BAB II

STUDI PUSTAKA

A. PELAYANAN

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office atau back stage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible)* atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*)**.**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yag bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.(Batinggi dan Badu, 2013:2).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008:5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sudarmayanti (2009:234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupaka salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

2. Jenis Pelayanan

Munir (2000 : 190) membagi pelayanan dalam tiga bentuk, yaitu;

a. Pelayanan Lisan
   Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan pelayanan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukanya.
b. Layanan dalam Tulisan
   Layanan ini melalui tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelasanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
c. Layanan Perbuatan
   Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam harbani Pasalong, 2010:128).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefenisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam ragkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas

barang dan jasa, dan/atau pelayanan administrastif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sejalan dengan pendapat (*Noorman,1991: 14)* yang menyatakan tentang karakteristik pelayanan, yaitu:

a. Sifat pelayanan tidak dapat diraba dan pelayanan ini berlawanan dengan sifat barang jadi.
b. Pelayanan secara real dapat terdiri dari tindakan yang nyata dan pengaruh dari tindakan sosial.
c. Kegiatan produksi dan konsumsi pada pelayanan merupakan hal yang tidak bisa dipisakan secara nyata karena keduanya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.

B. PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005: 4)**.** Selanjutnya Kotler (2008:83) mengatakan bahwa, pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Namun berbeda yang dikatakan Batinggi dan Badu (2013:2) mengatakan bahwa, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat

memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2009, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakukan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur di dalamnya, yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi (Ketepatan) Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses (Aksesibilitas) Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Aksesibilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
9. Kedisplinan, kesopanan dan keramahan Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Pola-Pola Pelayanan Publik

Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 25 tahun 2009 dalam Mukrom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa Pola penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh Penyelenggara, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh Penyelenggara berdasarkan pelimpahan wewenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
c. Terpadu , terdiri atas:
    1. Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu; dan
    2. Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

4. Sistem Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Studi mengenai pelayanan publik seringkali dikaitkan dengan manajemen publik, karena pelayanan publik seharusnya dilaksanakan di bawah pengawasan manajer.

Secara teoretis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut (Sinambela, 2010;6), Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek

keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

5. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi 6 (enam) prinsip utama yang berlaku baik bagi

perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan. Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi (Wolkins dalam Scheuing dan Christopher (1993) dalam Tjiptono, 1997: 45): 1. Kepemimpinan 2. Pendidikan 3. Perencanaan 4. Review 5. Komunikasi 6. Penghargaan dan pengakuan *(total human reward*).

C. PELAYANAN TERPADU DI BIDANG KEPEGAWAIAN

Gambar 2
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanreg IV BKN Makassar



Sumber : PTSP Kantor Regional IV BKN Makassar

1. Pengertian

Seluruh pelayanan administrasi kepegawaian akan dilayani oleh perwakilan dari petugas (*front office*). Semua pelayanan administrasi

kepegawaian terpusat di *front office*, baik mengurusi masalah administrasi seperti penyerahan SK, pemasukan berkas, surat masuk/keluar maupun hal-hal lain yang bersifat konsultasi. Semua Pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali.

2. Tujuan

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, BKN mulai menerapkan Pelayanan Satu Pintu di Lobi Utama Kantor BKN. Dengan demikian maka ASN yang ingin berkonsultasi atau mengurus segala hal yang berhubungan dengan layanan BKN cukup hanya diperkenankan menunggu di lobi.

Dengan pelayanan seperti ini, maka ASN tidak perlu capek-capek menuju ruangan bidang yang dituju. Cukup menyampaikan maksud dan tujuan dilobi, maka kami yang akan turun untuk menemui ASN yang membutuhkan layanan. Konsultasi yang diberikan hanya yang bersifat spesifik, sementara untuk mengantar berkas dalam rangka layananan cukup disampaikan di *Front Office*.

3. Dasar Hukum

Praktek Pelayanan Publik saat ini menggunakan dasar hukum:

a. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Tahun 2020 nomor 17 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang –undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
e. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Negara

D. PELAYANAN ELEKTRONIK

Di era globalisasi seperti ini, teknologi digital berkembang sangat pesat. Hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas dari pegawai. Penggunaan komputer dan *handphone* tidak hanya sebatas untuk bekerja dan berkomunikasi saja, namun digunakan dengan berbagai manfaat lainnya. Dengan hanya duduk di depan Komputer, kita bisa menjelajah dunia, mencari semua informasi hanya dengan ketukan jari.

