

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI
E-MUTASI.BKD.KALSELPROV.GO.ID PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN
(Studi Kasus Mutasi PNS antar Kabupaten/Kota di
Provinsi Kalimantan Selatan)**

TESIS



OLEH :
VARIF ALVALAH PRASTIKA DEWI
NIM. 2120419320020
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN
2023


PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
Nama : VARIF ALVALAH PRASTIKA DEWI
NIM : 212041932002
Program Studi : Magister Administrasi Publik


Disetujui Komisi Penguji



Prof. Dr.H. Asmu'i, M.Si
Ketua



Dr. H. Muslih Amberi, M.Si
Anggota



Dr. Jamaluddin, M.Si
Anggota


Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus 2023

Tanggal Wisuda:

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : VARIF ALVALAH PRASTIKA DEWI
NIM : 212041932002
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis yang saya tulis ini benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Data yang ada dalam Tesis ini bukan merupakan hasil manipulasi sendiri atau rekayasa orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Banjarmasin, Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Varif Alvalah Prastika Dewi

ABSTRAK

Varif Alvalah Prastika Dewi, 2023. **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI *E-MUTASI.BKD.KALSELPROV.GO.ID* PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Penelitian ini mengangkat tema Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, Studi Kasus Mutasi PNS antar Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi dan menganalisis efektivitas penggunaan sistem aplikasi *e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id* pada kegiatan Mutasi PNS antar Kabupaten/Kota di Kalimantan Selatan. Penggunaan sistem aplikasi bertujuan untuk memudahkan proses mutasi PNS serta menerapkan prinsip transparansi dalam pemberian Pelayanan Mutasi PNS

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah penerapan sistem aplikasi *e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id* pada BKD Provinsi Kalsel sudah berjalan efektif dan sesuai dengan alur serta prosedur yang telah ditetapkan. Dalam mengukur efektivitas sistem, peneliti menggunakan 6 (enam) indikator dari teori PIECES yang dikemukakan oleh Bonazzi yaitu *Performance* (hasil kinerja yang dihasilkan), *Information*, *Economy*, *Control* dan *Services*. Namun saat proses pengusulan-Mutasi PNS melalui e-mutasi ini masih ada kendala-kendala yang ditemui baik saat melakukan usul maupun unggah berkas.

Saran dari peneliti terkait kendala-kendala tersebut pertama melakukan sosialisasi dan evaluasi berkelanjutan pada penggunaan emutasi kepada seluruh BKPSDM atau BKPP di Kalimantan Selatan. Selanjutnya menambahkan kapasitas unggahan lebih dari 1.5MB karena ada beberapa dokumen yang memerlukan kapasitas yang besar. Perlunya menambahkan otomatisasi pada pengisian data PNS untuk menghindari kesalahan. Pop-up notifikasi eror juga perlu ditambahkan apabila berkas yang diunggah tidak sesuai sistem.

Kata Kunci : Efektivitas, Sistem Aplikasi, Mutasi PNS.

ABSTRACT

Varif Alvalah Prastika Dewi, 2023. EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTATION APPLICATION SYSTEM E-MUTASI.BKD.KALSELPROV.GO.ID AT THE REGIONAL CIVIL SERVICE AGENCY OF SOUTH KALIMANTAN PROVINCE

Keywords: Effectiveness, Application System, Civil Servant Mutation.

This research raises the theme of the Effectiveness of Implementing Application System e-mutation.bkd.kalselprov.go.id at the Regional Civil Service Agency of South Kalimantan Province, Case Study of Civil Servant Mutations between Regencies/Cities in South Kalimantan. The purpose of this study is to explore and analyze the effectiveness of the implementation application system e-mutation.bkd.kalselprov.go.id in civil servant mutation activities between districts/cities in South Kalimantan. The use of this application system aims to facilitate the civil servant mutation process and also apply the principle of transparency in providing civil servant mutation services.

This research uses descriptive research methods with a qualitative approach and three data collection techniques, there are interviews, observation, and documentation. Research results conclude that the implementation of the application system *e-mutation.bkd.kalselprov.go.id* at the Regional Civil Service Agency of South Kalimantan Province has been running effectively and under the predetermined flow and procedures. In measuring the effectiveness of the system, researchers use 6 (six) indicators from the PIECES theory put forward by Bonazzi, namely Performance, Information, Economy, Control, and Services. However, during the proposal process of civil servant mutation through this e-mutation, there are obstacles encountered both when making motions and uploading files.

Suggestions from researchers related to these obstacles are, first conduct socialization and continuous evaluation on the use of e-mutation to all Regional Civil Service Agencies in South Kalimantan. Furthermore, adding an upload capacity of more than 1.5MB because

several documents require a large capacity. There is a need to add automation to the filing of civil servant data to avoid errors. An error notification pop-up also needs to be added if the uploaded file does not match the system.

Banjarmasin, December 27, 2023

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 189/UN8.16/BS/2023

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
“EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTATION APPLICATION SYSTEM E-MUTASI.BKD.KALSELPROV.GO.ID AT THE REGIONAL CIVIL SERVICE AGENCY OF SOUTH KALIMANTAN PROVINCE” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Varif Alvalah Prastika Dewi
Nim : 2212041932002
Jurusan/Fakultas : Magister Administrasi Publik
Program : Magister

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, December 27, 2023
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.
NIP. 197608062001122002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan hikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id dalam Menuju Total Quality Service pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan”. Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S2/Magister Administrasi Publik (MAP), pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil dalam mengkaji dan menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM).
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat (ULM).
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.si, selaku Ketua Prodi Magister Administrasi Publik pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, sekaligus Dosen Penguji 2 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan dan petunjuk sehingga tesis ini selesai.
4. Bapak Prof. Dr. H. Asmu'i., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan dan petunjuk dalam penyusunan tesis ini sehingga bisa terselesaikan.
5. Bapak Dr. H.Muslih Amberi, M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang sangat membangun dan bermanfaat bagi perkembangan tesis ini.

