

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hakekatnya konsep pelayanan administrasi pemerintah di Indonesia seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari publik *service*. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya.

Terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil termasuk pengembangan kompetensi dan tugas belajar, Peraturan Kepala BKN No. 12 Tahun 2018 Tentang pedoman pelaksanaan tugas belajar bagi Pegawai Negeri Sipil termasuk prosedur dan persyaratan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur

sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara.

Pegawai merupakan waktu disaat seseorang ingin melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi pada sebuah perusahaan/instansi karena alasan tertentu. Pada umumnya pegawai ingin melanjutkan sekolah ke jenjang lebih tinggi diberlakukan pada seorang yang Pangkatnya sampai untuk sekolah sesuai ketentuan yang berlaku di instansinya karena dengan demikian melanjutkan kuliah dapat membantu meningkatkan kemapan, karir, dan kualitas hidup seseorang. Untuk PNS maupun anggota TNI/POLRI diperbolehkan kuliah kejenjang lebih tinggi sesuai ketentuan yang berlaku, untuk PNS yang memegang jabatan tertentu seperti Staf Ahli atau Sekretaris Daerah dalam konteks Pegawai Negeri Sipil memiliki gelar S3 dapat membuka peluang untuk menempati posisi yang lebih strategis

Badan Kepegawai Negara (BKN) bergerak dibidang kepegawaian khusus dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan Indonesia. Ada beberapa tugas dan fungsi BKN antara lain:

1. Pengelolaan Kepegawaian: BKN bertanggung jawab untuk mengelola data kepegawaian termasuk pengadaan, penempatan, dan pengembangan pegawai.
2. Pengembangan Kompetensi: BKN berperan dalam mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendidikan.

3. Pengawasan Kepegawaian: BKN melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan kepegawaian di lingkungan pemerintah:
4. Penilaian Kinerja: BKN melakukan penilaian kinerja pegawai untuk menentukan kenaikan pangkat, gaji, dan promosi.
5. Pengembangan Sistem Informasi: BKN mengembangkan sistem informasi kepegawaian untuk mendukung pengelolaan kepegawaian yang efektif dan efisien.

Dengan demikian, BKN berperan penting dalam memastikan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kompetensi dan kemampuan yang sesuai untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan efektif dan efisien.

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugasnya adalah membantu Bupati/Walikota, melaksanakan urusan penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian, dan pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang meliputi pendidikan dan pelatihan. BKPSDM mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang kepegawaian daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDM mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dalam bidang kepegawaian daerah, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dalam bidang kepegawaian daerah, pembinaan dan melaksanakan tugas dalam

bidang kepegawaian daerah dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati/Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dibidang kepegawaian daerah. Dengan demikian BKPSDM dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 38 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara tanggal 05 Maret 2018. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas salah satunya sebagai pemberi pelayanan di bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur, seperti pelayanan permohonan tugas belajar melalui aplikasi sikon, pengusulan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil. mengacu pada Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 10 Tahun 2023 tentang tugas belajar bagi pegawai negeri sipil Penetapan izin belajar pegawai negeri sipil BKPSDM juga merupakan sarana penghubung antara PNS dengan Badan kepegawaian Negara (BKN) dalam proses izin belajar dan pencantuman gelar bagi pegawai.

Dari beberapa tahun terakhir jumlah PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara ada sekitar 461 orang PNS mengajukan Tugas Belajar Mandiri. Selama 3 tahun terakhir Artinya, BKPSDM akan memproses usul tugas belajar mandiri kurang lebih sekitar 100 berkas jika dihitung rata-rata setiap tahunnya. Untuk memberikan gambaran mengenai jumlah PNS Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pada tahun 2023-2025 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang Mengajukan Izin Belajar Mandiri

No	Keterangan	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
1	Peserta izin belajar mandiri	261	120	80

Sumber : BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025

Pelayanan pengusulan Tugas Belajar Mandiri bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan pengusulan tugas belajar mandiri sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara karena menyangkut masa depan mereka dalam hal karir tugas yang berkaitan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam organisasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam pelayanan tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil yang

akan mengusulkan tugas belajar mandiri pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Banyaknya PNS yang masih melakukan pendidikan tanpa proses tugas belajar.
2. Kesalahan pengimputan data dapat menyebabkan permohonan tugas belajar tidak dapat di proses dengan benar.
3. Keterlambatan proses permohonan tugas belajar dapat menyebabkan kesulitan bagi pegawai yang ingin melanjutkan pendidikan

Berdasarkan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Pelayanan Permohonan tugas Belajar melalui aplikasi sikon pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia”***.

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian terkait pelayanan permohonan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara dapat dilaksanakan lebih mendalam, maka penelitian tersebut difokuskan menggunakan teori pelayanan menurut Parasuraman & berry dalam Muhammad Fitri Rahmadana, dkk (2020:93-94) sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsivess.*
4. *Asurance.*
5. *Emphaty.*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

4. Bagaimana pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara?
5. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu rumusan masalah di atas, tujuan yang handak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelayanan tugas belajar mandiri melalui aplikasi sikon Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan tugas belajar mandiri melalui aplikasi sikon, tugas belajar mandiri Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.
- c. Diharapkan penelitian ini berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis :

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah terdiri dari :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian akan dapat memberikan manfaat guna pengembangan ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya perbaikan terkait pelayanan tugas belajar Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara.