

**KUALITAS PELAYANAN BIDANG MUTASI KENAIKAN
PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI KANTOR
REGIONAL IX BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
JAYAPURA**

S K R I P S I

**Diajukan Sebagai Syarat Mata Kuliah Dalam Rangka Menyelesaikan Tugas
Akhir Pada Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran**



Disusun Oleh :

**N U R L I A
NIM : 2019031074003**

**JURASAN ILMU ADMINISTASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA, 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Bidang Mutasi Kenaikan Pangkat Pegawai

Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian

Negara (BKN) Jayapura

Nama Lengkap : NURLIA
Nim : 2019031074003
Program Studi : Manajemen Administasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura, 2023

DOSEN PEMBIMBING

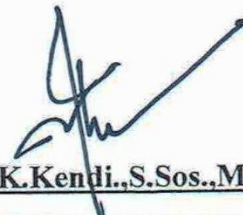
Dosen Pembimbing I



Terianus L. Safkaur., S.Sos.,MPA

NIP : 19791128 200501 1 003

Dosen Pembimbing II



Ibrahim K.Kendi.,S.Sos.,MPA

NIP : 19770531 200812 2002

Mengatahui

Ketua Program studi



Terianus L. Safkaur., S.Sos.,MPA

NIP : 19791128 200501 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi dengan judul :

Kualitas Pelayanan Bidang Mutasi Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Regional IX Badan Kepengwaian Negara (BKN) Jayapura.

Pada hari Kamis, 15 Juni 2023, jam: 10.00, tempat Ruang Ujian Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai persyaratan rancangan proposal penelitian untuk memperoleh persetujuan ijin.

Tim Penguji :

Terianus L. Safkaur, S.Sos., MPA
NIP. 19791128 200501 1 003

Ketua

.....


Ibrahim K. Keudi, S.Sos., MPA
NIP. 19770531 200812 2 002

Sekretaris

.....


Drs. Jack Ronsumbre, SH., M.Si
NIP. 19580619 198703 1 001

Anggota

.....


Dr. Latif Karim. MM
NIP. 19680916 199303 1 001

Anggota

.....


Alienra D. Nanda Kadum, S.IP, MPA
NIP. 19920909 202203 2 012

Anggota

.....




MENGETAHUI:
DEKAN FISIP UNCEN,

Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
Nip.: 196803151996032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

**Keberhasilan seseorang bisa diukur dari seberapa tekun dan tekad yang diambilnya untuk mencapai keberhasilan yang diinginkan.
(Nurlia)**

Ku-Persembahkan kepada:

- 1. Mama dan Bapa terkasih, tersayang dan tercinta yang membesarkan saya dari sejak kecil dan menyayangi saya hingga sampai saat ini.**
- 2. Om dan Tanta dan yang setia membantu dengan doa dan selalu memberiku semangat dalam suka dan duka yang ku alami.**
- 3. Adik-Adikku terkasih yang selalu memberi semangat dan support yang selalu memberi semangat.**
- 4. Untuk sahabat-sahabatku tercinta yang selalu ada buat saya.**
- 5. Buat Teman-teman MAP Angkatan 2019 yang sudah setia dan sabar dalam mengikuti proses perkuliahan.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk penyelesaian proposal ini, yakni:

1. Bapak Dr. Oscar Oswald Wambrau., SE., M.Sc.Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Ibu Marlina Flassy., S.Sos., M.Hum., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Ibu Henderina Morin, SE., MPA dan Bapak Jakson Yumame, S.Sos., MPA selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNCEN Jayapura.
4. Bapak Terianus L. Safkaur., S.Sos. MPA Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran dan pembimbing I
5. Bapak Ibrahim K.Kendi. S.Sos. MPA., selaku pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf pendukung Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran yang selalu memberikan bekal pengetahuan dan pelayanan akademik kepada penulis.

Proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Kiranya bermanfaat bagi pemerhati masalah yang sama. Terima Kasih.

Jayapura, 2023

NURLIA

ABSTRAK

NURLIA, Nim: 2019031074003 “Kualitas Pelayanan Bidang Mutasi Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura”. Skripsi Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Jenjang Program Strata Satu (S-1), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura, 2023. Pembimbing I: Terianus L. Safkaur., S.Sos.,MPA., dan Pembimbing II: Ibrahim K.Kendi.,S.Sos.,MPA.

