BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pegawai Aparatur Sipil Negara atau disingkat dengan ASN merupakan sumber daya aparatur yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang terdiri atas dua kategori, yaitu pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN). Untuk memastikan setiap PNS menjalankan tugas pokok dan fungsinya melalui kualitas kinerjanya dalam melayani publik, maka lahirlah manajemen PNS. Tujuannya untuk mengelola PNS agar menjadi profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Bahkan secara khusus manajemen PNS diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS. Pada Tingkat daerah, tugas dan wewenang manajemen PNS Pemerintah Daerah diberikan kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sorong Selatan memiliki tugas pokok dalam menunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan

Daerah di bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan. Sebagai organisasi perangkat daerah, BKPSDM berkoordinasi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) RI terus berupaya melakukan inovasi dalam menyediakan pelayanan kepegawaian terbaik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan kondisi saat ini. Secara umum, pelayanan administrasi kepegawaian meliputi upaya merencanakan kebutuhan, perekrutan dan seleksi, *profiling* pegawai, mengukur dan menilai kinerja, menata gaji dan tunjangan kinerja, *reward*, promosi, rotasi, pola karier, implementasi manajemen talenta, pengembangan kompetensi pegawai, dan sebagai yang dilaksanakan secara rutin dan cenderung terus berulang sepanjang tahun (LAN RI, 2022). Sebagai pelaksana kebijakan dan pelayan publik, Pegawai ASN berhak memperoleh pelayanan administrasi kepegawaian dalam mendukung kinerjanya secara layak dan berkualitas, baik yang bekerja di bawah naungan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Pada era VUCA (*Volatile, Uncertainty, Complex, Ambiguity*), revitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian melalui teknologi digital sangat dibutuhkan untuk mengimbangi berubahan teknologi yang begitu cepat agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan tepat. Pelayanan kepegawaian secara digital diharapkan mampu mempercepat pemenuhan kelengkapan berkas. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital akan memperbaiki kualitas data ASN dan layanan publik, khususnya layanan manajemen

kepegawaian. Maka pada tahun 2020, Badan Kepegawaian Negara (BKN) RI secara resmi meluncurkan Sistem Informasi ASN atau SIASN. Merupakan suatu aplikasi berbasis *website* yang memuat serangkaian data dan informasi pelayanan kepegawaian secara teratur, menyeluruh, dan terintegrasi berbasis teknologi informasi, sehingga proses monitoring dan aplikasi pelayanan menjadi lebih mudah pada Instansi Pemerintah Pusat dan Daerah (BKN RI, 2020).

Dalam mempermudah pelayanan kepada seluruh ASN di Kabupaten Sorong Selatan maka perlu dilakukan digitalisasi layanan kepegawaian. Bentuk-bentuk digitalisasi yang telah dilakukan antara lain:

1. Pelayanan Kenaikan Pangkat
2. Penilaian Kinerja (SKP)
3. Pelayanan Pensiun
4. Peyananan pembuatan Karis/Karsu

Bagi PNS di Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan, penggunaan SIASN merupakan hal yang baru dan memerlukan waktu untuk terbiasa dalam penggunaannya. Dengan aplikasi ini tentu pemenuhan kelengkapan berkas untuk pelayanan administrasi kepegawaian menjadi lebih mudah dan menghemat waktu karena tidak perlu lagi menyerahkan berkas secara fisik. Namun, kebiasaan pengurusan administrasi secara manual yang telah berlangsung lama menjadikan kebiasaan tersebut belum sepenuhnya hilang dengan

adanya SIASN. Selain itu, masih ada Kepala Subbagian Kepegawaian di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang belum sepenuhnya memahami pelayanan administrasi kepegawaian secara elektronik. Bahkan masih ada saja yang membawa berkas fisiknya ke Kantor BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Tantangan lainnya yang dihadapi dengan pelayanan kepegawaian melalui SIASN adalah jaringan internet yang masih lambat dan sistem yang sering kali mengalami *error*.

Tabel 1
Data Pegawai Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan Per Maret 2025

No	Pangkat	Golongan	Ruang	Jumlah Pegawai
1	Juru Muda	I	a	15
2	Juru Muda Tk. I	I	b	19
3	Juru	I	c	24
4	Juru Tk. I	I	d	31
5	Pengatur Muda	II	a	258
6	Pengatur Muda Tk. I	II	b	144
7	Pengatur	II	c	299
8	Pengatur Tk. I	II	d	215
9	Penata Muda	III	a	625
10	Penata Muda Tk. I	III	b	394
11	Penata	III	c	453
12	Penata Tk. I	III	d	361
13	Pembina	IV	a	192
14	Pembina Tk.I	IV	b	119
15	Pembina Utama Muda	IV	c	25
16	**Jumlah Total PNS**			**3174**
17	**Jumlah Total PPPK**			**637**
18	**Jumlah Keseluruhan ASN**			**3811**

Sumber data: SIASN Instansi Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan

Penggunakan SIASN dalam pelayanan administrasi kepegawaian, dapat dikatakan masih seumur jagung. Sehingga masih perlu waktu untuk dipahami dan diterima oleh seluruh PNS, termasuk BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan sebagai OPD yang berwenang di bidang kepegawaian. Hingga saat ini belum ada penelitian yang mengevaluasi kualitas pelayanan digitalisasi administrasi kepegawaian Aparatur Sipil Negara berbasis elektronik melalui SIASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan. Maka dari itu, perlu dilakukan upaya evaluasi untuk mengetahui apa saja hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Oleh karena itu akan dilaksanakan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Digitalisasi Administrasi Kepegawaian Aparatur Sipil Negara pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Maka, judul penelitian yang akan diangkat adalah **Kualitas Pelayanan Digitalisasi Administrasi Kepegawaian Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan digitalisasi Administrasi Kepegawaian Aparatur Sipil Negara (PNS) Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan digitalisasi

administrasi kepegawaian Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan akan digunakan sebagai referensi oleh para akademisi atau peneliti yang memiliki rencana untuk melaksanakan penelitian di bidang kepegawaian, bahkan hasil penelitian ini diharapkan mampu dikembangkan oleh peneliti berikutnya agar dapat memperkaya hasil penelitian pada bidang ilmu manajemen SDM.

2. Manfaat Secara Praktis

Bagi BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan administrasi kepegawaian ASN berbasis elektronik di lingkup Pemkab Sorong Selatan. Melalui penelitian ini juga diharapkan mampu menilai dan mengevaluasi kinerja dan inovasi BKPSDM dalam menyelenggarakan tugas dan wewenangnya di bidang kepegawaian.