

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister Pada
Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



**DISUSUN OLEH :
FRENDY ARIFIN, S.STP.
NIM. 1820421310031**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
TAHUN 2022**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan
Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
Nama : Frendy Arifin, S.STP
N I M : 1820421310031

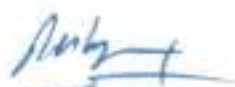
Disetujui :
Komisi Penguji :

Penguji I



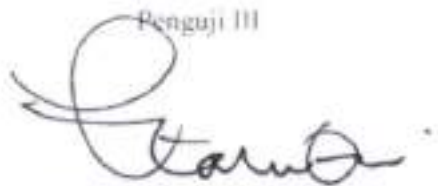
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

Penguji II



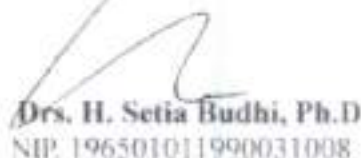
Dr. Mahyuni, S.Sos, M.AP
NIP. 197304052002121006

Penguji III



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 196710051997021001


Penguji IV



Drs. H. Setia Budhi, Ph.D
NIP. 196501011990031008

Diketahui :

Pt. Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan



Drs. H. Setia Budhi, Ph.D
NIP. 196501011990031008

Tanggal Lulus : 15 Desember 2022

Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan Penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Yang membuat Pernyataan,



FRENDY ARIFIN, S.STP
NIM. 1820421310031



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM PASCASARJANA

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 132/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

Frendy Arifin

Dengan Judul Tesis:

Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Panjarasin, 28 Februari 2023

Direktur,



Prof. Drs. H. Ahmad Suriansyah, M.Pd., Ph.D.
NIP 195912251986031001

Abstrak

Frendy Arifin, NIM: 1820421310031. Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Pembimbing I: H. Budi Suryadi. Pembimbing II: MaHyuni. Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat di Banjarmasin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan serta faktor apa saja yang menghambat dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknis pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan secara umum sudah baik dimana layanan diberikan sesuai SOP, menjalankan prosedur, tidak adanya pungli yang dilakukan pegawai, kemudian PNS yang diberikan layanan juga puas, serta berkas yang dibutuhkan PNS juga tidak terlalu lama didapatkan, hanya saja ada beberapa keterlambatan tetapi masih bisa di atasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya yaitu karena kurangnya Sumber Daya Manusia dan Sarana prasarana yang kurang memadai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari penelitian ini peneliti menyarankan kepada Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan agar menerapkan aturan dan selalu mengevaluasi kinerja pelayanan administrasi kepegawaian yang dilakukan pegawai BKD.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Administrasi, Kepegawaian, BKD.

Abstract

Frendy Arifin, NIM: 1820421310031. Performance of Personnel Administration Services at the Regional Personnel Agency of South Kalimantan Province. Advisor I: H. Budi Suryadi. Advisor II: Mahyuni. Government Science Masters Study Program, Postgraduate Program at Lambung Mangkurat University in Banjarmasin

This study aims to analyze the performance of personnel administration services at the South Kalimantan Provincial Civil Service Agency and what factors hinder its implementation.

The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. Technical data collection is done by observation, interviews and documentation. Technical analysis of data is done by reducing data, presenting data and drawing conclusions. Checking the validity of the data was carried out using data triangulation techniques.

The results of the study show that the quality of the performance of personnel administration services at the South Kalimantan Provincial Civil Service Agency is generally good where services are provided according to SOPs, carry out procedures, there are no extortion by employees, then civil servants who are given services are also satisfied, as well as the files needed by civil servants too not too long to get, it's just that there are some delays but can still be overcome. This is caused by several things, including the lack of human resources and inadequate infrastructure at the South Kalimantan Provincial Civil Service Agency.

From this research, the authors suggest to the Head of the South Kalimantan Provincial Civil Service Agency to apply the rules and always evaluate the performance of personnel administration services carried out by BKD employees.

