BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi pemerintahan, pelayanan publik mencakup berbagai layanan administratif yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk pengurusan dokumen kepegawaian, pendidikan, dan pencatatan sipil. Pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, partisipatif, dan kepastian hukum, serta mampu menjamin kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan publik yang masih dilakukan secara manual cenderung memiliki beberapa kelemahan, seperti keterlambatan proses, potensi kesalahan administrasi, serta rendahnya efisiensi dan

akurasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan untuk memastikan bahwa proses yang dijalankan telah sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Salah satu bentuk layanan administratif yang penting namun sering luput dari perhatian adalah pengusulan pencantuman gelar akademik bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang memerlukan ketepatan prosedur dan waktu pelayanan agar tidak menghambat proses pembinaan karier pegawai.

Salah satu contoh pelayanan publik adalah pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Pencantuman gelar akademik adalah pemberian *civil effect* kepegawaian kepada PNS untuk menggunakan gelar atau pendidikannya dalam tugas-tugas kedinasannya yang telah memenuhi syarat untuk di *update* data pendidikan dan gelar pada aplikasi SIASN (BKN). Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) adalah aplikasi yang bertujuan untuk mengintegrasikan data ASN secara nasional meliputi seluruh instansi pemerintah pusat dan instansi pemerintah daerah.

Namun penulis menemukan masih terdapat permasalahan dalam pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan karena proses pengumpulan berkas persyaratan pencantuman gelar akademik dari pegawai ke BKPSDM masih dilakukan secara manual. Pegawai yang bersangkutan harus datang secara langsung ke BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan

untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan dan jadwal pencantuman gelar akademik.

Setelah mendapatkan persyaratan yang harus dilengkapi, pegawai tersebut harus menyiapkan berkas fisik sesuai dengan yang dipersyaratkan, kemudian diantar kembali ke BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan untuk diserahkan kepada petugas yang menangani pencantuman gelar.

Semua berkas persyaratan fisik yang dikumpulkan oleh pegawai akan discan dan disimpan dalam format *pdf* dengan ukuran maksimal 1MB dan selanjutnya akan diusulkan ke Kanreg XIV BKN Manokwari melalui aplikasi SIASN-Instansi. Setelah usulan diterima, selanjutnya akan dilakukan verifikasi oleh verifikator di Kanreg XIV BKN Manokwari, apakah berkasnya sudah sesuai dan diterima atau berkas tidak sesuai dan harus diperbaiki kembali. Jika berkasnya tidak sesuai dan harus diperbaiki maka pegawai tersebut harus datang kembali ke BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan untuk memperbaiki atau menyerahkan berkas perbaikan sesuai dengan notifikasi yang dikirimkan oleh verifikator dari Kanreg XIV BKN Manokwari,dan selanjutnya petugas di BKPSDM akan mengusulkan perbaikan dokumen melalui aplikasi SIASN-Instansi. Proses ini akan dilakukan berulang-ulang sampai berkasnya dinyatakan sesuai dan diterima. Proses pelayanan manual ini dinilai sangat tidak efektif dan tidak efisien, mengingat pegawai yang bertugas di daerah terpencil harus

mengeluarkan biaya yang cukup besar dan waktu yang cukup lama untuk mengusulkan pencantuman gelar akademik.

Tabel 1

Rekapitulasi Pengusulan Pencantuman Gelar Akademik PNS pada BKPSDM Sorong Selatan Tahun 2023-2025

Tahun Usul	Jumlah Berkas Usulan	Jumlah Berkas Tidak Sesuai (BTS)	Jumlah Berkas Tidak Memenuhi Syarat (TMS)	Jumlah SK yang Terbit
2023	48	10	0	38
2024	58	25	2	31
2025/Mei	54	6	0	48
Total	160	41	2	117

Sumber : SIASN-Instansi, Mei 2025

Penulis berpendapat bahwa sistem pengumpulan berkas yang masih di lakukan secara manual tersebut belum efektif dan efisien. Oleh karena itu akan dilaksanakan penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Pengusulan Pencantuman Gelar Akademik PNS Secara Manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Maka, judul penelitian yang akan diangkat adalah **Evaluasi Pelayanan Pengusulan Pencantuman Gelar Akademik Pegawai Negeri Sipil Secara Manual Pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.**

Penelitian yang dilakukan Sari, M.(2020) yang juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif meneliti tentang Analisis Evaluasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Y, dimana fokus penelitian yaitu melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil. Penelitian ini

menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan pendekatan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance**,** dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih belum optimal, terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah masih digunakannya sistem pelayanan manual, yang mengakibatkan keterlambatan proses, kesalahan administrasi, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana efektivitas pelayanan manual pencantuman gelar akademik di BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan?
- Apa kendala dalam pelaksanaan layanan tersebut?
- Bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan?

C. Tujuan Penelitan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Mengevaluasi kualitas dan proses pelayanan pencantuman gelar akademik PNS secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.

- Mengidentifikasi hambatan dalam pelayanan pencantuman gelar akademik PNS secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.
- Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan pencantuman gelar akademik PNS secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitan, diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi nyata baik secara praktis maupun secara akademis.

a. Manfaat Secara Akademis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan terkait permasalahan pelayanan publik, khususnya terkait dengan evaluasi pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik PNS secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat pada pelayanan manual, serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi gambaran untuk penelitian yang serupa kedepannya.

b. Manfaat Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi khususnya bagi penulis, serta bagi semua pihak pada umumnya yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik PNS secara

manual dan juga sebagai dasar perbaikan dan inovasi layanan pencantuman gelar akademik di BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.