

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT CUTI
TAHUNAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
(BKPSDM) KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

ROZA LUSI HARTATI

NIM. 07011182025012

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT CUTI
TAHUNAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
(BKPSDM) KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

**Roza Lusi Hartati
07011182025012**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 24 Januari 2024

Pembimbing

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003



Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT CUTI TAHUNAN PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA (BKPSDM) KOTA PALEMBANG**

Skripsi

**Oleh :
Roza Lusi Hartati
07011182025012**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada tanggal 01 Maret 2024**

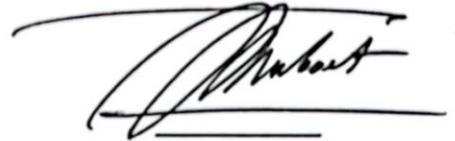
Pembimbing :

**Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM
NIP. 195811191985031003**



Penguji :

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**



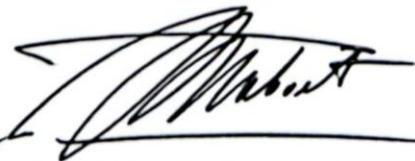
**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roza Lusi Hartati
NIM : 07011182025012
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Cuti Tahunan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 26 Januari 2024



Roza Lusi Hartati

NIM. 070111820250012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah menaruhmu di tempatmu yang sekarang bukan karena kebetulan tapi Allah telah menentukan jalan terbaik untukmu. Allah sedang melatihmu untuk menjadi kuat dan hebat, manusia yang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan, dan kenyamanan, tapi mereka dibentuk dengan kesukaran, tantangan, dan air mata”.

“Hidup harus tetap berjalan sebagaimana mestinya”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya
2. Keluarga besar saya
3. Orang terdekat yang selalu memberikan dukungan
4. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP Unsri
5. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2020
6. Almamater kuning kebanggaan saya, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi Alamin*, rasa syukur tak hentinya saya ucapkan kepada sang pemilik seluruh alam semesta ini, Allah SWT, atas segala nikmat dan pertolongan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Cuti Tahunan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata satu (S-1) pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu pada lembar ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Bapak Supratikno dan Ibu Sri Harnani, yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan dan kepercayaannya kepada penulis untuk agar bisa bertahan sejauh ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M. Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri., M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM selaku dosen pembimbing KKA dan skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan, ilmu pengetahuan dan saran yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang yang telah meluangkan waktu untuk membantu proses pengumpulan data dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Teman-teman “Sudah Demis Masih Repot” yang telah menjadi tempat penampungan cerita dan keluh kesah selama penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga Besar LPM Limas FISIP Unsri, PASA FISIP Unsri, Laboratorium Administrasi Publik FISIP Unsri, Ikatan Keluarga Besar Mahasiswa Musi Rawas, terima kasih telah menjadi bagian dari cerita dan pengalaman selama di kampus.
10. Dan untuk kalian yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Sriwijaya, terima kasih banyak untuk semua warna yang telah tercipta.

Akhir kata, penulis menyadari tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan selesai. Apabila pada laporan ini terdapat kekeliruan, besar harapannya dapat memberikan kritik yang membangun.

Palembang, 01 Maret 2024

Penulis



Roza Lusi Hartati

NIM. 07011182025012

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan surat cuti tahunan dengan menggunakan sistem *online* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang. Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible*, secara tampilan dan menu website sudah baik dan dapat dipahami, hanya saja karna pelayanan yang dilakukan secara online sehingga sangat bergantung pada jaringan dan sistem dari website yang sering lambat merespon. Dari dimensi *reliability*, keandalan pegawai dalam melayani penerbitan surat cuti tahunan sudah sangat bagus, pegawai mampu mengoperasikan dan menggunakan alat bantu, namun dari sisi kecepatan pelayanan belum maksimal, mengingat kurangnya tenaga yang membantu dalam melayani penerbitan surat cuti tahunan ini. Dari dimensi *responsiveness*, daya tanggap yang dimiliki pegawai sangat baik, pegawai menerima keluhan dan siap memberikan bantuan jika terdapat kendala yang dialami. Dari dimensi *assurance*, untuk jaminan keamanan, kepastian biaya dan minimnya kesalahan sudah baik, namun pada kepastian waktu tidak dapat dipastikan mengingat penerbitan cuti ini memerlukan tanda tangan secara langsung baik kepala badan ataupun kepala bidang, disisi lain terkadang mereka memiliki kesibukan yang tidak dapat ditinggalkan. Dari dimensi *emphaty*, dimensi ini sudah sangat baik diterapkan, pegawai akan melayani dengan baik, ramah, sopan, dan santun, sesuai dengan moto pelayanan yang dimiliki, yaitu satu hati dalam melayani.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Cuti Tahunan, Pegawai Negeri Sipil

