

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik menjadi penting dalam penilaian kinerja dari badan instansi terkait atau kantor-kantor yang menyediakan jasa pelayanan kepada publik, baik itu di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Setiap lembaga publik pastinya berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan fungsi utama pelayanan. Sebagai lembaga penyedia pelayanan, pelayanan diatur melalui proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar yang ditentukan, dalam hal ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain teknis pelayanan, aspek nonteknis juga mempengaruhi proses pelayanan. termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan. Kualitas dan kompetensi aparatur pelayanan juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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. Dipertegas dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan, dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dari uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas, memberikan penegasan bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik, mudah, cepat, dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sebagai upaya untuk membuat kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan menjadi meningkat melalui pelayanan publik yang diberikan.

Dalam era digitalisasi saat ini, masyarakat sudah tidak asing lagi dengan penggunaan teknologi digital dalam memberikan pelayanan maupun menerima pelayanan. Seiring dengan perkembangan zaman masyarakat sudah mulai dengan bergantung dengan teknologi digital untuk mempermudah pekerjaan baik di rumah, sekolah, ataupun di lembaga instansi pemerintah dan swasta.

Pelayanan berbasis *E-government* bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi

merupakan faktor penting dalam mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan publik.

Pelayanan berbasis *E-government* juga menguntungkan bagi pemerintah karena dapat mengurangi biaya operasional, mempermudah pemantauan dan evaluasi pelayanan publik, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas pemerintah.

Namun, pelaksanaan pelayanan berbasis *E-government* tidaklah mudah. Pemerintah harus memastikan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang memadai dan mampu menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah juga harus memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang cukup terhadap teknologi informasi dan komunikasi, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan melalui sistem *E-government* aman dan terlindungi dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Pelaksanaan pelayanan *E-government* di Provinsi Papua khususnya pada Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Kota Jayapura, yang awalnya memulai pelayanan masih berbasis fisik atau kertas sejak tahun 2007 sampai dengan tahun 2010, sehingga pelayanan terhadap pegawai yang tergolong lama dalam proses pelayanannya, karena masih harus mengisi form pengajuan dengan menulis tangan, memerlukan waktu yang lama dalam pemeriksaan kelengkapan berkas, pegawai yang ingin mengajukan kelengkapan berkas pengajuan pensiun harus membawa setumpuk berkas yang banyak, menempuh waktu yang jarak yang jauh, karena harus datang dari tempat kerja yang berada di luar Kota Jayapura. Seiring dengan bertambahnya tahun, pelayanan yang awalnya masih manual menggunakan

kertas, berkembang menjadi pelayanan semi manual, pelayanannya masih berbasis kertas tapi sudah didukung dengan penggunaan komputer, sehingga dalam pelayanan pegawai, pembuatan form pengajuan dan membuat surat keterangan menggunakan komputer dan diprint, sehingga dalam mengisi form pengajuan tidak perlu lagi menulis dengan tangan. Tapi, dalam memeriksa kelengkapan berkas pengajuan pensiun masih berbasis kertas, dan pemeriksaan berkas masih dalam bentuk fisik.

Untuk mempermudah pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, membuat penyediaan pelayanan yang hemat biaya dan ekonomis, meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi, serta meningkatkan manfaat dan jumlah layanan publik. Untuk mewujudkan semua itu, pada tahun 2016 Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Jayapura membuat sebuah aplikasi pelayanan pegawai yaitu Elektronik Pusat Layanan Publik Terpadu (EPPT). Aplikasi EPPT adalah aplikasi layanan pegawai berbasis elektronik untuk mempermudah PNS di lingkungan kerja Kantor Regional IX BKN Jayapura dalam memproses usul kenaikan pangkat, usul Kerpeg, Karis, Karsu, dan usul pensiun.

Seiring dengan berjalannya waktu pada tahun 2019 Kantor Regional IX BKN Jayapura melakukan pengembangan dan riset terhadap aplikasi yang ada dan menghadirkan aplikasi Sistem Informasi Notifikasi Kepegawaian (SINOKEN). Awalnya SINOKEN memiliki kepanjangan “Sistem Aplikasi Penetapan Nota Persetujuan Teknis Kenaikan Pangkat” yang digunakan dalam proses kenaikan pangkat di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian. Namun dalam perkembangannya, SINOKEN diintegrasikan dengan beberapa aplikasi

lainnya yaitu, eK3 (elektronik Karpeg Karis Karsu), ePPT (elektronik Pusat Pelayanan Terpadu), aplikasi pelayanan Pensiun dan pelayanan kepegawaian lainnya. Dan nama SINOKEN berubah arti menjadi “Sistem Aplikasi Notifikasi Kepegawaian”.

Selama penulis melaksanakan magang di Kantor Regional IX BKN Jayapura selama kurang lebih satu bulan empat hari, penulis melakukan pengamatan dan praktek dalam penggunaan aplikasi SINOKEN. Hasil pengamatan dan praktek selama menggunakan aplikasi SINOKEN di bidang pensiun yaitu memberikan kemudahan dalam memeriksa berkas-berkas pengusulan pensiun BUP (Batas Umur Pensiun) maupun Non BUP (Janda/Duda) untuk pegawai, karena berkas-berkas diperiksa dalam bentuk digital, tidak dalam bentuk fisik/kertas, dan mempersingkat waktu dalam pemeriksaan berkas yang awalnya membutuhkan waktu yang lama dalam memeriksa berkas. Aplikasi SINOKEN memberikan kemudahan dalam pelayanan pegawai, namun berdasarkan pengamatan penulis masih ada beberapa pegawai yang datang dan membawa berkas pengajuan pensiun, padahal yang seharusnya berkas tersebut bisa discan dan dikirim melalui aplikasi SINOKEN dan diperiksa kelengkapannya oleh pegawai BKN Jayapura. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap hasil pengamatan yang sudah dilakukan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat oleh Penulis maka rumusan masalah yang dapat dibuat yaitu :

1. Bagaimana proses pelayanan pengajuan pensiun pegawai (BUP) Batas Umur Pensiun dan Non BUP (Janda/Duda) menggunakan aplikasi SINOKEN ?
2. Apa hambatan yang dihadapi saat proses pelayanan pegawai BUP (Batas Umur Pensiun) dan Non BUP (Janda/Duda) dengan menggunakan aplikasi SINOKEN ?

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari proposal ini, yaitu :

1. Untuk mengkaji bagaimana proses pelayanan yang diimplementasikan dengan menggunakan aplikasi SINOKEN dalam pelayanan pensiun pegawai Batas Umur Pensiun (BUP) dan Non BUP di Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Provinsi Papua.
2. Untuk mengetahui hambatan selama pelayanan pensiun pegawai BUP dan Non BUP dengan menggunakan aplikasi SINOKEN.

1.4. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan proposal ini, yaitu :

1. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat secara Teoritis dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan

khususnya mengenai pelayanan secara *E-government* pada Kantor Regional IX Badan Kepegawaian Negara Provinsi Papua dalam penggunaan aplikasi SINOKEN.

2. Manfaat Secara Praktis

Manfaat bagi peneliti yaitu penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang pelayanan secara digitalisasi (*E-government*), serta untuk rencana penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Manajemen Administrasi Perkantoran, Universitas Cenderawasih.