

Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

¹Muhammad Iqbal N, ²Hasanuddin, ³Auradian Marta

¹²³Universitas Riau, Indonesia

Korespondensi : iqbalnasri03@gmail.com

Abstrak

Wujud reformasi birokrasi pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru sebagai wali data ASN Republik Indonesia yaitu Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang merupakan pembaharuan dan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut pada aspek kelembagaan, aspek tata laksana, dan aspek sumber daya manusia aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan dan faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Pada BKN Kantor Regional XII Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas Reformasi Birokrasi pada organisasi pemerintahan dengan melihat Aspek Kelembagaan, Pemegang Jabatan Birokrasi, Penyederhanaan ketatalaksanaan (Inovasi), Sumber Daya Manusia, dan Kemampuan Teknis. Lokasi Penelitian dilakukan di BKN Kantor Regional XII Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menilai belum efektifnya pelaksanaan Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Pada BKN Kantor Regional XII Pekanbaru ini disebabkan karena masih banyak nya kesalahan dalam hal kelengkapan berkas kepegawaian, kurang update nya administrasi kepegawaian, ASN kurang memiliki pemahaman dan tidak terbiasa menggunakan platform digital sehingga belum maksimalnya penggunaan layanan dalam reformasi Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Pada BKN Kantor Regional XII Pekanbaru. Penulis menilai perlunya keberlanjutan sistem, pengembangan dan integrasi data secara menyeluruh dalam reformasi birokrasi melalui SIASN "Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara" pada Badan Kepegawaian Negara.

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Inovasi, Aparatur Sipil Negara

Abstract

Bureaucratic reform at the State Civil Service Agency Regional Office apparatus. This research aims to determine the effectiveness of implementation and inhibiting factors in the implementation of bureaucratic reform through state civil service information system innovation (SIASN) at BKN Regional Office XII Pekanbaru. This research uses the Theory of Effectiveness Aspects of Bureaucratic Reform in government organizations by looking at Institutional Aspects, Bureaucratic Position Holders, Simplification of Management (Innovation), Human Resources, and Technical Capabilities. Location The research was carried out at BKN Regional Office XII Pekanbaru. This research uses a qualitative descriptive approach. Meanwhile, data collection techniques are carried out through interviews and documentation. Based on the research results, the author assesses that the implementation of Bureaucratic Reform through Innovation of the State Civil Apparatus Information System (SIASN) at the BKN Regional Office and are not used to using digital platforms so that the use of services in reforming Bureaucratic Reform through State Civil Apparatus Information System Innovation (SIASN) at BKN Regional Office XII Pekanbaru has not been maximized. The author assesses the need for system sustainability, development and comprehensive data integration in bureaucratic reform through SIASN "State Civil Apparatus Information System" at the State Civil Service Agency.

Keyword: Bureaucratic Reform, Innovation, State Civil Apparatus

1. PENDAHULUAN

Manajemen Reformasi Birokrasi bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pemerintah dalam memberantas korupsi, kolusi dan otokrasi sehingga pemerintahan lebih bersih dari ketiga hal tersebut. Wujud reformasi birokrasi merupakan pembaharuan dan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut pada aspek kelembagaan, aspek tata laksana, dan aspek sumber daya manusia aparatur. Sehingga dapat mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian reformasi birokrasi, serta menjawab tuntutan di lingkup nasional dan tantangan yang bersifat global (Permenpan RB RI Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road MAP Birokrasi 2020-2024, 2020). atau penggunaan anggaran dalam tata kelola manajemen kepegawaian. Tentunya Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru tidak luput dari tuntutan untuk melakukan tugasnya, salah satunya dalam hal pengelolaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pelaksanaan Tugas Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru mutlak membutuhkan sumber daya manusia unggul dibidang kompetensi. Keunggulan yang diindikasikan dengan menunjukkan kinerja yang baik, pengetahuan yang memadai, keterampilan serta perilaku yang baik, komunikasi yang baik, pengetahuan yang memadai, keterampilan serta perilaku yang bisa diteladani dari setiap pegawai yang dimilikinya (Gallois, Cynthia. Shuan, 2015).

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru merupakan Wali Data ASN di Indonesia yang bertugas untuk melakukan Pelayanan Publik dan juga sebagai Verifikator Kenaikan Pangkat ASN di lingkungan tugas kerja Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru yaitu Daerah Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau dan Provinsi Sumatera Barat). Salah satu layanan yang ada didalam aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Dengan reformasi layanan , Pemangkasan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Jangka Waktu Pelayanan pada proses layanan kenaikan pangkat oleh Badan kepegawaian Negara diharapkan menjawab tantangan reformasi birokrasi saat ini. Disamping itu, keberhasilan inovasi layanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun SIASN terletak pada kesiapan layanan dan sumber daya manusia yang akan mengelolanya. Berdasarkan fenomena diatas menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan berbagai fungsi pemerintahan di Indonesia. Sebagai bagian integral dari birokrasi pemerintahan, ASN bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan pemerintah pusat dan daerah, serta memastikan bahwa pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif (Kumorotomo, 2009).

Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia, dan akan berkualitas baik jika organisasi benar-benar peduli dan tahu tentang kebutuhan organisasi dan kemampuan karyawannya. Untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2017)), organisasi harus memiliki orang-orang dengan kualifikasi yang sesuai, tanggung jawab yang jelas, wewenang, tanggung jawab, hubungan dan prosedur kerja. Hal ini dapat diwujudkan melalui kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, yang juga dapat disebut sebagai upaya pemanfaatan sumber daya manusia (Notoadmodjo, 2015).

Menurut Popovich (1998) dalam (LAN RI, 2004) disebutkan bahwa untuk mengetahui sebuah organisasi yang berbasis kinerja/berkinerja tinggi dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

- 1) Mempunyai visi dan misi yang jelas
- 2) Menetapkan hasil yang akan dicapai dan berfokus pada pencapaian
- 3) Terjalannya komunikasi yang baik antar pegawai
- 4) Fleksibel dalam bekerja
- 5) Mampu memberdayakan pegawai
- 6) Selalu berkompetensi meningkatkan kinerja

Reformasi Birokrasi yang selama ini telah banyak dibahas dalam berbagai literature menggambarkan perubahan paradigma sekaligus perubahan struktur organisasi, manajemen, kebijakan, pola pikir dan budaya kerja SDM, yang diarahkan untuk menghemat anggaran negara, memperbaiki kualitas pelayanan

publik dan mendorong mekanisme kerja pemerintah yang lebih efisien dan efektif (Dwiyanto, 2010). Reformasi birokrasi menghadapi berbagai kendala. Reformasi tidaklah mudah, karena ia tidak berlangsung dalam ruang yang hampa. Reformasi birokrasi menghadapi kendala kultural, struktural dan bahkan kendala mental birokratis, disamping kendala teknis (Subagio, 2012).

Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas yang tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
- b. Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik..
- c. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program dalam pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Pembahasan reformasi birokrasi tidak hanya mencakup aspek organisasi, tapi juga mencakup hal-hal yang dicakup dalam reformasi administrasi sebagaimana disampaikan (Dahyar, 2019) bahwa “reformasi administrasi adalah inovasi secara terencana untuk meningkatkan kemampuan sistem administrasi sebagai social agent yang lebih efektif, instrumen yang lebih baik untuk menyelenggarakan demokratisasi politik, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi, yang merupakan unsur terpenting dalam proses nation-building dan pembangunan.” Pengertian reformasi birokrasi sebagai alat adalah sarana untuk membuat sistem administrasi instrumen yang lebih efektif untuk perubahan sosial instrumen yang lebih baik untuk membawa pertarungan politik kesetaraan, keadilan sosial dan pertumbuhan ekonomi. Sebagai proses, reformasi birokrasi juga dapat dilihat sebagai berubahnya praktek-praktek tingkah laku dan struktur birokrasi yang telah mapan (Romli, 2008).

Reformasi sebagai suatu usaha perubahan pokok dalam suatu sistem birokrasi yang bertujuan merubah struktur, tingkah laku, dan keberadaan atau kebiasaan yang telah lama (Khan, 1981). Reformasi birokrasi adalah perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi antara lain: “kelembagaan, sumber daya manusia sebagai aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan dan pelayanan publik.” Yang paling penting dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah perubahan *mind set* dan *culture set* serta pengembangan budaya kerja menurut (Effendi, 2007).