Tidak terkecuali dengan dunia pemerintahan. *Trend* digital ini juga ikut berkembang. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud yaitu:

a. Menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya
b. Harus dilakukan secara berkesinambungan

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 ini juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Dimana terdapat delapan area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana.

Dalam penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses managemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Beberapa diantaranya seperti:

apakah dalam kementerian/lembaga/pemerintah telah menerapkan manajemen layanan SPBE, menerapkan layanan kepegawaian berbasis elektronik, menerapkan layanan kearsipan berbasis elektronik, dan menerapkan layanan publik berbasis elektronik. Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi, karena memberi pengaruh besar dalam pencapaian Reformasi Birokrasi pada kementerian/lembaga/pemerintah tersebut.

Selain penerapan SPBE dalam aspek internal manajemen pemerintahan, pengaruh SPBE ini juga membawa dampak besar kepada masyarakat pengguna layanan. Dampak Positif dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi yaitu :

a. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan
b. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik

1. Pengertian Layanan Elektronik

Layanan elektronik (*e-Service*) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (*online*), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. (Alexei Pavlichev & G. David Garson, 2004: 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71).

Layanan elektronik merupakan layanan *online* yang tersedia di Internet, dimana transaksi yang valid untuk membeli dan menjual

(pengadaan) adalah mungkin, sebagai lawan dari *website* tradisional, di mana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi *online* adalah dimungkinkan.' (Jeong, 2007:5).

2. Manfaat Elektronik

Lu (2001:6) mengidentifikasi sejumlah manfaat untuk layanan elektronik, beberapa di antaranya:

a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
b. Memperluas jangkauan pasar
c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
d. Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan
e. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
f. Meningkatkan citra perusahaan
g. Mendapatkan keunggulan kompetitif
h. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

E. MANAJEMEN ASN

1. Pengertian Manajemen ASN

Manajemen ASN adalah pengelolaan ASN untuk menghasilkan Pegawai ASN yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Aparatur Sipil Negara mempunyai peran yang amat penting dalam rangka menciptakan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh

kesetiaan kepada Pancasila dan Undang Undang Dasar Tahun 1945. Kesemuanya itu dalam rangka mencapai tujuan yang dicita-citakan oleh bangsa Indonesia.

Berbagai tantangan yang dihadapi oleh aparatur sipil negara dalam mencapai tujuan tersebut semakin banyak dan berat, baik berasal dari luar maupun dalam negeri yang menuntut aparatur sipil negara untuk meningkatkan profesionalitasnya dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Perkembangan teknologi komunikasi dan transportasi menjadikan aksesibilitas semakin mudah untuk berhubungan dari suatu negara ke negara lain, globalisasi ekonomi menjadi semakin nyata yang ditandai dengan persaingan yang tinggi di tingkat internasional. Ketentuan-ketentuan yang berlaku secara internasional harus dapat diikuti oleh birokrasi kita dengan baik jika kita ingin dapat memenangkan persaingan tersebut.

Birokrasi kita masih dihadapkan kepada permasalahan-permasalahan dalam negeri seperti pelayanan kepada masyarakat yang kurang baik, politisasi birokrasi terutama terjadi semenjak era desentralisasi dan otonomi daerah, yang kadang dapat mengancam keutuhan persatuan dan kesatuan bangsa. Dengan kata lain birokrasi kita belum professional untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Untuk mewujudkan birokrasi yang professional dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut, pemerintah melalui UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara telah bertekad untuk mengelola aparatur sipil negara menjadi semakin professional. Undang-undang ini merupakan dasar dalam manajemen aparatur sipil negara yang bertujuan untuk membangun aparat sipil negara yang memiliki integritas, profesional dan netral serta bebas dari intervensi politik, juga bebas dari praktek KKN, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

UU ASN mencoba meletakkan beberapa perubahan dasar dalam manajemen SDM. Pertama, perubahan dari pendekatan *personel administration* yang hanya berupa pencatatan administratif kepegawaian kepada *human resource management* yang menganggap adalah sumber daya manusia dan sebagai aset negara yang harus dikelola, dihargai, dan dikembangkan dengan baik. Kedua, perubahan dari pendekatan *closed career system* yang sangat berorientasi kepada senioritas dan kepangkatan, kepada *open career system* yang mengedepankan kompetisi dan kompetensi ASN dalam promosi dan pengisian jabatan.UU ASN juga menempatkan pegawai ASN sebagai sebuah profesi yang harus memiliki standar pelayanan profesi, nilai dasar, kode etik dan kode perilaku profesi, pendidikan dan pengembangan profesi, serta memiliki organisasi profesi yang dapat menjaga nilai-nilai dasar profesi.