Pembimbing

Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM

NIP. 195811191985031003



Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service for issuing annual leave letters using an online system at the Palembang City Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM). Service quality can be measured from 5 dimensions, namely: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research method uses descriptive qualitative methods. The results of this study indicate that the tangible dimension, the appearance and menu of the website is good and can be understood, it's just because the service is done online so it is very dependent on the network and the system of the website which is often slow to respond. From the reliability dimension, the reliability of employees in serving the issuance of annual leave letters is very good, employees are able to operate and use tools, but in terms of service speed it is not maximized, given the lack of personnel who assist in serving the issuance of this annual leave letter. From the responsiveness dimension, the responsiveness of employees is very good, employees accept complaints and are ready to provide assistance if there are problems experienced. From the assurance dimension, for security guarantees, cost certainty and minimal errors are good, but the certainty of time cannot be ascertained considering that the issuance of this leave requires the direct signature of either the head of the agency or the head of the field, on the other hand sometimes they have a busy schedule that cannot be left behind. From the empathy dimension, this dimension is very well implemented, employees will serve well, friendly, polite, and courteous, in accordance with the service motto they have, namely one heart in serving.

Keywords: Service Quality, Annual Leave, Civil Servan

Advisor

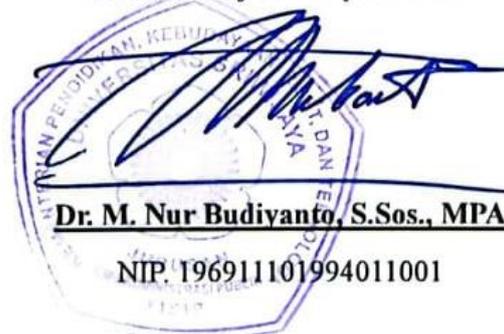
Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM

NIP. 195811191985031003



Knowing

Chairman Of The Departement



Dr. M. Nur Budiyanfo, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2 Teori Yang Digunakan	15
2.3 Pelayanan Surat Cuti Tahunan.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Definisi Konsep	25
3.3 Fokus Penelitian	26

