BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi merupakan istilah umum yang membantu manusia dalam membuat, menubah, menyimpan, mengkomunikasikan, serta menyebarkan informasi. Perkembangan teknologi merupakan tuntutan zaman yang tidak bisa dipungkiri untuk diikuti oleh khalayak publik. Teknologi yang dahulunya hanya angan-angan kini berubah menjadi suatu ketergantungan yang sulit dihindarkan publik. Teknologi memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan manusia, yang secara langsung membuat ketergantungan pada teknologi. Kecanggihan teknologi mempermudah semua semua aspek kehidupan manusia, baikdalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Teknologi bukan hanya memberikan manfaat secara fungsionalnya, namun juga memberikan fleksibilitas bagi penggunanya. Penerapan teknologi dapat memudahkan pekerjaan, mempersingkat jarak, serta menjalin komunikasi tanpa batas ruang dan waktu.

Dalam sektor publik perkembangan teknologi informasi menjadi kebutuhan dan tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyak instansi pemerintah menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik untuk mempermudah pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat. Perkembangan dan penerapan teknologi informasi sangat berperan besar dalam perubahan pola pikir dan pola

kerja instansi pemerintah. Instansi pemerintah yang pada awalnya identik dengan birokrasi rumit, lambat, dan berbelit perlahan berubah menjadi birokrasi yang simple dan online, yang membawa dampak positif pada percepatan pelayanan publik. Selain itu dengan memanfaatkan teknologi informasi kebutuhan komunikasi dan akomodasi antara pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih rasional dan murah. Hal ini memungkinkan pemerintah dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat tanpa terkendala ruang dan waktu.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan manajemen ASN digital berbasis teknologi informasi untuk menciptakan pelayanan ASN. Disamping untuk mempermudah pelayanan ASN, penerapan teknologi informasi manajemen ASN digunakan dalam rangka pengambilan keputusan strategis. BKN sebagai instansi penyelenggara negara telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan manajemen ASN dalam mendukung peran, tugas pokok, dan fungsinya.

Kanreg IV BKN Makassar merupakan perpanjangan tangan dari Badan Kepegawaian Negara adalah sebuah instansi pemerintah yang memiliki tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen kepegawaian negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsinya adalah penyusunan dan penetapan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian. Kanreg IV BKN Makassar memiliki 5 wilayah kerja yaitu di Provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi

Tengah, Sulawesi Tenggara dan Maluku. Kanreg IV BKN dalam memberikan pelayanan kepada ASN selama ini terasa belum maksimal dimana masih sering terjadi keterlambatan dalam proses kenaikan pangkat dan pensiun PNS.

Salah satu contoh yang disampaikan oleh Budi Andayani Isman Hadi yaitu terdapat Pegawai dari Dinas Pendidikan Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah atas nama Lili Trisnamurti Nursin NIP.196905151993102003 mengalami penundaan kenaikan pangkatnya untuk periode Oktober 2019 dikarenakan SK Kenaikan Pangkat Jabatan AK 437.969 tidak terlampir, setelah dikonfirmasi ternyata berkas tersebut tercecer pada saat pengiriman ke Kanreg IV BKN. (keterangan Kabid Mutasi dan Status Kepegawaian).

Proses pengiriman berkas yang memakan waktu yang cukup lama seperti yang dialami Lili Trisnamurti Nursin NIP.196905151993102003 pegawai dinas pendidilan di Kabupaten Banggai. Dalam pengiriman berkas tersebut diperkirakan memakan waktu selama 3 hari dari daerah tempat bertugasnya ke BKD Kabupaten Banggai, kemudian pengiriman berkas dari BKD Banggai ke Kantor Regional IV BKN diperkirakan selama 5 hari, berkas yang diterima dan dikelola oleh bagian persuratan kemudian dikirimkan ke bagian penerimaan berkas di bagian Mutasi. Bagian TU membutuhkan waktu 10 jam (selama 2 hari) dalam merapikan dan memilah berkas secara manual, berkas tersebut dikirim ke bagian teknis.

Pengurusan berkas juga memakan biaya yang cukup banyak, khususnya biaya transportasi ASN dari Kabupaten Banggai ke Kanreg IV BKN Makassar, adapun rincian biaya yang dikeluarkan sebagai berikut :

Tabel 1
Rincian Pengeluaran

No	Uraian Biaya	Jumlah
1	Transportasi dari tempat asal ke pelabuhan (ojek) PP	Rp. 50.000
2	Tiket Pelabuhan ke Kabupaten Banggai PP	Rp. 50.000
3	Tiket Pesawat dari Banggai ke Makassar PP (sesuai SBU karena harga tentative)	Rp. 2.578.000
4	Taksi bandara ke kantor regional IV BKN PP	Rp. 300.000
5	Biaya Hotel (selama 2 malam)	Rp 1.464.000
6	Konsumsi dan akomodasi selama 2 hari	Rp. 800.000
Total		**RP. 5.242.000**

Sumber : Standar Biaya Umum, 2020

Sebelum menggunakan Aplikasi Ewako, Kantor Regional IV BKN Makassar melakukan Pelayanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun dengan cara manual yaitu dengan menggunakan Berkas dari Instansi yang mengusul. Hal ini dinilai cukup memakan waktu dan biaya yang cukup banyak, dimana penguhubung dari Instansi harus mengantarkan Berkas Kenaikan Pangkat/Pensiun ke BKN.

Atas permasalahan tersebut Kanreg IV BKN Makassar menciptakan aplikasi *Electronic Webservice Application of KPO and PPO* (EWAKO). Aplikasi EWAKO memudahkan urusan teknis kepegawaian. Dengan Aplikasi EWAKO kenaikan pangkat dan pensiun PNS tidak lagi

menggunakan kertas *(paperless*) tetapi semua berkas discan berformat PDF yang dikirim secara online dimana pengadministrasian kepegawaian menggunakan digital.

Gambar I
Desain Logo Aplikasi Ewako



Sumber : Buku Petunjuk EWAKO v.2020.02 hlmn 1

Oleh karena itu sejak launching Aplikasi Ewako pada tanggal 02 Juli 2020 diwajibkan bagi seluruh BKD/BKPSDM/instansi vertikal se wilayah Kerja Kanreg IV BKN Makassar mengusulkan berkas dengan menggunakan Aplikasi Ewako, jadi tidak ada lagi berkas yang akan diterima.

Digitalisasi sistem pemerintahan merupakan salah satu perwujudan reformasi birokrasi melalui akselerasi pemanfaatan dukungan teknologi informasi secara intensif dan masif.

Digital government menjadi sebuah solusi dan keniscayaan dalam mengoptimalkan pelayanan publik. 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.

Kanreg IV BKN Makassar melakukan penerapan digitalisasi manajemen ASN di era adaptasi kerja baru agar ASN dapat bekerja secara profesional, berintegritas, netral dan mampu berkinerja tinggi dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa. Berdasarkan isu yang terjadi seperti di paparkan di atas, maka bagaimana Layanan Paperless Kanreg IV BKN Makassar. Karena masih terdapat beberapa Pegawai ASN yang masih mengumpulkan berkas kertas ke intansi pengelola Kepegawaian di Instansi Pengusul Kenaikan Pangkat dan Pensiun. Sejak Aplikasi Ewako di launching masih terdapat beberapa BKD/BKPSDM yang membawa berkas ke Kanreg IV BKN akan tetapi di Kantor BKN tidak bisa menerima berkas lagi, oleh karena itu Kanreg IV BKN menyiapkan sarana dan prasarana untuk mengupload berkas ke aplikasi Ewako yang dilakukan oleh instansi pengusul. BKD/BPKPSDM menyampaikan keluhan ke Kantor Regional IV BKN bahwa sebagian besar pegawai di wilayah kerjanya belum mengetahui terkait Aplikasi Ewako sehingga pegawai masih menggunakan berkas pada saat mengusulkan Kenaikan pangkat dan atau pengusulan Pensiun.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam tesis ini adalah “bagaimana Pelayanan *Paperless* Kantor Regional IV BKN Makassar ?

C. TUJUAN

Tujuan Penelitian yaitu : untuk mengetahui tentang Pelayanan *Paperless* Kantor Regional IV BKN Makassar.

D. MANFAAT

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis

1. Manfaat Teoritis

   Dapat memberikan pemahaman Proses Pelayanan *Paperless* terhadap pegawai di Kantor Regional IV BKN Makassar.

2. Manfaat Praktis

   Mempermudah Pegawai ASN dalam melakukan Usul kenaikan Pangkat dan Pensiun dengan menggunakan Pelayanan *Paperles* Kantor Regional IV BKN Makassar.