

Pengaruh Mutasi Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Jakarta II

Yogi¹

¹Program Studi Manajemen, Univeristas Terbuka

e-mail: yogi1gkbn@gmail.com

Abstract

Internal mutation is a managerial policy aimed at optimizing the utilization of human resources. This study aims to analyze the impact of internal mutation on service quality at the State Treasury Service Office (KPPN) Jakarta II. Using a quantitative approach, the research involves an analysis of stakeholders' perceptions regarding the effects of internal mutation on productivity, effectiveness, and work efficiency. The findings indicate that internal mutation isn't significantly influences service quality, with several factors mediating this relationship, such as task adjustment, training, and organizational communication.

Keywords : *Internal Mutation, Service Quality*

Abstrak

Mutasi internal merupakan salah satu bentuk kebijakan manajerial yang bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutasi internal terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta II. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan analisis terhadap persepsi para pemangku kepentingan mengenai dampak mutasi internal terhadap produktivitas, efektivitas, dan efisiensi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutasi internal memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap pelayanan, dengan beberapa faktor yang memediasi hubungan tersebut, seperti penyesuaian tugas, pelatihan, dan komunikasi organisasi.

Kata Kunci : Mutasi Internal, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Dalam lingkungan organisasi yang dinamis, manajemen sumber daya manusia memainkan peran penting dalam mencapai tujuan strategis organisasi. Salah satu aspek manajerial yang sering diimplementasikan adalah mutasi internal, yang menurut Fatly Mirah, Rompas, dan Tampi (2015), rolling/ mutasi internal merupakan suatu perubahan, pemindahan atau transfer pejabat pada posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang sederajat atau horizontal bukan suatu kenaikan maupun suatu penurunan (promosi dan demosi). Mutasi internal merupakan salah satu instrumen manajemen sumber daya manusia yang penting dalam organisasi, terutama di sektor pemerintahan. Mutasi tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan operasional dan penyegaran personel, tetapi juga bertujuan untuk mengurangi tingkat kejenuhan karyawan dalam bekerja pada suatu perusahaan, menambah pengetahuan karyawan akan wawasan pekerjaannya yang berbeda-beda." (Muaja, Murni, & Dotulong, 2018, hlm. 2329) . Dalam konteks kantor pemerintahan, seperti Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta II, mutasi internal dapat memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan instansi pemerintah lainnya.

KPPN Jakarta II merupakan unit kerja vertikal di bawah Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Kementerian Keuangan, yang bertugas melaksanakan kewenangan

perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan tugasnya, KPPN sangat bergantung pada kompetensi, pengalaman, dan adaptabilitas para pegawainya. Oleh karena itu, mutasi internal yang dilakukan harus mempertimbangkan berbagai aspek, termasuk kemampuan pegawai yang akan menempati jabatan baru, penyesuaian dengan lingkungan kerja, serta kemampuan dalam memenuhi tuntutan tugas yang semakin kompleks. Semua kemampuan tersebut sangat diperlukan bagi organisasi agar dapat menunjukkan kualitas pelayanan publik yang baik. Menurut Fatly Mirah, Wilson Yappy Rompas, dan Gustaf Budi Tampi (2015), kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh seorang/ organisasi pelayanan publik.

Namun, sering kali mutasi internal dihadapkan pada tantangan, seperti penyesuaian terhadap tugas baru, perbedaan budaya kerja antar divisi, hingga potensi penurunan kinerja sementara selama masa transisi. Dalam beberapa kasus, mutasi yang kurang tepat dapat menurunkan produktivitas dan bahkan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada stakeholder, termasuk kementerian, lembaga negara, dan masyarakat luas. Sebaliknya, mutasi yang dilakukan secara terencana dan didasarkan pada prinsip pengembangan kompetensi dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kinerja pegawai, memperkuat sistem pelayanan, serta menciptakan suasana kerja yang lebih dinamis dan inovatif. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh mutasi internal terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh KPPN Jakarta II. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutasi jabatan terhadap kualitas layanan di KPPN Jakarta II. Dengan memahami dampak mutasi jabatan terhadap kualitas layanan, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi strategis bagi pengelola sumber daya manusia di KPPN Jakarta II, guna memastikan bahwa proses mutasi tidak hanya bersifat administratif, namun juga berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif dan kausal untuk menguji hubungan antara mutasi internal sebagai variabel independen dan kualitas kinerja pegawai sebagai variabel dependen. Penelitian ini melibatkan beberapa tahapan penting, yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Rancangan Kegiatan

Penelitian dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan pola data dan inferensial untuk menguji hubungan kausal antara variabel.