Reformasi birokrasi pemerintahan saat ini memang belum sepenuhnya terlihat. Birokrasi pemerintahan masih kental dengan nuansa klasik, yaitu kekuasaan tunggal ada di tangan pemerintah. Selain itu, rancangan besar yang lengkap dan tuntas mengenai penyelenggaraan birokrasi pemerintah belum terlihat. Struktur organisasi pemerintahan bahkan tergolong gemuk, sehingga kegiatan yang dilakukan cenderung boros. Reformasi adalah suatu proses yang tidak bisa diabaikan. Reformasi secara naluri harus dilakukan karena tatanan pemerintahan yang baik pada suatu masa, dapat menjadi tidak sesuai lagi karena perkembangan jaman. Reformasi birokrasi yang mendasar semestinya memberikan perspektif rancangan besar yang akan dilakukan. Perbaikan di satu bidang harus menunjukkan kaitannya dengan bidang yang lain. Apalagi dengan menganut sistem pemerintahan yang demokratis, maka setiap kebijakan publik harus mengakomodasi setiap kebutuhan rakyat (Thoha, 2008).

Pemikiran untuk mereformasi birokrasi dari bentuk lama (*Old Public Management*) ke suatu bentuk yang lebih baik lantas memunculkan beberapa konsep atau kerangka kerja baru. Di dalam buku ada beberapa formula yang dapat digunakan untuk membenahi manajemen pelayanan publik. Ada tiga strategi

pembenahan yaitu privatisasi, pelayanan prima, dan membangun visi maupun orientasi baru (Sylvia Nurhabibah, 2014).

Hal ini sejalan (Permenpan RB RI Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road MAP Reformasi Birokrasi 2020-2024, 2020) bahwa untuk mengevaluasi keberhasilan proses reformasi birokrasi dapat dilakukan dengan melihat keberhasilan perubahan pada: aspek penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan/manajemen, penataan sumber daya manusia/aparatur, dan pelayanan umum.

Secara lebih jelasnya, bahwa terdapat 4 bidang pendayagunaan aparatur negara yang mengalami proses reformasi birokrasi untuk mencapai lompatan peningkatan kualitas kinerja aparat pemerintah (Sedarmayanti, 2009) , yaitu:

1. Penataan kelembagaan
2. penyederhanaan ketatalaksanaan
3. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur
4. Pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme
5. Pengembangan pelayanan prima

Weber menilai reformasi adalah suatu proses yang tidak dapat diabaikan. Dalam kenyataannya, tidak ada organisasi yang menyerupai tipe birokrasi ideal. Sedikit sekali organisasi yang mendekati tipe birokrasi ideal, sedangkan sebagian besar organisasi jauh dari tipe ideal reformasi birokrasi Weber dalam (Thoha, 1991). Model birokrasi yang diajukan Weber memiliki karakteristik ideal sebagai berikut :

1. Pembagian kerja

Dalam menjalankan tugasnya, birokrasi membagi kegiatan pemerintahan menjadi bagian yang masing-masing terpisah dan memiliki fungsi yang khas. Pembagian kerja seperti ini memungkinkan terjadinya spesialisasi fungsi.

2. Hirarki wewenang

Ciri khas birokrasi adalah adanya wewenang yang disusun secara hirarkis atau berjenjang. Hirarki itu berbentuk piramid yang memiliki konsekuensi semakin tinggi suatu jenjang berarti semakin besar pula wewenang yang melekat di dalamnya dan semakin sedikit penghuninya. Hirarki wewenang ini sekaligus mengindikasikan adanya hirarki tanggung jawab setiap pejabat harus bertanggung jawab kepada atasannya mengenai keputusan yang dilakukan oleh anak buahnya.

3. Pengaturan perilaku pemegang jabatan birokrasi

Kegiatan pemerintahan diatur oleh suatu sistem aturan main yang abstrak. Aturan main itu merumuskan lingkup tanggung jawab para pemegang jabatan di berbagai posisi dan hubungan di antara mereka. Aturan-aturan itu juga menjamin koordinasi berbagai tugas yang berbeda dan menjamin keseragaman pelaksanaan berbagai kegiatan itu.

4. Impersonalitas hubungan

Para pejabat birokrasi harus memiliki orientasi impersonal. Mereka harus menghindari pertimbangan pribadi dalam hubungannya dengan bawahannya maupun dengan anggota masyarakat yang dilayaninya.

5. Kemampuan teknis

Jabatan-jabatan birokratik harus diisi oleh orang-orang yang memiliki kemampuan teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam jabatan itu. Biasanya, kualifikasi atas para calon dilakukan dengan ujian atau berdasar sertifikat yang menunjukkan kemampuan mereka.

