

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kinerja suatu badan atau organisasi adalah representasi seberapa baik suatu kegiatan, program, atau kebijakan dilaksanakan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi rencana strategis organisasi. Bersamaan dengan pergantian peristiwa secara mekanis, organisasi pemerintah memerlukan perubahan besar-besaran sesuai perbaikan saat ini melalui perubahan administratif karena Indonesia berada dalam masa kontes dunia (Mulyani, 2012). Sejak peraturan tersebut dilaporkan melalui Instruksi Presiden no 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Organisasi pemerintah telah bersaing dalam pemanfaatan inofasi data untuk mengawasi pemerintahan dan administrasu publik. Hadirnya penggunaan *E-Government* di pemerintah adalah untuk membantu tercapainya pemerintahan yang baik (*Good Government*).

Kebijakan *E-Government* bagi Indonesia merupakan suatu Upaya untuk mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dimana pemanfaatan teknologi infomasi ini mencakup beberapa kegiatan inti, antara lain pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis, serta akses akan lebih mudah digunakan baik masyarakat maupun instansi pemerintah.

Kebijakan *E-Government* bagi Indonesia merupakan suatu Upaya untuk mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dimana pemanfaatan teknologi infomasi ini mencakup beberapa kegiatan inti, antara lain pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis, serta akses akan lebih

mudah digunakan baik masyarakat maupun instansi pemerintah. Berbagai aplikasi dibuat untuk mengoptimisasi proses sampai dengan *output* yang dihasilkan dapat diakses lebih mudah. Sebagai salah satu bentuk pengembangan *E-Government* yakni penilaian kinerja seorang Aparatur Sipil Negara dapat menjadi lebih jelas, terukur dan terpantau melalui aplikasi MangLapen. Aplikasi MangLapen sendiri bukanlah barang baru semisal bagi daerah Bandung karena mereka sudah lebih awal menerapkan aplikasi MangLapen ini. Sebuah aplikasi sederhana yang dirasakan sangat membantu dalam mengukur kinerja dan beban kerja Aparatur Sipil Negara di Pemerintah Kota Bandung, yang pada akhirnya menginspirasi Badan Kepegawaian Negara.

Aplikasi MangLapen merupakan aplikasi berbasis *website* yang sering digunakan sebagai media informasi dan data yang ada di Bidang Pensiun, bahkan aplikasi ini hanya dapat diakses oleh para pegawai di instansi tersebut seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara (UU ASN) No 5 Tahun 2014 mengenai Aparatur Sipil Negara yaitu terkait dengan penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara yang diberlakukan dengan dasar perencanaan kinerja pada tingkat individu atau tingkat organisasi, dengan memperhatikan target pencapaian, hasil, serta manfaat yang dihasilkan, dan perilaku aparatur sipil negara itu sendiri.

Fungsi utama dari Aplikasi MangLapen ini yaitu untuk mengolah data pensiun janda/duda pensiunan PNS yang ada di bawah tanggung jawab Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung. Data pada Bidang Pensiun dijelaskan pada tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data pada Bidang Pensiunan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Provinsi Jawa Barat Tahun 2020

NO.	JENIS	TARGET	USUL	PENYESELASAIAN	%
	PENETAPAN	KINERJA	MASUK		

1.	SK Pensiun Janda/Duda dari Pensiunan PNS	2.427	1.571	1.515	96,4
2.	Pendaftaran / Mutasi keluarga	1.204	1.057	1.007	95,3

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (BKN Kanreg III 2020)

Diketahui dari hasil data pada tabel di atas bahwa pada tahun 2020 ketika awal penggunaan aplikasi MangLapen ini kualitas tingkat pelayanan yang dihasilkan oleh Aplikasi MangLapen yang terdapat di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung belum dikatakan optimal. Dengan kata lain, penggunaan aplikasi MangLapen belum memiliki kinerja yang sesuai, sehingga dapat dimaksimalkan kegunaannya untuk tahun berikutnya.

Tabel 1.2 Data pada Bidang Pensiunan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Provinsi Jawa Barat Tahun 2021

NO.	JENIS PENETAPAN	TARGET KINERJA	USUL MASUK	PENYELESAIAN	%
1.	SK Pensiun Janda/Duda Pensiunan PNS (USUL TASPEN)	1.500	2.334	1.962	84,0617
2.	Pendaftaran atau Mutasi keluarga	850	919	703	76,4962

Sumber: Badan Kepegawaian Negara (BKN Kanreg III 2020)

Diketahui dari hasil data pada tabel di atas bahwa pada tahun 2021, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, kualitas penggunaan aplikasi MangLapen terjadi penurunan yang sangat signifikan dan penggunaannya bisa dikatakan kurang optimal. Dalam mengoptimalkan kualitas program-program yang ada di dalam Aplikasi MangLapen pada Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional III Bandung seharusnya bisa menambahkan beberapa inovasi yang layak ada di Aplikasi MangLapen.