2. Ruang Lingkup atau Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah para pemangku kepentingan atau satuan kerja yang berhubungan langsung atau penerima langsung layanan KPPN Jakarta II.

3. Bahan dan Alat Utama

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang secara struktural, mencakup pertanyaan yang mengukur persepsi responden terhadap aspek- aspek mutasi internal serta dampaknya pada kinerja layanan. Alat utama dalam penelitian ini adalah perangkat lunak analisis statistik, seperti *Microsoft excel*, yang digunakan untuk pengolahan dan analisis data.

4. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Jakarta II, yang berlokasi di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan penelitian berlangsung selama Oktober hingga Desember 2024.

5. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Responden terdiri dari para satuan kerja yang berhubungan langsung atau penerima langsung terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KPPN Jakarta II.

6. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- Mutasi Internal (Variabel Independen): "Rolling/ mutasi internal adalah suatu perubahan, pemindahan atau transfer pejabat pada posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang sederajat atau horizontal bukan suatu kenaikan maupun suatu penurunan (promosi dan demosi)." (Fatly Mirah, Rompas, & Tampi, 2015).
- "Mutasi jabatan merupakan perpindahan karyawan dari satu jabatan ke jabatan yang lain secara horizontal dengan posisi yang sejajar/setara tanpa diikuti adanya peningkatan gaji, tanggung jawab ataupun kekuasaan dalam suatu perusahaan. Tujuan dilakukan mutasi jabatan yaitu mengurangi tingkat kejenuhan karyawan dalam bekerja pada suatu perusahaan, menambah pengetahuan karyawan akan wawasan pekerjaannya yang berbeda-beda." (Muaja, Murni, & Dotulong, 2018, hlm. 2329).
- "Mutasi merupakan tindakan menempatkan pegawai pada tempat yang tepat dan menghilangkan kejenuhan pegawai yang akan dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai." (Abdullah, 2018, hlm. 111).
- Kualitas Kinerja Pegawai (Variabel Dependen): "Kualitas pelayanan publik adalah kepuasan tingkat pelayanan terhadap masyarakat akan kualitas yang ditimbulkan dari seorang pelayan publik." (Fatly Mirah, Wilson Yappy Rompas, dan Gustaf Budi Tampi, 2015).
- "Kualitas Hasil Kerja adalah suatu hasil yang dapat dilihat dari efisiensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan atau sasaran dengan baik." (Mahardika, Basalamah, & Khalikussabir, 2021, hlm. 6)
- "Prestasi Kerja/Layanan adalah kemampuan karyawan dalam mencapai hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan kualitas maupun kuantitas dan bekerja secara efektif dan efisien." (Abdullah, 2018, hlm. 113).

7. Metode Pengujian

Pengujian data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen yang digunakan memenuhi standar kelayakan. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, analisis dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengidentifikasi pengaruh mutasi internal terhadap kualitas kinerja pegawai.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan pola distribusi data. Selanjutnya, uji regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh kausal antara variabel independen (mutasi internal) dan variabel dependen (kualitas pelayanan).

9. Algoritma Penelitian

Tahapan penelitian mencakup beberapa langkah, yaitu:

- Menyusun kuesioner berdasarkan indikator yang relevan dari masing-masing variabel penelitian.
- Menyebarkan kuesioner kepada responden terpilih.
- Mengumpulkan dan mengolah data yang diterima menggunakan perangkat lunak statistik.