Keywords: Performance, Administrative Services, Personnel, BKD.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan", yang dimana karya tulis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai Gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa proses penelitian tesis ini tidak terlaksana tanpa dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, ucapan terimakasih dan penghargaan yang mendalam peneliti haturkan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan serta masukan sehingga penelitian penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. H. Setia Budhi, Ph.D selaku Plt. Ketua Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Bapak Dr. Mahyuni, S.Sos, M.AP selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan arahan serta masukan sehingga penelitian penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen/Staf pengajar beserta pengelola Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan bimbingan dan dukungan baik dibidang Akademis maupun Administratif yang sangat mendukung dalam penelitian tesis ini.
6. Keluarga tercinta, Ayahanda Johan Arifin, Ibunda Yuliana dan Istri saya Yane Istiana yang senantiasa memberi dukungan moril maupun materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
7. Rekan-rekan Angkatan XVI pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Unlam atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini.
8. Pihak-pihak yang tak dapat disebutkan satu per satu, baik yang secara langsung atau tidak langsung membantu suksesnya penelitian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karna itu masukan, kritik, dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan tulisan ini sangat diharapkan. Akhirnya peneliti berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi yang membutuhkan, serta menjadi acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang pemerintahan pada penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, Oktober 2022
Peneliti


FRENDY ARIFIN, S.STP.
NIM/1820421310031

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Relevansi Berkaitan Dengan Ilmu Pemerintahan	13
2.3. Administrasi Kepegawaian	14
2.4. Pelayanan Kepegawaian	19
2.5. Kinerja Pelayanan Kepegawaian	25
2.6. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2. Tipe Penelitian.....	39
3.3. Instrumen Penelitian	40
3.4. Informan Penelitian	40
3.5. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data	42
3.7. Keabsahan Data	44
3.8. Jadwal Penelitian	45
BAB IV GAMBARAN UMUM	46

4.1. Dasar Hukum Pembentukan BKD Kalimantan Selatan	46
4.2. Visi BKD Kalimantan Selatan.....	48
4.3. Misi BKD Kalimantan Selatan	49
4.4. Tugas Pokok BKD Kalimantan Selatan	50
4.5. Fungsi BKD Kalimantan Selatan	51
4.6. Pelayanan di BKD Kalimantan Selatan.....	53
4.7. Struktur Organisasi BKD Kalimantan Selatan.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
5.1. Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian di BKD.....	57
5.2. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kepegawaian	78
BAB VI PENUTUP	88
6.1. Kesimpulan.....	88
6.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Usulan Kenaikan Pangkat PNS	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1. Informan Penelitian	40
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1. Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2. Jabatan.....	55
Tabel 4.3. Golongan.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BKD Kalimantan Selatan	54
Gambar 5.1. SOP Pengajuan Berkas Kenaikan Pangkat.....	61
Gambar 5.2. BKD Provinsi Kalimantan Selatan.....	71
Gambar 5.3. Pegawai BKD memberikan pelayanan pada PNS.....	73
Gambar 5.4. Layanan dan Persyaratan Yang Dapat Di Akses Para PNS.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Pegawai BKD Kalimantan Selatan.....	94
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	98
Lampiran 3. Hasil Wawancara.....	102
Lampiran 4. Struktur Organisasi BKD Kalimantan Selatan.....	116
Lampiran 5. Surat Edaran Usulan Kenaikan Pangkat PNS BKD Kalsel.....	117
Lampiran 6. Pemberitahuan Kenaikan Pangkat Oktober 2022.....	118
Lampiran 7. Surat Undangan Workshop.....	119
Lampiran 8. Dokumentasi Di BKD Kalimantan Selatan.....	120
Lampiran 9. Dokumentasi Pegawai Di BKD Kalimantan Selatan.....	125
Lampiran 10. Bukti Dokumentasi Wawancara.....	126