6. Bapak Dr. Jamaluddin, M.Si selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan pengarahan dan informasi yang sangat membangun dan bermanfaat bagi perkembangan tesis ini.
7. Seluruh anggota Keluarga Besar Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang memberikan izin kepada Penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang penulis perlukan.
8. Seluruh Dosen beserta staff tata usaha beserta jajarannya yang ada di Prodi Magister Administrasi Publik pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Kedua orang tua, mertua, suami dan anak saya yang senantiasa memberikan dukungan moril berupa doa maupun motivasi yang membangun dikala penulis sedang menyelesaikan penulisan tesis ini maupun dukungan materiil yang tidak akan pernah ternilai berapapun harganya selama masa penyelesaian tesis ini.
10. Teman-teman MAP ULM angkatan 34 lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, doa dan dukungannya selama menjalani perkuliahan yang tidak akan pernah terlupakan dalam perjalanan hidup ini.

Demi kesempurnaan tesis ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi perkembangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kedepan serta dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Banjarbaru, Desember 2023



Varif Alvalah Prastika Dewi

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
BERITA ACARA UJIAN TESIS	v
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	vi
SURAT KETERANGAN UPT BAHASA ULM	vii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Batasan Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.2 Tinjauan Teoritis	20
2.2.1 Efektivitas	20
a. Pengertian Efektivitas	20
b. Pendekatan Efektivitas	23
c. Kriteria Efektivitas	24
d. Pengukuran Efektivitas	24
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	25
f. Unsur-Unsur Efektivitas	25
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.2.3 Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Prima	27
2.2.4 Efektivitas Sistem	31
2.2.5 Sistem Aplikasi <i>e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id</i>	33
2.2.6 Mutasi Kepegawaian	35
2.2.7 <i>Total Quality Service (TQS)</i>	39
2.2.8 Faktor-Faktor yang Menghambat Penerapan TQS	43
2.3 Kerangka Konseptual	46

BAB III. METODE PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian	48
3.2 Tipe Penelitian	48
3.3 Lokasi Penelitian	50
3.4 Indikator Penelitian	50
3.5 Informan Penelitian	52
3.6 Jenis dan Sumber Data	53
3.7 Teknik Pengumpulan Data	54
3.8 Teknik Analisis Data	55
BAB IV. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Lokasi Penelitian	60
4.1.2 Sejarah dan Dasar Hukum Pembentukan serta Tugas Pokok	60
4.1.3 Sumber Daya Manusia	66
4.1.4 Sarana dan Prasarana	67
4.1.5 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	70
a. Visi	70
b. Misi	71
c. Tujuan dan Sasaran	72
4.2 Fokus Penelitian	73
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Hasil Penelitian	75
5.1.1 Dimensi <i>Performance</i>	76
a. <i>Throughput</i>	76
b. <i>Response Time</i>	79
5.1.2 Dimensi <i>Information</i>	81
5.1.3 Dimensi <i>Economy</i>	84
5.1.4 Dimensi <i>Control</i>	85
5.1.5 Dimensi <i>Efficiency</i>	88
5.1.6 Dimensi <i>Service</i>	90
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	98
5.2.1 Dimensi <i>Performance</i>	99
a. <i>Throughput</i>	99
b. <i>Response time</i>	99
5.2.2 Dimensi <i>Information</i>	100
5.2.3 Dimensi <i>Economy</i>	101
5.2.4 Dimensi <i>Control</i>	102
5.2.5 Dimensi <i>Efficiency</i>	102
5.2.6 Dimensi <i>Service</i>	103
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Kegiatan Sistem Aplikasi e-mutasi PNS antar Kab/Kota	5
Tabel 1.2 Daftar BKPP dan BKPSDM seluruh Provinsi Kalimantan Selatan	7
Tabel 1.3 Data Usulan Mutasi PNS antar Kab./Kota seluruh Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan Sistem Aplikasi e-mutasi.bkd.kalselprov.go.id	9
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 SOP Mutasi antar Kab./Kota BKD Provinsi Kalimantan Selatan	38
Tabel 2.3 Alur Pelayanan Mutasi menggunakan aplikasi e-mutasi.bkd.kalselprov. go.id	39
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	51
Tabel 3.2 Informan Penelitian	53
Tabel 4.1 Tugas, Fungsi dan Uraian Kerja BKD Provinsi Kalsel	65
Tabel 4.2 Bangunan Gedung Kantor	68
Tabel 4.3 Sarana Mobilitas	68
Tabel 4.4 Sarana Penunjang Kinerja	69
Tabel 4.6 Fokus Penelitian	74
5.1.2 Tabel Matriks Hasil Penelitian	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	47
Gambar 3.1Komponen Analisis Data : Model Interaktif	57
Gambar 4.1 SOTK BKD Provinsi Kalsel	64
Gambar 4.2 Keadaan PNS BKD Provinsi Kalsel Menurut Pendidikan	66
Gambar 4.3 Keadaan PNS BKD Provinsi Kalsel Menurut Golongan	67
Gambar 5.1 Progress Step 2	82
Gambar 5.2 Kategori Menu E-Mutasi	83
Gambar 5.3 Pemberitahuan Gagal Upload	87
Gambar 5.4 Langkah Pertama Pengisian Data Pegawai	89
Gambar 5.5 Step/Langkah Pertama Pengisian Data Pegawai	92
Gambar 5.6 Kategori Layanan Mutasi	93