6. Karier

Pekerjaan dalam birokrasi pemerintah adalah pekerjaan karier. Para pejabat menduduki jabatan dalam birokrasi pemerintah melalui penunjukan, bukan melalui pemilihan seperti anggota legislatif. Mereka jauh lebih tergantung pada atasan mereka dalam pemerintahan daripada kepada rakyat pemilih. Pada prinsipnya, promosi atau kenaikan jenjang didasarkan pada senioritas atau prestasi, atau keduanya.

Tujuan reformasi birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan yang baik, didukung oleh penyelenggaraan Negara yang profesional, bebas korupsi kolusi dan nepotisme dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercapai pelayanan prima. Terdapat lima aspek reformasi birokrasi yang perlu direformasi agar terjadi suatu proses perubahan yang menjadikan birokrasi sebagai lembaga administrasi negara yang demokratis, transparan, produktif, efektif, efisien, dan akuntabel.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai strategi penelitian. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh. Metode penelitian bukan hanya merupakan sekumpulan metode atau teknik penelitian semata, melainkan juga merupakan landasan nilai-nilai, asumsi-asumsi, etika dan norma yang menjadi aturan standard yang dipergunakan untuk menafsirkan serta menyimpulkan data penelitian (Jhon W, 2014). Jenis penelitian yang dipakai didalam penelitian ini memakai pendekatan kualitatif, karena hanya menggambarkan apa adanya dari suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis .

Ada beberapa pertimbangan mengapa digunakan metode pendekatan kualitatif, yakni: pertama, bila peneliti berhadapan dengan kenyataan ganda mudah disesuaikan; kedua, menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden; ketiga, lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 2006). Hasil data yang diperoleh dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analitis.

Metode deskriptif analitis juga merupakan pemecahan masalah yang diselediki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (sesorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain), pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak datau sebagaimana adanya (James A, 2008)). Ada dua ciri metode deskriptif yakni: pertama, memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah yang bersifat actual; kedua, menggambarkan fakta-fakta tentang masalah-masalah yang diselediki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang mencukupi (Arikunto, 2005).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

Salah satu upaya melakukan kegiatan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan punya daya saing adalah dengan meningkatkan pelayanan kepegawaian berbasis teknologi informasi. Penulis melihat pendekatan dan penyelenggaraan pelayanan kepegawaian menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Artinya kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan kepegawaian.

Tujuan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional memiliki karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Wujud reformasi birokrasi adalah melakukan pembaharuan dan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menyangkut pada aspek kelembagaan, aspek tata laksana, dan aspek sumber daya manusia aparatur. Sehingga dapat mewujudkan Aparatur Sipil Negara sebagai bagian reformasi birokrasi, serta menjawab tuntutan di lingkup nasional dan tantangan yang bersifat global (Romli, 2008).

Dalam rangka untuk mencapai tujuan nasional diperlukan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas secara adil dan merata, menjaga kesatuan dan persatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Guna mencapai tujuan tersebut diperlukan pegawai negeri yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan.

Penyajian data dan informasi secara *real time* menjadi hal yang penting tidak hanya bagi ASN namun juga bagi pimpinan antara lain sebagai alat pemantauan kinerja, sebagai alat bantu pengambilan keputusan dan sebagai sarana monitoring dan evaluasi. Informasi yang tidak tersaji dan tidak dapat diakses secara *real time* tentunya berdampak pada pengambilan keputusan yang tidak akurat serta tidak optimalnya capaian kinerja organisasi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis disini akan melihat bagaimana evaluasi reformasi birokrasi melalui SIASN “Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara” yang dimana didalamnya terdapat Inovasi Layanan yang memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi ASN, Instansi Pemerintah dan masyarakat umum untuk mendapatkan informasi kepegawaian berupa konsultasi, kenaikan pangkat dan pertimbangan teknis pensiun pegawai dan janda/duda PNS yang menjadi kewenangan Kanreg XII BKN Pekanbaru serta memperoleh pembaruan terkini terkait layanan kepegawaian yang disediakan baik oleh Kanreg XII BKN Pekanbaru maupun instansi se-wilayah kerja Kanreg XII BKN Pekanbaru. Hal ini sejalan dengan Reformasi Birokrasi Tematik yang salah satunya adalah Digitalisasi Administrasi Pemerintahan.