3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Informan Penelitian	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.8 Jadwal Penelitian	32
3.9 Sistematika Penulisan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	35
4.1.1 Profil Instansi.....	35
4.1.2 Visi dan Misi.....	38
4.1.3 Moto, Kebijakan Mutu, dan Budaya Kerja.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi	40
4.2 Informan Penelitian	45
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.3.1 <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	47
4.3.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	55
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	60
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	63
4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	67
4.4 Diskusi.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Kategori Hasil Penilaian Ombudsman	2
Tabel 2 Perbandingan jumlah permintaan cuti	4
Tabel 3 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kota Palembang	5
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 5 Fokus Penelitian	26
Tabel 6 Jadwal Penelitian	32
Tabel 7 Informan Penelitian	46
Tabel 8 Matrik Temuan Pada Dimensi Tangible	54
Tabel 9 Matrik Temuan Pada Dimensi Reliability	60
Tabel 10 Matrik Temuan Pada Dimensi Responsiveness	63
Tabel 11 Matrik Temuan Pada Dimensi Assurance	67
Tabel 12 Matrik Temuan Pada Dimensi Responsiveness	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Permintaan Cuti Pegawai Kota Palembang	5
Gambar 2 Halaman Utama Website	6
Gambar 3 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4 Teknik Analisis Data	32
Gambar 5 Visi & Misi BKPSDM Kota Palembang	38
Gambar 6 Moto BKPSDM Kota Palembang	39
Gambar 7 Budaya Kerja BKPSDM Kota Palembang.....	40
Gambar 8 Struktur Organisasi BKPSDM Kota Palembang.....	41
Gambar 9 Tampilan Dashboard Website Pelayanan Cuti	48
Gambar 10 Fitur Catatan Pemroses.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	78
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian.....	80
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	81
Lampiran 5 Pedoman Observasi	83
Lampiran 6 Pedoman Dokumentasi	84
Lampiran 7 Lembar Pengesahan Seminar Proposal.....	85
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Seminar Proposal	86
Lampiran 9 Kartu Revisi Bimbingan Proposal	87
Lampiran 10 Matrik Perbaikan Komprehensif	88
Lampiran 11 Hasil Pengecekan Similarity	89
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian	90
Lampiran 13 Peraturan BKN Nomor 7 Tahun 2021	92
Lampiran 14 Peraturan Walikota Palembang Nomor 8 Tahun 2021	93
Lampiran 15 Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2022.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang sebaik-baiknya. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Samsudin, 2021). Dengan kata lain pelayanan publik merupakan hal yang mendasar dari pemerintah untuk memenuhi permintaan dari masyarakat. Terdapat beberapa klasifikasi pelayanan publik diantaranya adalah pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar mencakup pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Djadjuli, n.d.).

Pemerintah saat ini dituntut untuk selalu melakukan inovasi dalam menyediakan pelayanan publik. Inovasi dimaksud sangat penting untuk menyikapi tuntutan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara

langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik menjadi jalan alternatif bagi pemerintah dalam memecah kebuntuan birokrasi dan pelayanan publik yang memiliki banyak permasalahan. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi harus dilakukan dengan berpedoman pada prinsip perbaikan efektivitas, peningkatan efisiensi, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, memenuhi nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan (Prabowo et al., n.d.).

Menurut hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Adapun secara rinci penilaian tersebut dalam jangka waktu dua tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Perbandingan Kategori Hasil Penilaian Ombudsman

Kategori Zona	Tahun 2021	Tahun 2022
Hijau	197 Instansi	272 Instansi
Kuning	316 Instansi	250 Instansi
Merah	92 Instansi	64 Instansi

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia

Menurut hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI menjadi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Dalam laporan tahunan Ombudsman RI terdapat 8.292 jumlah laporan yang masuk. Berikut terdapat 6 instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat yaitu pemerintah daerah sebanyak 4.008 laporan, Badan Pertahanan Nasional sebanyak 878 laporan, Kepolisian sebanyak 683 laporan, BUMN/BUMD sebanyak 628 laporan, dan Instansi Pemerintah sebanyak 517 laporan. Untuk substansi laporan yang diajukan oleh masyarakat berjumlah 8.292 laporan, dengan enam substansi terbanyak adalah masalah agraria sebanyak 1.301, kepegawaian sebanyak 827, administrasi kependudukan sebanyak 776, pendidikan sebanyak 764, kepolisian sebanyak 678, dan pedesaan sebanyak 553.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, yang dipimpin oleh seorang kepala badan yang berkedudukan dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang memiliki berbagai pelayanan yang dilakukan. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah pelayanan pemberian surat izin cuti pegawai. Pegawai Negeri Sipil mempunyai hak untuk mendapatkan cuti.

Cuti Pegawai Negeri Sipil terdiri dari cuti tahunan, cuti sakit, cuti bersama, cuti besar, cuti melahirkan, cuti alasan penting, dan cuti diluar tanggungan negara. Cuti tahunan Pegawai Negeri Sipil berjumlah 12 hari kerja. Pengajuannya harus dilakukan secara terstruktur kepada pejabat yang berwenang memberi cuti di lingkungan kerja PNS tersebut. Dalam pengajuan cuti tahunan pegawai, pegawai bisa mendatangi kantor Badan Kepegawaian Daerah kabupaten/kota/provinsi masing-masing. Kemudian pegawai akan diberikan formulir permintaan pengajuan cuti tahunan dan melengkapi persyaratan yang diminta.

