selaku Wakil Rektor 2 Bidang Administrasi, Bapak Dr. Yudi Rusfiana, S.IP, M.Si selaku Wakil Rektor 3 Bidang Kemahasiswaan, Dr. H. Suhajar Diantoro, M.Si selaku Wakil Rektor 4 Bidang Kerjasama, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Ismunarta, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik, Bapak Drs. Mustaufik Amin, M.Si selaku Wakil Dekan 2 Bidang Administrasi, Bapak Drs. Helianus Rudianto, M.Si selaku Wakil Dekan 3 Bidang Keprajaan, Bapak Dr. Asep Hendra, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Bapak Dedi Kusmana, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Bapak Dr. Drs. HM. Harry Mulya Zein, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada peneliti, Bapak/Ibu selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti; Segenap Dosen, Pelatih, dan Pengasuh serta seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bimbingan selama peneliti menempuh Pendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh yang telah bersedia menjadi lokasi penelitian peneliti, Orang tua tercinta Bapak Hustoto dan Ibu Sartinah serta adik peneliti Prima dan Gladys yang selalu memberikan *support* secara moral maupun material, memotivasi dan mendoakan dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini, Nabila Dinda Damantya yang selalu memberikan motivasi, dukungan, cinta, perhatian dan kasih sayang kepada peneliti dan selalu menjadi penyemangat dalam proses penyelesaian Proposal Skripsi ini, Seluruh Saudara Kontingen Asal Pendaftaran Jambi Angkatan XXXI, yang selalu mendukung satu sama lain dan memberikan dukungan dan doa dalam proses penyelesaian Proposal Skripsi ini, Saudara asuh anak bimbingan Dr. Drs. H. M. Harry Mulya Zein, M.Si yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi kepada peneliti dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini, Sahabat peneliti seluruh anggota Wisma Sulawesi Selatan Atas serta seluruh saudara asuh bimbingan yang selalu memberikan semangat, memberikan ide-ide, berbagi informasi, serta saling mendukung dan mengingatkan dalam proses penyelesaian Proposal Skripsi ini,

Kepada saudara Petak E yang sudah mendukung sepenuhnya dan selalu membantu dalam segala hal untuk penyelesaian proposal skripsi ini, Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, S.2016. "*Pelayanan Administrasi Kepegawaian*". *JurnalEklektika* Vol 4. No. 1. Hal 3-19.
- Susana. (2018). *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari*. *Administrasi publik*.
- Zein, H.M. & S. Septiani. 2023. *Ilmu Administrasi Negara*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka.
- Respati (2018) *Analisis Pendidikan dan Pelatihan Bidang Kompetensi Teknis Umum Pegawai Negeri Sipil Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat*
- Aulia Astri Utami (2021) *Peran Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Karir Diklat Pegawai Negeri Sipil di Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2021*
- Muhammad Surya Putra (2019) *Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan*
- Wardani. W.E., Paranaon. A.D., (2015) *Pengembangan Kompetensi Aparatur Melalui Pendidikan dan Pelatihan di Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur*
- Momor, J., Rompas, W., Tampi, B. G.,(2020) *Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Langiwan Timur Kabupaten Minahasa*
- Nugroho, S (2022) *Efektivitas Program Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis dalam Meningkatkan Kompetensi Pegawai di BKPSDM Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat*
- Hamid, A.S., (2008) *Pengaruh Kemampuan, Penempatan dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Bidang Sosial Budaya dan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara*

Saputra, D. (2018). The Effect of Employee's Administrative Service to Civil Servant Satisfaction In Local Apparatus Agency At South Kalimantan Province. *Administrasi Pemerintahan Daerah*, Volume X.

Dwi Putri Ramdhani, Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Provinsi Nusa Tenggara Barat . UMMAT