Visi dan misi merupakan sesuatu yang penting dalam sebuah organisasi termasuk untuk mewujudkan tata kelola Layanan Pensiun Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru yang dilaksanakan oleh BKN, sebagai organisasi yang mengurus administrasi kepegawaian maka diperlukan strategi-stretegi yang baik dalam mewujudkan visi organisasi tersebut. Visi Badan Kepegawaian Negara maka Visi Kantor Regional XII BKN Pekanbaru adalah:

“Mewujudkan Pengelola ASN yang Profesional dan Berintegritas untuk Mendukung Tercapainya Indonesia Maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong di wilayah kerja Kantor Regional XII BKN”

Misi merupakan kegiatan atau aktivitas yang dirancang untuk mendukung tercapainya visi yang telah ditetapkan oleh instansi. Dalam rangka mewujudkan Visi tersebut, serta mengacu pada tugas, fungsi dan wewenang yang telah dimandatkan oleh peraturan perundang undangan kepada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, serta menyelaraskan dengan Misi dari

Badan Kepegawaian Negara maka terdapat 5 pilar yang menjadi misi Kantor Regional XII BKN Pekanbaru yakni meningkatkan kualitas ASN melalui:

1. Pembinaan penyelenggaraan manajemen ASN;
2. Penyelenggaraan manajemen ASN;
3. Penyimpanan informasi pegawai ASN;
4. Pengawasan Dan Pengendalian Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Manajemen ASN.dan;
5. Mengembangkan dan mengoptimalkan sistim manajemen internal BKN.

Dalam kerangka pencapaian hasil-hasil yang diinginkan oleh organisasi maka diperlukan target-target pekerjaan yang akan dijadikan panduan dalam mencapai hasil pekerjaan Terkait bagaimana target pengelolaan kenaikan pangkat yang ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru maka dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 1
Data Pelayanan Proses Kenaikan Pangkat PNS
Di Lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru

Tahun	ACC	BTL & TMS	Persentase Usulan Ditolak	Total
2020	37.418	1.303	3,482%	38.721
2021	36.386	1.238	3,402%	37.624
2022	43.292	1.455	3,251%	44.747
2023	36.935	1.186	3,111%	38.121
4 Tahun	154.031	5.182	3,331%	159.213

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Tabel 2
Data Pelayanan Proses Pertimbangan Pensiun PNS
Di Lingkungan Kantor Regional XII BKN Pekanbaru

Tahun	ACC	BTL & TMS	Persentase Usulan Ditolak	Total
2020	7.568	403	5,325%	7.971
2021	9.348	150	1,604%	9.498
2022	8.094	133	1,643%	8.227
2023	7.148	96	1,325%	7.244
4 Tahun	32.158	782	2,374%	32.940

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Keterangan:

ACC = Usulan Pertimbangan Pensiun Yang diterima

BTL & TMS = Usulan ditolak karena berkas tidak lengkap (Bisa Dilengkapi)

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan kebijakan yang memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Memiliki standar pelayanan kepegawaian yang mengatur dengan jelas hak dan kewajiban penyelenggaraan pelayanan maupun penerima layanan;
- b) Memiliki mekanisme penanganan pengaduan, dan;
- c) Meningkatkan sarana prasarana dan teknologi informasi untuk pelayanan publik.

Terkait bagaimana ekspektasi pimpinan digunakan sebagai salah satu usaha pimpinan organisasi untuk dapat memicu peningkatan kinerja (Siagian, 2003) . Pegawai dalam hal ini ASN yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik pula bagi organisasi. Dengan adanya ekspektasi pimpinan, maka diharapkan para pegawai tersebut akan berlomba-lomba untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Para pegawai tersebut diharapkan memiliki kedisiplinan yang tinggi dan semangat kerja yang tinggi pula dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Karena dengan menghasilkan kinerja yang baik, dalam melihat pentingnya faktor ekspektasi pimpinan dalam memberi dampak terhadap kinerja pegawai melakukan pekerjaan pengelolaan kenaikan pangkat dan pensiun pegawai.

Badan Kepegawaian Negara sebagai Instansi yang diberi tugas membangun Sistem Informasi ASN (SIASN) dalam UU ASN terus melakukan penataan sistem informasi ASN terintegrasi untuk merealisasikan target. SIASN merupakan platform satu data ASN yang didalamnya memuat semua layanan kepegawaian, salah satunya yaitu Layanan Kenaikan Pangkat dan Layanan Pensiun.