Dalam pelayanannya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang melayani penerbitan berbagai jenis surat cuti untuk seluruh pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Palembang, termasuk cuti tahunan, cuti sakit, cuti alasan penting, cuti bersalin, cuti besar, dan cuti diluar tanggungan negara. Masing-masing jumlah cuti yang telah dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang per 31 Agustus 2023 adalah sebagai berikut:

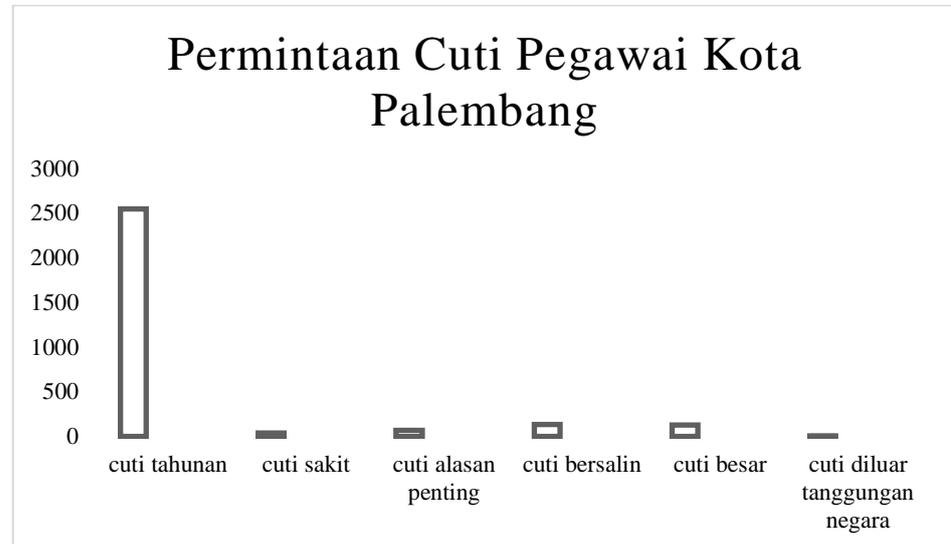
Tabel 2 Perbandingan jumlah permintaan cuti

Jenis Surat Cuti	Jumlah
Surat cuti tahunan	2.546 surat
Surat cuti sakit	38 surat
Surat cuti alasan penting	69 surat
Surat cuti bersalin	136 surat
Surat cuti besar	128 surat
Surat cuti di luar tanggungan negara	4 surat

Sumber : BKPSDM Kota Palembang

Berikut ini adalah grafik interpretasi banyaknya jumlah cuti yang telah dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang selama tahun 2023 per tanggal 31 Agustus 2023.

Gambar 1 Grafik Permintaan Cuti Pegawai Kota Palembang



Sumber: BKPSDM Kota Palembang

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa cuti tahunan menjadi cuti yang paling banyak diajukan oleh pegawai di kota Palembang. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang, jumlah Pegawai Negeri Sipil dari tahun 2017-2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kota Palembang

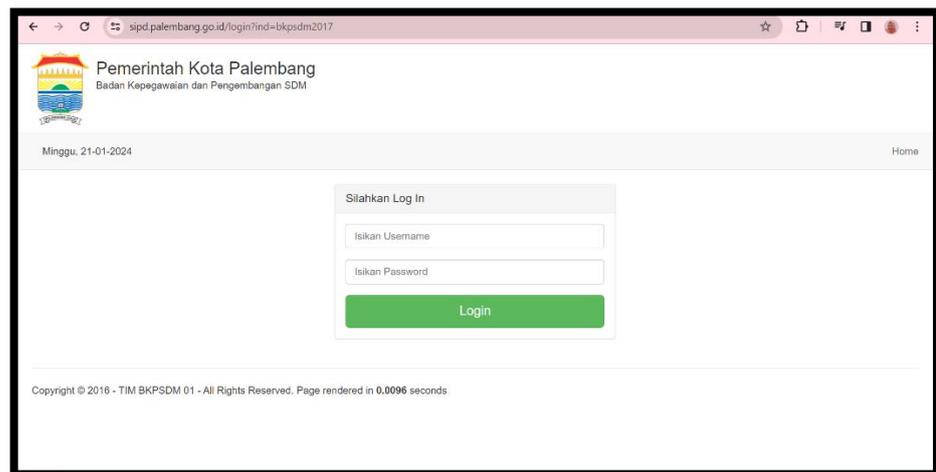
Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kota Palembang								
Laki-Laki			Perempuan			Jumlah		
2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
5.631	3.619	2.966	6.368	8.034	7.081	11.999	11.653	10.047