Pemerintah pada tahun 2017 mengeluarkan sebuah produk hukum yang berhubungan dengan Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN). Produk hukum ini adalah penjabaran dari Pasal-pasal yang ada pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Seperti halnya dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 yang memuat banyak idiom-idiom baru dalam tata kelola pegawai negeri sipil, PP Nomor 11 Tahun 2017 juga menunjukkan beberapa perubahan yang signifikan dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara. Dengan terbitnya PP Nomor 11 Tahun 2017, maka sudah ada dua PP pendukung UU nomor 5 Tahun 2014, yakni PP Nomor 70 Tahun 2015 mengenai Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian ASN, serta PP Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen PNS.

Adapun isi keseluruhan dari PP Manajemen PNS adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan dan penetapan kebutuhan jumlah dan jenis jabatan PNS dilakukan oleh setiap instansi pemerintah.
2. Pengadaan PNS merupakan kegiatan untuk mengisi kebutuhan Jabatan Administrasi dan/atau Jabatan Fungsional dalam suatu Instansi Pemerintah.
3. Pangkat dan jabatan PNS menurut PP Manajemen PNS ini, pangkat merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkatan jabatan berdasarkan tingkat kesulitan, tanggung jawab, dampak,

dan persyaratan kualifikasi pekerjaan yang digunakan sebagai dasar penggajian.

4. Manajemen karier PNS, pengembangan karier, pengembangan kompetensi, pola karier, mutasi, dan promosi;
5. Penilaian kinerja dan disiplin PNS menjamin objektivitas pembinaan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karier.
6. Penghargaan PNS diberikan didasarkan atas kesetiaan, pengabdian, kecakapan, kejujuran, kedisiplinan, dan prestasi kerja dalam melaksanakan tugasnya.
7. Pemberhentian PNS;

   Pemberhentian PNS didasari dari beberapa kondisi, dimana setiap kondisi :

   a. Pemberhentian atas permintaan sendiri.
   b. Pemberhentian karena mencapai batas usia pensiun.
   c. Pemberhentian karena perampingan organisasi atau kebijakan pemerintah
   d. Pemberhentian karena tidak cakap jasmani dan/ atau rohani
   e. Pemberhentian karena meninggal dunia, tewas, atau hilang
   f. Pemberhentian karena melakukan tindak pidana/ penyelewengan
   g. Pemberhentian karena pelanggaran disiplin
   h. Pemberhentian karena mencalonkan menjadi pejabat negara yang dipilih

i. Pemberhentian karena menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik
j. Pemberhentian karena tidak menjabat lagi sebagai pejabat negara
k. Pemberhentian karena hal lain.

8. Penggajian tunjangan dan fasilitas PNS PNS diberikan gaji, tunjangan, dan fasilitas.
9. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS yang berhenti bekerja berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Perlindungan PNS berupa jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan bantuan hukum.
11. Cuti PNS;

    Jenis Cuti yaitu:

    a. Cuti Tahunan,
    b. Cuti Besar
    c. Cuti Sakit
    d. Cuti Melahirkan
    e. Cuti Karena Alasan Penting
    f. Cuti Bersama
    g. dan Cuti di Luar Tanggungan Negara
12. Ketentuan lain-lain

F. LAYANAN DIGITALISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Digitalisasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan kebijakan strategis yang perlu dikembangkan seiring dengan tuntutan masyarakat dan pesatnya perkembangan teknologi. Teknologi informasi merupakan istilah umum yang membantu manusia dalam membuat, menyimpan, mengkomunikasikan, serta menyebarkan informasi. Teknologi informasi merupakan sarana dan prasarana (hardware, software, useware) system serta metode untuk menafsirkan, mengolah, menyimpan, menafsirkan, menggunakan dan mengorganisasikan data secara bermakna. Bambang Warsita (2008:135).

Lebih lanjut menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2011:57) mengatakan bahwa, teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Penerapan teknologi dapat memudahkan pekerjaan, mempersingkat jarak, serta menjalin komunikasi tanpa batas ruang dan waktu.

Berbagai inovasi dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayanan publik, guna merespon penilaian publik atas rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh pemerintah. Dalam penyelenggaraan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS), inovasi pelayanan pensiun PNS, Kenaikan Pangkat PNS dan Pejabat Negara berbasis digital didorong oleh kebijakan pemerintah dalam penerapan *e-government* guna memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Percepatan digitalisasi penyelenggaraan pemerintah pada

umumnya dipengaruhi oleh isu-isu sentral, harapan, kritik dan keluhan publik terhadap rendahnya mutu pelayanan publik.