Selanjutnya bagaimana kemudahan layanan yang ada pada SIASN dalam pengelolaan Kenaikan Pangkat dan Pensiun yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 3
Kemudahan Layanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun
Di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru Tahun 2020 - 2024

Layanan kenaikan Pangkat			
Kemudahan	< 2020	2020-2022	2023
Aplikasi yang digunakan	Berkas Fisik Manual	Aplikasi SAPK & Docu Digital	Aplikasi Sistem Informasi ASN (SIASN)
Proses Verifikasi	Berkas Fisik (Diantar Langsung Ke Kantor Regional XII BKN Pekanbaru)	Berkas SCAN	Berkas SCAN & Integrasi Data
Jangka Waktu Layanan	6 Bulan Proses Layanan	25 Hari kerja per instansi sejak usul diterima	2 (Dua) hari kerja per usulan sejak berkas diterima Lengkap
Layanan Pensiun			
Kemudahan	< 2020	2020-2022	2023
Aplikasi yang digunakan	Berkas Fisik Manual	Aplikasi SAPK & Docu Digital	Sistem Informasi ASN
Proses Verifikasi	Berkas Fisik (Diantar Langsung Ke Kantor Regional XII BKN Pekanbaru)	Berkas SCAN	Berkas SCAN & Integrasi Data
Jangka Waktu Layanan	6 Bulan Proses Layanan	14 Hari kerja sejak usul diterima lengkap	1 (Satu) hari kerja per usulan sejak berkas diterima Lengkap

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Dalam upaya pengelolaan sumber daya manusia yang mengarah pada pencapaian kinerja yang baik dapat dilakukan dengan menumbuhkan situasi kompetisi antar pegawai Kompetisi yang berarti saling mengatasi dan berjuang antara dua individu, atau antara beberapa kelompok untuk memperebutkan obyek yang sama jika dilakukan dengan aturan main yang jelas dan adil akan menghasilkan keuntungan tersendiri bagi organisasi. Keinginan berkompetisi tumbuh melalui dorongan motivasi berprestasi pada pegawai, jika seseorang memiliki motivasi berprestasi maka ia akan berusaha untuk mengungguli orang lain, berprestasi sesuai dengan standar, dan berjuang untuk sukses. Mereka juga mempunyai hasrat untuk melakukan sesuatu dengan lebih baik atau efisien dari pada yang dilakukan sebelumnya (Mangkunegara, 2007).

Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai maka Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru senantiasa memberikan reward kepada pegawainya setiap 6 bulan dengan melakukan kompetisi untuk menjadi pegawai terbaik.

Tabel 4
Metode Penilaian Kinerja Pengelolaan Layanan Pegawai
Dalam Rangka Kompetisi Pegawai Terbaik
Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru

PENILAIAN UTAMA	PENILAIAN PENDUKUNG
• Prestasi kerja; • Kedisiplinan; • Masa kerja; • Kecakapan; • Keterampilan; • Hasil kerja yang diperoleh; • Moral dan perilaku; • Kerjasama; dan • Kreativitas dan inovasi.	• Bintang jasa; • Satyalancana Karya Satya; • Piagam yang bersifat prestasi kerja; • Pendidikan; • Diklat penjenjangan; dan • Kursus dan/atau diklat. • Tes kemampuan dasar dan psikotes yang dilaksanakan oleh Tim. • Polling

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Literasi digital adalah upaya memanfaatkan teknologi dalam menemukan, menggunakan, dan menyebarluaskan informasi (Calonica, 2022). Tentu saja literasi digital yang dimaksud adalah kemampuan teknis, teknologi dan informasi yang dimiliki oleh pegawai yang ada di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

Selain itu, tidak dapat disangkal akan pentingnya komunikasi di tempat kerja, mengingat bahwa dalam sebuah organisasi terdapat banyak orang dari berbagai latar belakang sosial dan professional yang berbeda dan bekerja untuk tujuan yang sama. Sering terlihat bahwa pimpinan tidak menyadari pentingnya komunikasi di tempat kerja dan dengan demikian tidak menyampaikan ide-ide mereka, tujuan organisasi, visi dengan sangat jelas. Ketika para senior tidak dapat menciptakan lingkungan yang terbuka dan komunikasi yang jelas, maka memiliki dampak negatif pada kinerja organisasi. Komunikasi adalah salah satu bentuk apresiasi terbesar dalam sebuah hubungan. Dimana ketika komunikasi terjalin dengan baik akan memberikan feedback yang baik pula. Karena komunikasi seorang pegawai bisa dipromosikan menjadi pimpinan yang berpengaruh (Irvandi et al., 2022).