Kenaikan pangkat merupakan penghargaan kepada pegawai negeri sipil yang dengan tekun, penuh pengabdian melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Rumusan masalah dalam penelitian “Bagaimana kualitas pelayanan Bidang Mutasi kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jayapura?”. Tujuan penelitian mendeskripsikan kualitas pelayanan Bidang Mutasi kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jayapura dalam aspek pelayanan administratif. Jenis metode penelitian deskriptif kualitatif dilapangan atau lokasi penelitian untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi untuk menyusun laporan ilmiah secara kualitatif. Fokus penelitian ini berkaitan dengan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil Bidang Mutasi dikantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura. Metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pengolahan data kualitatif didasarkan pada catatan lapangan yang sudah dibuat oleh peneliti saat pengumpulan data. Metode Analisis data reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian kualitas pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura. Bahwa pengurusan kenaikan dalam kualitas pelayanan dalam Responsif terhadap urusan kenaikan pangkat dengan menjaga kualitas internal yang mana dalam pengurusan kenaikan pangkat mengalami perubahan jadi pada bidang mutasi berupaya menjaga kinerjanya dengan belajar mandiri. Dan juga menjaga kualitas eksternal yang mana pada pengurusan kenaikan pangkat pasti ada daerah atau instansi yang belum memahami perubahan pengurusan kenaikan pangkat. Jadi bidang mutasi melakukan pembinaan terhadap daerah atau instansi. Responsibility terhadap urusan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil bahwa bidang mutasi membuat time schedule atau melakukan penjadwalan dalam pengurusan kenaikan pangkat. Accountability terhadap urusan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil yang mengalami kesulitan pada saat pengurusan kenaikan pangkat pada bidang mutasi memberikan usulan kepada vendor-vendor jaringan untuk memfasilitasi jaringan karena jaringan di daerah-daerah pasti ada yang belum memadai. Dan yang kurang paham dengan regulasi baru akan dibuat bimtek, sosialisasi setahun sekali dan memberikan buku-buku terbaru dalam urusan kenaikan pangkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kenaikan Pangkat, Bidang Mutasi

ABSTRACT

NURLIA, Nim: 2019031074003 "Service Quality in the Mutation of Civil Servants (PNS) at Regional Office IX of the Jayapura State Civil Service Agency". Thesis Office Administration Management Study Program, Level One (S-1), Department of Administrative Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Cenderawasih Jayapura, 2023. Advisor I: Terianus L. Safkaur, S.Sos, MPA, and Supervisor II: Ibrahim K. Kendi, S.Sos, MPA.

Promotion is a tribute to civil servants who diligently, devotedly carry out the duties assigned to them. The formulation of the problem in the study "How is the quality of service in the Mutation Division of the promotion of Civil Servants (PNS) at Regional Office IX of the State Personnel Agency (BKN) Jayapura?". The purpose of the study was to describe the quality of service of the Mutation Division for promotion of Civil Servants (PNS) at Regional Office IX of the State Civil Service Agency (BKN) Jayapura in the aspect of administrative services. This type of descriptive qualitative research method in the field or research location to investigate objective symptoms that occur to compile a qualitative scientific report. The focus of this research is related to the promotion of Civil Servants in the Mutation Division at the Regional IX Office of the Jayapura State Civil Service Agency. Data collection methods are interviews, observations, and documentation studies. Qualitative data processing is based on field notes that have been made by researchers during data collection. Data analysis methods are data reduction, data presentation, and conclusion drawing or verification. The results of research on the quality of service for promotion of civil servants at Regional Office IX of the Jayapura State Civil Service Agency. That the management of the increase in the quality of service in responsive to the affairs of the promotion by maintaining the internal quality in which the management of promotion has changed so in the field of mutation seeks to maintain its performance by self-study. And also maintain the external where in the management of promotions there must be regions or agencies that do not understand changes in the management of promotions. So the mutation field provides guidance to regions or agencies. Responsibility for the affairs of the promotion of civil servants that the mutation field makes a time schedule or scheduling in the management of promotion. Accountability for the affairs of the promotion of civil servants who experience difficulties when processing promotions in the field of mutation provides proposals to network vendors to facilitate the network because the network in the regions must be inadequate. And those who do not understand the new regulations will be made technical guidance, socialization once a year and provide the latest books in matters of promotion.

Keywords: Service Quality, Rank Increase, Mutation Field

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURLIA
Nim : 2019031074003
Konsentrasi : Manajemen Pelayanan Publik
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
PerguruanTinggi : Universitas Cenderawash Jayapura

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau plagiat dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini, saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 2023

Yang menyatakan,

NURLIA
NIM:2019031074003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK INDONESIA.....	vi
ABSTRAK INGGRIS	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.2. Kerangka Teori	11
2.3. Kerangka Konsep	23
2.4. Kerangka Pikir	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Lokasi Penelitian	25
3.3. Fokus Penelitian	25
3.4. Sumber Data	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6. Teknik Pengolahan Data	27
3.7. Teknik Analisis Data	27
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1. Sejarah Singkat	30
4.2. Visi dan Misi	30
4.3. Lokasi Kantor	32
4.4. Struktur Organisasi	32
4.5. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Kerja.....	33

BAB V. PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Penyajian Data.....	43
5.2 Pembahasan	52

BAB VI. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	59
6.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	68
-----------------------	-----------