- Menganalisis hasil data untuk menjawab tujuan penelitian.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengaruh mutasi internal terhadap kualitas pelayanan KPPN Jakarta II.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

KPPN Jakarta II melakukan mutasi internal setiap tahun untuk memastikan seluruh pegawai memahami segala bidang dalam organisasi sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Pada tahun 2024, mutasi internal dilakukan pada tanggal 25 Mei 2024 dengan Keputusan Kepala KPPN Jakarta II Nomor KEP- 4/PB/KPN.1202/2024 dengan merotasi para pegawai pada bagian/ seksi yang berbeda. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti memastikan kelancaran adaptasi pegawai yang baru dimutasi sehingga para pegawai perlu diberikan pembekalan terlebih dahulu melalui kegiatan-kegiatan refreshment mengenai tugas dan fungsi pada masing-masing bagian yang baru mereka tempati.

Dalam 5 tahun terakhir, KPPN Jakarta II selalu melakukan mutasi internal dengan data sebagai berikut:

Tahun	Frekuensi Mutasi
2020	2
2021	2
2022	2
2023	2
2024	1

Gambar 1. Data frekuensi mutasi internal KPPN Jakarta II selama 5 Tahun Terakhir

Selama empat tahun berturut-turut (2020-2023), KPPN Jakarta II mengalami dua kali mutasi internal setiap tahunnya, yang menunjukkan pola yang stabil dan konsisten. Pada tahun 2024, terjadi penurunan jumlah mutasi internal menjadi hanya satu kali. Ini bisa menandakan perubahan dalam kebijakan atau kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan mutasi internal pada tahun tersebut.

Proses mutasi internal ini tentunya dilakukan dengan tujuan yang positif untuk peningkatan kualitas layanan pada KPPN Jakarta II sehingga perlu dilakukan survei terhadap para pemangku kepentingan yang menerima langsung layanan KPPN Jakarta II melalui para pegawai yang baru mengalami mutasi internal tersebut. Hasil survei terhadap 100 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan KPPN Jakarta II pada tahun 2024 secara umum berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,87 pada skala 5. Sebagian besar responden (97%) menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Terdapat 5 indikator pertanyaan yang diajukan kepada para responden, yaitu indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Pada indikator keandalan, yang mencakup ketepatan waktu dan akurasi layanan, responden memberikan skor rata-rata 4,93 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Indikator ini menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan KPPN Jakarta II. Begitu pula dengan indikator jaminan, yang mencerminkan keyakinan terhadap kompetensi dan kesopanan pegawai, memperoleh skor tertinggi sebesar 4,95, menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari responden terhadap kemampuan pegawai.

Indikator daya tanggap, yang mencakup respons cepat dan informasi yang jelas,

memperoleh skor 4,87, dan indikator empati, yang mencerminkan perhatian khusus kepada kebutuhan pengguna layanan, mendapatkan skor 4,81. Kedua indikator ini juga dinilai dalam kategori sangat baik namun masih memiliki ruang untuk peningkatan. Indikator yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah fasilitas fisik, yang mencakup kenyamanan ruang tunggu dan modernitas peralatan pendukung, dengan skor rata-rata 4,79. Meskipun masuk dalam kategori sangat baik, responden memberikan masukan terkait perlunya peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan penyediaan fasilitas digital yang lebih modern. Pada pertanyaan terkait kepuasan keseluruhan, sebanyak 97% responden menyatakan sangat puas, 3% merasa puas, dan tidak ada yang merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Beberapa masukan positif yang diterima mencakup apresiasi terhadap sikap ramah dan kompetensi pegawai, sementara masukan konstruktif mengarah pada peningkatan fasilitas fisik dan percepatan proses administrasi. Berdasarkan hasil survei, KPPN Jakarta II telah memberikan layanan yang sangat baik dan memuaskan bagi para stakeholders.

Hasil survei menunjukkan bahwa mutasi internal di KPPN Jakarta II memiliki kontribusi positif terhadap kualitas layanan, terutama pada indikator keandalan dan jaminan. Pegawai yang dipindahkan antar posisi memiliki pengalaman dan wawasan yang lebih luas, yang membantu mereka memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti memastikan kelancaran adaptasi pegawai yang baru dimutasi serta meningkatkan daya tanggap layanan.