Komunikasi merupakan hal penting dalam sistem pengendalian manajemen pemerintahan yang merupakan alat untuk mengarahkan memotivasi, memonitor atau mengamati serta evaluasi pelaksanaan manajemen kepegawaian yang mencoba mengarahkan pada tujuan organisasi dalam organisasi agar kinerja yang dilakukan oleh instansi dapat berjalan lebih efisien dan lancar, yang dimonitor atau yang diatur dalam sistem pengendalian manajemen (Dhewanto, 2014).

Untuk mengetahui bagaimana faktor administrasi menjadi Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang tidak memenuhi syarat bisa menghambat seorang ASN terhalang untuk mendapatkan kenaikan pangkat dan pensiun sehingga mempengaruhi Reformasi Birokrasi melalui inovasi layanan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di BKN khususnya pada Kanreg XII BKN Pekanbaru. Perlu diketahui administrasi yang baik adalah kunci utama untuk mencapai tujuan suatu lembaga, jika suatu lembaga memiliki pengadministrasian yang baik maka sudah tentu lembaga tersebut dapat dikatakan sukses dalam mengatur rumah tangganya. Demikian pula seluruh birokrasi pemerintahan terutama segi kepegawaian. Karena merekalah yang pada akhirnya menjadi pelaksana dari kegiatan-kegiatan pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan yang dimaksud dengan kepegawaian adalah segala hal mengenai kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai. Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan fikiran), yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam mencapai tujuan tertentu (organisasi). Aktivitas administrasi kepegawaian terutama berkisar pada penerimaan, pengembangan, pemberian balas jasa dan pemberhentian (Agus, 2015).

Namun salah satu kendala yang dihadapi terkait Reformasi Birokrasi melalui inovasi layanan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di BKN khususnya pada Kanreg XII BKN Pekanbaru adalah kebanyakan ASN kurang memiliki pemahaman dan tidak terbiasa menggunakan *platform* digital yang ada dikarenakan kurang informasi sehingga dokumen wajib yang seharusnya dilengkapi tidak ada sebelum batas waktu yang sudah ditetapkan dalam setiap periode layanan SIASN. Minimnya pengetahuan tentang kemampuan dan fitur-fitur yang disediakan oleh *platform* digital juga menjadi penghalang bagi ASN untuk memanfaatkan berbagai wadah digital yang tersedia. Selain itu, meskipun telah ada *platform* digital yang tersedia untuk memberikan layanan informasi dan data serta konsultasi kepegawaian, masih banyak ASN di wilayah kerja Kanreg XII BKN Pekanbaru lebih memilih mencari informasi dan melakukan konsultasi secara tatap muka disebabkan kurangnya pemahaman tentang kemudahan dan kegunaan *platform* digital.

Berdasarkan data kunjungan tamu layanan Kanreg XII BKN Pekanbaru periode tahun 2020-2023, jumlah tamu yang melakukan konsultasi secara tatap muka sebanyak 5.334 (2020), 3.159 (2021), 1.811 (2022) dan 1.877 (2023). Data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan tamu cukup tinggi dan hanya berkurang pada masa pandemi *Covid-19* kemudian meningkat kembali setelah melonggarnya aturan *social distancing*. Hal tersebut dapat dilihat pada diagram berikut:

Gambar 1
Kunjungan Tamu Layanan Kanreg XII BKN Pekanbaru
Periode Tahun 2020-2023 (dalam orang)



Sumber : Olahan Penulis, 2024

Tingginya jumlah kunjungan tamu yang datang untuk memperoleh informasi dan konsultasi kepegawaian secara tatap muka menjadi masalah yang juga harus dihadapi. Pegawai Kanreg XII BKN Pekanbaru belum dapat bekerja optimal sesuai target *Service Level Agreement (SLA)* disebabkan fokus pegawai yang seharusnya mengerjakan tugas teknis kepegawaian, cenderung harus memberikan layanan kepegawaian secara tatap muka yang memerlukan waktu lebih lama daripada konsultasi dan layanan digital. Target *SLA* yang telah ditetapkan merupakan batas waktu penyelesaian layanan pemberian pertimbangan teknis pensiun pegawai yaitu selama 1 (satu) hari dan layanan kenaikan pangkat 2 (dua) hari.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, dilihat bahwa belum efektifnya pelaksanaan Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Pada BKN Kantor Regional XII Pekanbaru ini disebabkan karna masih banyak nya kesalahan dalam hal kelengkapan berkas kepegawaian dan kurang *update* nya administrasi kepegawaian, ASN kurang memiliki pemahaman dan tidak terbiasa menggunakan *platform* digital sehingga maksimalnya penggunaan layanan dalam reformasi Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Pada BKN Kantor Regional XII Pekanbaru. Penulis menilai perlunya keberlanjutan sistem, pengembangan dan integrasi data secara menyeluruh dalam reformasi birokrasi melalui SIASN “Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara” pada Badan Kepegawaian Negara. Salah satu kendala mendasar dalam proses reformasi birokrasi melalui SIASN “Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara” pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru adalah Administrasi kepegawaian.