Sumber : BPS Kota Palembang

Dalam rangka mendukung inovasi pelayanan publik, BKPSDM Kota Palembang melakukan pelayanan pengajuan penerbitan surat cuti, BKPSDM Kota Palembang sudah menggunakan *system online* sejak tahun 2018. Sehingga pegawai yang ingin mengajukan cuti tidak perlu datang secara langsung ke kantor, menunggu antrian, mengisi formulir secara manual dengan menggunakan kertas, dan lain sebagainya. Hal ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, serta membuat birokrasi yang tadinya memerlukan waktu yang cukup lama menjadi lebih singkat dan mudah.

Berikut ini adalah gambar dari tampilan halaman pertama dari *website* yang digunakan:

Gambar 2 Halaman Utama *Website*



Sumber: Website BKPSDM Kota Palembang

Penelitian terkait kualitas pelayanan kepegawaian sudah banyak dilakukan Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai pengujian *website* dengan metode webqual 4.0 yaitu penelitian (Novitasari & Sutabri,

2023) terkait *website* BKPSDM Kota Palembang yang merupakan sebuah layanan yang menyediakan berbagai informasi tentang kepegawaian daerah Kota Palembang. Hasil penelitian meliputi kualitas informasi (kualitas informasi) sebesar 84,2%, kemudahan pengguna (kemudahan pengguna) sebesar 84,5%, dan kualitas interaksi (kualitas interaksi) sebesar 83,5%. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situs web BKPSDM telah memenuhi harapan pengguna. Penelitian dengan judul kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pegawai negeri sipil di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan mampu memenuhi janjinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pegawai negeri sipil (Suprasetyo, n.d.). Dari latar belakang yang sudah diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Cuti Tahunan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang” agar bisa mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat cuti tahunan menggunakan sistem *online* melalui *website* di BKPSDM Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan penerbitan surat cuti tahunan dengan menggunakan sistem *online* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan surat cuti tahunan dengan menggunakan sistem *online* pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang.

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam memperoleh kajian mengenai pelayanan publik di bidang administrasi kepegawaian dan menambah wawasan bagi ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan pelayanan di bidang administrasi kepegawaian dan manajemen sumber daya manusia.

- b. Manfaat Praktis

Bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang, bermanfaat sebagai masukan dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (First Edition). Syakir Media Press.
- Aji, W. S., . S., & Sardjono, H. S. (2023). Kualitas Pelayanan Data Kesejahteraan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun. *Jl@P*, 11(2). <https://doi.org/10.33061/jp.v11i2.7305>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Djadjuli, R. D. (n.d.). *TOTAL QUALITY SERVICE*.
- Eliyusnadi, M. S. (2020). Analisis Azas-Azas Umum Pelayanan Publik Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Kerinci: Eliyusnadi. *Qawwam : The Leader's Writing*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.32939/qawwam.v1i1.74>
- Kurnia, F., & Kom, S. (2020). *Sistem Informasi Cuti Tahunan Pegawai Dinas Sosial Provinsi Riau*. 6(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Third edition). SAGE Publications, Inc.
- Novitasari, A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Kualitas Layanan *Website* Bkpsdm Kota Palembang Menggunakan Metode Webqual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1, 88–94. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.129>
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (n.d.). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and*

Social Sciences (JEHSS), 4(2), 1028–1034.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>

Sari, I. P., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis *Online Single submission* di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 242–255.
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5011>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Second Edition). Alfabeta Bandung.

Suprasetyo, N. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kepangkatan Terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*.

Tandhia, M. (2016). *Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. 1*.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>