Pemberian Kenaikan Pangkat dan pensiun PNS serta Pejabat Negara dalam manajemen PNS berbasis elektronik diperlukan untuk mempermudah akses pelayanan dan sistem untuk memudahkan akses dan informasi yang lebih profesional.

Guna Meningkatkan percepatan layanan kepegawiaan utama, seperti Kenaikan Pangkat (KP) dan Pensiun, BKN menerapkan sistem Pelayanan Kenaikan Pangkat Otomatis (KPO) dan Penetapan Pensiun Otomatis (PPO), berbasis *Paperless*,

Sistem Layanan Kepegawaian KPO dan PPO sudah dilaksanakan oleh BKN sejak tahun 2015 lalu yang mengacu pada Peraturan Kepala BKN No:25 tahun 2013 tentang pedoman Pemberhentian Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat Reguler PNS Tingkat I Golongan Ruang IV/b ke bawah dan Perka BKN No 26 tahun 2013 tentang Pedoman Pemberhentian dan Pemberian Pensiun PNS yang mencapai Bataus Usia Pensiun (BUP) yang akan diberhentikan dalam pangkat Pembina Tingkat I Golongan Ruang IV/b ke bawah.

Layanan KPO dan PPO berbasis *Paperless* dilakukan untuk memangkas dokumen persyaratan administrativ yang harus dipenuhi ketika mengajukan usulan KP dan Pensiun, sehingga proses pengusulan hingga penetapan dapat berjalan singkat tanpa melewati alur yang panjang dengan prosedur yang kompleks.

Hal ini merupakan komitmen BKN untuk terus melakukan terobosan dalam mempermudah dan mempersingkat seluruh layanan kepegawaian, serta mengoptimalkan seluruh sistem informasi kepegawaian yang cepat, tepat, dan akurat.

G. LAYANAN DIGITALISASI KANREG IV BKN MAKASSAR

1. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital. istilah digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital. Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Jika sudah ditahap digitalisasi, perusahaan sudah mampu mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan.

Menurut Lantip dan Rianto (2011:4) bahwa, teknologi informasi dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan terhadap bidang suatu informasi yang berbasis komputer dan perkembangan yang begitu pesat. Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan juga mencakup bagaimana mengintegrasikan seluruh area layanan sehingga mampu menciptakan suatu nilai tambah yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. “Salah satu kunci penting dalam transformasi digital adalah kesiapan SDM baik dari aspek pengetahuan, keahlian, maupun budaya kerja ucap Wakil Presiden RI KH

Ma'ruf Amin saat membuka secara *virtual* Rapat Koordinasi Nasional Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara (BKN) Tahun 2020, Kamis (17/12).

H. DIGITALISASI KANREG IV BKN MAKASSAR

Gambar 3
Launching Aplikasi Ewako



Sumber : Dokumentasi Launching Aplikasi Ewako,2020

Pada hari Rabu tanggal 02 Juli tahun 2020 bertempat di Aula Lagaligo Kator Regional IV BKN Makassar JL. Paccerakkang No. 3 Daya Makasar dilaksanakan rapat koordinasi kepegawaian dengan seluruh BKD/BKPSDM di Wilayah Kerja Kantor Regional IV BKN Makassar sekaligus dalam rangka *launching* Aplikasi EWAKO (*electronic webservice application of* KPO and PPO). Layanan Kepegawaian Aplikasi EWAKO yaitu Berkas Kenaikan Pangkat, Pertek Pesiun dan Penetapan NIP dokumen Tidak Lagi Gunakan Kertas (*paperless*) karena dalam bentuk digital.

I. DEFINISI OPERASIONAL

1. Layanan *Paperless* terkait Layanan Kenaikan Pangkat

   adalah Layanan yang tidak menggunakan kertas sehingga memberikan manfaat dalam hal: a). Kemudahan prosedur pengusulan kenaikan pangkat, b). Kemudahan mendapatkan informasi berkas kenaikan pangkat yang tidak lengkap, c). Kemudahan mendapatkan informasi terkai berkas kenaikan pangkat yang tidak memenuhi syarat.

2. Layanan *Paperless* terkait Layanan Pensiun adalah Layanan yang tidak menggunakan kertas sehingga memberikan manfaat dalam hal: a). Kemudahan prosedur pengusulan Pensiun, b). Kemudahan mendapatkan informasi berkas Pensiun yang tidak lengkap,

J. Model Kerangka Pikir