Berdasarkan kedua tabel di atas pada tahun 2020 dan 2021, Aplikasi MangLapen menunjukkan kegunaannya dalam mengoptimalkan sistem pengolahan data yang terdapat pada bidang pensiun di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung. Jika keduanya dibandingkan maka pengolahan data pada tahun 2020 itu lebih meningkat daripada di tahun 2021.

Demi memberi kemudahan dan efektivitas yang luas bagi para pegawai yang ada di bidang pensiunan, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung ini meluncurkan aplikasi berbasis web yang dapat memberikan kemudahan dalam mendata para pensiunan ASN yang berada di bawah wilayah Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung.

Oleh karena itu, dalam hal ini muncul rasa tertarik untuk meneliti dampak aplikasi MangLapen dengan mengangkat judul “Pengaruh Penerapan Aplikasi MangLapen (Membangun ASN ber Nuansa Global Layanan Pensiun) Terhadap Pelayanan ASN pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah untuk mempermudah apa yang akan disampaikan di dalam penelitian ini. Berikut adalah identifikasi masalahnya, antara lain:

1. Proses pelayanan *online* hanya bisa diakses dari *Website*, belum terdapat dalam aplikasi yang bisa diunduh pada perangkat *smartphone*.
2. Kendala yang dialami dalam mengolah data pensiunan PNS.
3. Sebagian pegawai masih belum mengetahui cara pemakaian Aplikasi MangLapen.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Dari pemaparan yang telah disampaikan sebagaimana yang terdapat dalam latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang dikemukakan yaitu seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi MangLapen terhadap pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi MangLapen terhadap Pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menghasilkan manfaat secara teoritis ataupun praktis, sebagaimana berikut:

a. Teoretis

Bagi peneliti, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman, khususnya yang berkaitan dengan implementasi Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Selain memiliki kerangka konseptual metodis dan memperoleh keahlian dalam menulis karya ilmiah, terutama yang memiliki pernyataan tesis yang kuat.

b. Penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa lain di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya jurusan Administrasi Publik, untuk

menjadi referensi yang akan menindaklanjutinya dengan mengadaptasi penelitian yang sama dan menggunakan informan penelitian yang lebih mumpuni.

- c. Untuk mengetahui tantangan dan faktor yang mendukung dampak kualitas aplikasi MangLapen di Kanwil III Badan Kepegawaian Negara Provinsi Jawa Barat.

1. Praktis

- a. Penelitian ini menyelesaikan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bandung.
- b. Sumber referensi ini diharapkan digunakan bagi peneliti selanjutnya dan menyertakan referensi tersebut.

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut (Indrajit, 2006) menyatakan bahwa pegawai merupakan fungsi dan interaksi tiga dimensi, yaitu sebagai berikut.

- a. *Support* (Dukungan)

Support merupakan menjadi hal penting dalam hal dukungan pada unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) guna mengembangkan Aplikasi MangLapen, sebab hal tersebut akan menyangkut seluruh proses dari Aplikasi MangLapen. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam menyusun konsep, tetapi juga harus menjadi motivator ulung dalam fase pelaksanaan (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan juga pengembangan Aplikasi MangLapen bisa berjalan dengan mulus.

- b. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity merupakan adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pimpinan dalam mewujudkan *e-performance*. Dalam hal ini ada tiga hal minimum yang paling tidak harus mempunyai oleh sebuah instansi dalam rangka mengimplementasikan dan membangun *e-performance*, yaitu sebagai berikut:

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk menjalankan berbagai inisiatif *e-performance*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sebab fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan aplikasi *e-performance*.
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan aplikasi *e-performance* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diinginkan.

- c. *Value* (Nilai)

Elemen pertama dan kedua di atas adalah dua buah aspek yang dilihat dari sisi pimpinan selaku pihak pemberi jasa (sisi penyedia-*supply slide*). Pelaksanaan Aplikasi MangLapen tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal

ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya Aplikasi MangLapen bukanlah kalangan instansi saja melainkan masyarakat dan juga yang mempunyai kepentingan. Sebab itu pimpinan dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi MangLapen agar penerapannya benar-benar memberikan value (manfaat) secara signifikan yang bisa dirasakan langsung. Tentunya dengan perpaduan antara ketigas elemen di atas akan membentuk sebuah nexus (pusat syaraf jaringan Aplikasi MangLapen) yang akan menjadikan kunci sukses penjamin keberhasilan penerapan Aplikasi MangLapen.

Selain dari penerapan aplikasi, peneliti akan menjelaskan mengenai tentang pelayanan ASN menurut (Moenir, 2002), dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai, adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik
2. Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme pekerjaan (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
5. Faktor sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

PENGARUH PENERAPAN APLIKASI MANGLAPEN TERHADAP PELAYANAN

ASN DI BADAN KEPEGAWAI NEGARA KANTOR REGIONAL II BANDUNG

UU ASN No.05 tahun 2014,Instruksi Presiden no.3 tahun 2003



Variable x : Penerapan Aplikasi

(Indrajit, 2006)

1. *Support*
2. *Capacity*
3. *Value*

Variable y : Pelayanan ASN

(Moenir, 2002)

1. Kesadaran Pegawai
2. Adanya Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
5. Faktor Sarana Pelayanan

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