Gambar 2. Nilai Survei Kepuasan Layanan KPPN Jakarta II

Berdasarkan data survei kepuasan pemangku kepentingan selama lima tahun terakhir (2020–2024), terlihat bahwa nilai kepuasan KPPN Jakarta II terus berada pada tingkat yang sangat tinggi, dengan rata-rata skor di atas 4,8 pada skala 5. Tren ini menunjukkan keberhasilan KPPN Jakarta II dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Setelah mengetahui tren data frekuensi mutasi internal dan nilai kepuasan layanan KPPN Jakarta II, maka dapat dibuat perbandingan sebagai berikut.



Gambar 3. Data Perbandingan frekuensi mutasi internal dan nilai kepuasan layanan selama 5 tahun terakhir

Garis biru pada gambar 2 menggambarkan tren skor kepuasan yang terus meningkat, mencapai nilai tertinggi 4,87 pada tahun 2023 dan 2024. Sedangkan batang orange pada gambar 2 menunjukkan frekuensi mutasi internal, yang tetap stabil di 2 kali per tahun hingga 2023, namun mengalami penurunan menjadi 1 kali pada 2024. Grafik ini mengindikasikan bahwa dengan dilakukannya mutasi internal kepuasan para pemangku kepentingan dapat meningkat.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutasi internal terhadap kualitas pelayanan KPPN Jakarta II, kita dapat membuat analisis regresi linier antara mutasi internal (sebagai variabel independen) dan kualitas pelayanan yang tercermin dari kepuasan pemangku kepentingan (sebagai variabel dependen), analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Variabel Independen (X): Jumlah mutasi internal setiap tahun (2 kali, 2 kali, 2 kali, 2 kali, 1 kali).
- Variabel Dependen (Y): Skor kepuasan pelayanan KPPN Jakarta II (4.82, 4.84, 4.86, 4.87, 4.87).

Model regresi linier sederhana dapat ditulis dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

di mana:

Y = Skor kepuasan pelayanan

X = Jumlah mutasi internal

β_0 = Intercept (konstanta)

β_1 = Koefisien regresi yang menunjukkan perubahan rata-rata skor kepuasan pelayanan ketika jumlah mutasi internal bertambah satu unit.

Untuk menghitung model regresi linier secara manual, kita perlu menghitung dua koefisien, yaitu β_0 (intercept) dan β_1 (slope).

Langkah 1: Hitung nilai rata-rata dari X dan Y.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

Dimana n adalah jumlah data (tahun).

Langkah 2: Hitung nilai β_1

$$\beta_1 = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sum(X_i - \bar{X})^2}$$

Langkah 3: Hitung nilai β_0 .

$$\beta_0 = \bar{Y} - \beta_1 \bar{X}$$

Hitung rata-rata X dan Y

$$\bar{X} = (2+2+2+2+1)/5 = 1.8$$

$$\bar{Y} = (4.82+4.84+4.86+4.87+4.87)/5 = 4.854$$

Hitung β_1

$$\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y}) = (2-1.8)(4.82-4.854) + (2-1.8)(4.84-4.854) + (2-1.8)(4.86-4.854) + (2-1.8)(4.87-4.854) + (1-1.8)(4.87-4.854)$$

$$= (0.2)(-0.034) + (0.2)(-0.014) + (0.2)(0.006) + (0.2)(0.016) + (-0.8)(0.016)$$

$$= -0.0068 - 0.0028 + 0.0012 + 0.0032 - 0.0128 = -0.0172$$

$$\sum(X_i - \bar{X})^2 = (2-1.8)^2 + (2-1.8)^2 + (2-1.8)^2 + (2-1.8)^2 + (1-1.8)^2$$

$$= 0.04 + 0.04 + 0.04 + 0.04 + 0.64 = 0.8$$

$$\beta_1 = -0.0172 / 0.8 = -0.0215$$

Hitung β_0

$$\beta_0 = 4.854 - (-0.0215)(1.8)$$

$$\beta_0 = 4.854 + 0.0387 = 4.8927$$

Dengan hasil di atas, persamaan regresi linier untuk memprediksi kualitas pelayanan (Y) berdasarkan mutasi internal (X) adalah:

$$Y = 4.8927 - 0.0215 X$$

Interpretasi Model

Intercept (β_0): Nilai 4.8927 berarti bahwa jika tidak ada mutasi internal ($X = 0$), maka kualitas pelayanan diprediksi sekitar 4.8927.

Slope (β_1): Nilai -0.0215 berarti bahwa setiap peningkatan 1 kali mutasi internal akan mengurangi skor kepuasan pelayanan sekitar 0.0215 poin, hasil ini sangat kecil.

Model regresi linier ini menunjukkan adanya hubungan negatif yang sangat lemah antara mutasi internal dan kualitas pelayanan di KPPN Jakarta II. Hasil analisis ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan pada jurnal ilmiah "Pengaruh Rolling Pejabat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik" Vol. 2 Nomor 029 tahun 2015 yang ditulis oleh Mirah, F., Rompas, W. Y., & Tampi, G. B. pada tahun 2015. Dalam jurnal tersebut, hasilnya adalah rolling/ mutasi pegawai berpengaruh dan punya korelasi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemudian pada jurnal ilmiah "Pengaruh promosi dan mutasi jabatan terhadap prestasi kerja pegawai pada Pengadilan Negeri Sigli" Vol. 1 Nomor 2 yang ditulis oleh Abdullah, H. pada tahun 2018, hasil analisis menunjukkan bahwa

Promosi Jabatan dan Mutasi Jabatan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Prestasi kerja pegawai pada Pengadilan Negeri Sigli).

Namun, pada jurnal ilmiah “Pengaruh promosi jabatan, mutasi jabatan, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi (Sudirman) Manado” Vol. 6 Nomor 4 yang ditulis oleh Muaja, A., Murni, S., & Dotulong, L. O. H. pada tahun 2018, hasil analisis menunjukkan bahwa mutasi jabatan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. Hasjrat Abadi (Sudirman) Manado. Hasil ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil analisis terhadap pengaruh mutasi internal terhadap kualitas pelayanan KPPN Jakarta II yang dibahas pada karya ilmiah ini. Dengan demikian, hubungan yang ditemukan dalam dua variabel ini mungkin dipengaruhi juga oleh banyak faktor lainnya, sehingga perlu penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis regresi linier antara jumlah mutasi internal dan kualitas pelayanan di KPPN Jakarta II, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

Hubungan Negatif yang Lemah

Analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat lemah antara mutasi internal dan kualitas pelayanan dengan persamaan regresi:

$$Y = 4.8927 - 0.0215 X$$

Koefisien regresi (β_1) sebesar -0.0215 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 kali frekuensi mutasi internal cenderung mengurangi skor kepuasan sebesar 0.0215 poin. **Namun, pengaruh ini sangat kecil dan hampir tidak signifikan.**

Kualitas Pelayanan Stabil

Meskipun jumlah mutasi internal bervariasi dari tahun ke tahun, skor kepuasan pelayanan tetap stabil dengan nilai tinggi (di atas 4.8). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan mutasi internal di KPPN Jakarta II tidak memberikan dampak besar terhadap kualitas pelayanan.

Faktor Lain yang Mempengaruhi

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kebijakan mutasi internal, seperti pelatihan pegawai, pengelolaan sumber daya manusia, dan penguatan sistem manajemen pelayanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Mirah, F., Rompas, W. Y., & Tampi, G. B. (2015). Pengaruh Rolling Pejabat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(029), 5.

Izzah, L., & Nahdliyah, A. (2022). Promosi jabatan dan rolling jabatan/mutasi dalam pemberdayaan SDM di MA Al Amirriyah Blokagung. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam*, 4(1), 22.

Mahardika, S. A., Basalamah, M. R., & Khalikussabir. (2021). Pengaruh mutasi kerja, promosi jabatan dan rolling jabatan terhadap prestasi kerja personel kepolisian (Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 10(12), 3 dan 6.

Muaja, A., Murni, S., & Dotulong, L. O. H. (2018). Pengaruh promosi jabatan, mutasi jabatan, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi (Sudirman) Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 2329.

Abdullah, H. (2018). Pengaruh promosi dan mutasi jabatan terhadap prestasi kerja pegawai pada Pengadilan Negeri Sigli. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 1(2), 111 dan 113.

Supriadi, A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Surakarta: Tahta Media Group.

Raymond, SE., M.Sc. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Padang: Gita Lentera.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Hendrayady, A. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.

Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.