5. SARAN

Penulis menyarankan pentingnya permajaaan Administrasi kepegawaian secara terus menerus yang dipandang penting dimiliki oleh setiap pegawai dalam rangka legalitas seorang pegawai dalam sebuah organisasi pemerintahan, oleh karena itu setiap pegawai dituntut untuk senantiasa mampu mengadministrasikan berkas - berkas kepegawaiannya secara baik untuk memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan apabila seorang pegawai akan mendapatkan kenaikan pangkat ataupun penghargaan pension. Serta dibutuhkan ASN yang melek akan digitalisai sehingga mengurangi ASN yang berkonsultasi langsung yang akhirnya mengurangi produktifitas bagi pemberi layanan teknis Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional XII Pekanbaru. Selai itu, berharap perlunya keberlanjutan sistem, pengembangan dan integrasi data secara menyeluruh dalam reformasi birokrasi melalui SIASN “Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara” pada Badan Kepegawaian Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus, S. M. (2015). Reformasi Administrasi Dan Paradoks Demokrasi. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 23–44.
- [2] Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- [3] Calonica, & R. (2022). Ketercapaian Pelayanan Publik yang Efektif Berbasis Digital di Kota Surakarta. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 9(2), 177–203.
- [4] Dhewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi*. Media Publisher.
- [5] Dwiyanto, A. (2010). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia* (W. Wibowo, Ed.; 1st ed., Vol. 1). UGM Press.
- [6] Effendi, T. (2007). *Agenda Strategis Reformasi birokrasi menuju Good Governance*. . www.setneg.go.id.
- [7] Gallois, Cynthia. Shuan, Liu. (2015). Introducing Intercultural Communication, Global Cultures and Contexts. *SAGE Publication*, 2(1), 4.
- [8] Irvandi, S., Firdaus, M., Jurusan, M. S., Komunikasi -Konsentrasi, I., & Komunikasi, M. (2022). Strategi Komunikasi Pimpinan Mengenai Program E-Absensi Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai Kantor Diskominfo Kota Dumai. *Jurnal Admintrasi Dan Politik*, 9(II), 1–10.
- [9] James A, B. (2008). *Metode dan Masalah Penelitian Sosial* (1st ed., Vol. 1). Refika Offset.

- [10] Jhon W, C. (2014). *Research Design “Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran”* (3rd ed., Vol. 2). Pustaka Pelajar.
- [11] Khan. (1981). *Public Bureucracy Reform*. Jurnal Mekanisme Sektor Publik.
- [12] Kumorotomo, W. (2009). *Governance Reform di Indonesia* (S. sultan Hamengkubuwono, Ed.; 1st ed., Vol. 1). GAVA MEDIA.
- [13] LAN RI. (2004). *Organisasi Berkinerja Tinggi*. Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan.
- [14] Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya.
- [15] Moleong, L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja. ROSDAKARYA.
- [16] Notoadmodjo, S. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia* (1st ed., Vol. 1). Rineka Cipta.
- [17] Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(2), 1–8.
- [18] Sedarmayanti. (2008). *Good Governance Pemerintahan yang baik* (1st ed.). Mandar Maju.
- [19] Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. PT. Refika Aditaman,.
- [20] Siagian, S. P. (2003). *Teori & Praktek Kepemimpinan* (5th ed., Vol. 1). Rineka Cipta.
- [21] Subagio, R. (2012). Analisis Penerapan Reformasi Birokrasi Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tanjung Priok. *Jurnal Politik Indonesia Universitas*, 12(1), 1–179.
- [22] Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th ed., Vol. 1). Kharisma Putra Utama.
- [23] Sylvia Nurhabibah, S. (2014). Reformasi Birokrasi Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Admintrasi Dan Politik*, 1(2), 1–14.
- [24] Thoha, M. (1991). *Perspektif dan Perilaku Birokrasi* (1st ed., Vol. 1). Rajawali Pers.
- [25] Thoha, M. (2008). Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru: Perubahan tanpa Grand Design. *JSP Jurnal Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 14(1), 1–14.