

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
MELALUI PELAYAAAN TERPADU SATU PINTU
PADA KANTOR REGIONAL XIII BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA (BKN) ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
INDAH RAHMADIA
NIM. 180802034**

**Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Prodi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Rahmadia
NIM : 180802034
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aneuk Galong, 18 November 2000
Alamat : Aneuk Galong Baro

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 07 November 2022
Yang Menyatakan



Indah Rahmadia
180802034

PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN PADA
KANTOR REGIONAL XIII BADAN KEPEGAWAIAN NEGAEA
(BKN) ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

INDAH RAHMADIA

NIM.180802034

Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Diajukan untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

A R - R A N Pembimbing II



Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA.
NIP.197309212000032004



Mukhrijal, S.IP., M.IP
NIP.198810202022031002

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN PADA
KANTOR REGIONAL XIII BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA (BKN) ACEH**

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 08 Desember 2022 M
14 Jumadil Awal 1444 H

Banda Aceh,
Panitian Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA.
NIP. 197309212000032004

Sekretaris

Mukhrijal, S.IP., M.IP
NIP. 198810202022031002

Penguji I

Cut Zamharira, S. IP., M.AP.
NIDN. 2017117904

Penguji II

Zakki Fuad Khalil, M. Si
NIP. 199011192022031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, M.Ag.
NIP. 1974032719999031005

ABSTRAK

Pengelolaan administrasi kepegawaian menjadi salah satu ujung tombak dari berhasilnya visi dan misi pada sebuah instansi, begitu pula pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara, Provinsi Aceh. Latar belakang dari penelitian ini melalui studi dokumentasi peneliti melalui Website Badan Kepegawaian Negara, Provinsi Aceh, pada tahun 2019, bahwa Badan Kepegawaian Negara belum optimal dalam menjalankan pengelolaan administrasi kepegawaian yang ditandai dengan tidak berbanding lurus antara kinerja dengan visi dan misi yang ada. Namun pada tahun 2020 dan 2021 telah mengalami perbaikan yaitu diberlakukannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN). Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana standar pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dan bagaimana upaya pembinaan Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dan untuk mengetahui upaya pembinaan Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Negara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) banyak yang telah sesuai dengan peraturan yang ada, seperti masyarakat mendapatkan pelayanan prosedur yang tidak berbelit dan dalam waktu yang singkat. Pembinaan Aparatur Sipil Negara pada Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh dilakukan dalam bentuk sosialisasi, fasilitasi kinerja dan pengawasan. Kesimpulannya adalah standar pelayanan terpadu satu pintu masih memiliki kekurangan yaitu pada bidang penjadwalan, namun dari segi lain sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

Kata Kunci: **Pengelolaan Administrasi, Pelayanan, Pembinaan**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Penyelesaian proposal skripsi banyak bantuan, arahan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2. Dr. Muji Mulia, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muazzinah, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Dr. S. Said Amirulkamar, MM. M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukan hingga penelitian proposal.
5. Dr. Ade Irma, B.H.Sc.,MA selaku pembimbing pertama yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Mukhrijal, S. IP,M.IP, selaku pembimbing kedua yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Cut Zamharira, S.IP., M.IP, selaku penguji pertama Sidang Munaqasyah peneliti pada tanggal 08 Desember 2022.
8. Zakky Fuad Khalil, M. Si, selaku penguji kedua Sidang Munaqasyah peneliti pada tanggal 08 Desember 2022.
9. Terima kasih kepada teman-teman yang sudah mendukung peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

Terkhusus kepada kedua orangtua dan seluruh anggota keluarga tercinta yang telah membiayai seluruh perkuliahan dan telah memberikan dukungan beserta dorongan yang luar biasa untuk peneliti. Dan terimakasih atas jasa baik kedua orangtua serta beribu Do'a baik dan tidak pernah putus serta kasih sayang dan cinta yang tulus kepada peneliti sehingga mampu bertahan dan telah menyelesaikan penelitian skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga proposal skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

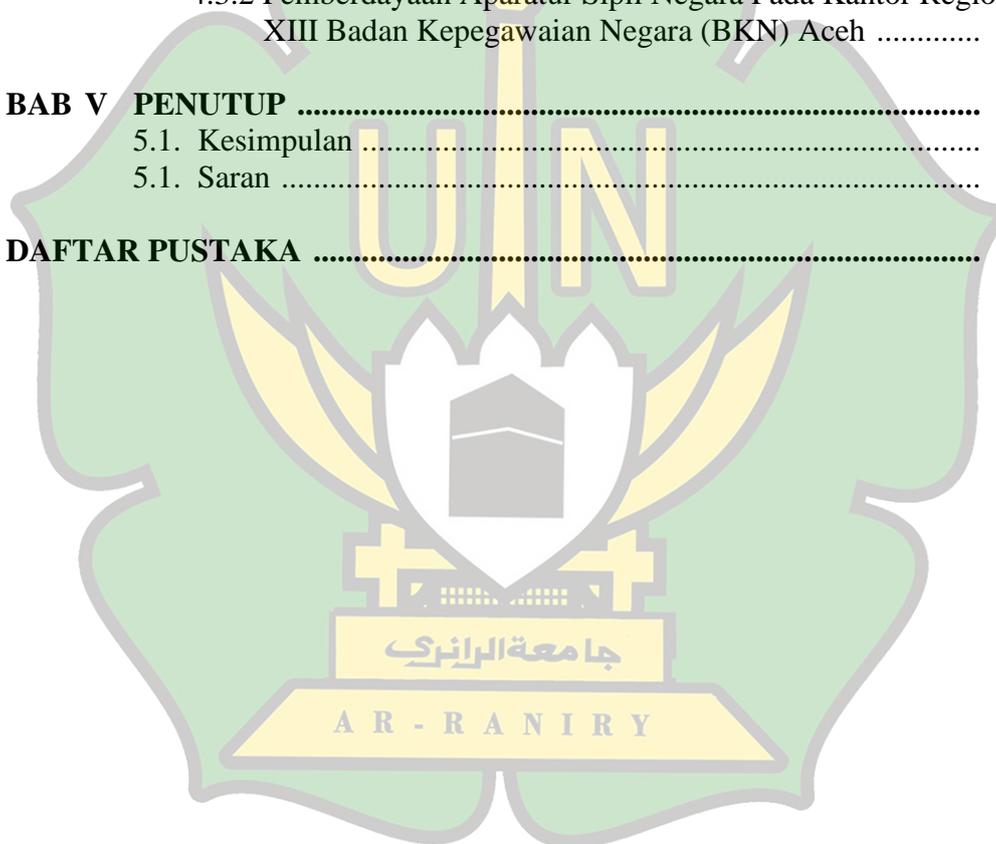
Banda Aceh, 15 Desember 2022
Peneliti,

Indah Rahmadia
NIM. 180802034

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Penjelasan Istilah	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Teori Pelayanan	13
2.3. Teori Pembinaan	16
2.4. Teori Inovasi	19
2.7 Kerangka Berfikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Pendekatan Penelitian	22
3.2. Lokasi Penelitian	22
3.3. Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Data Primer	23
3.3.2 Data Sekunder	23
3.4. Fokus Penelitian	24
3.5. Informan Penelitian	24
3.6. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6.1 Observasi	24
3.6.2 Wawancara	25
3.6.3 Studi Dokumentasi	25
3.7. Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	27
4.1.1 Sejarah Umum Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	28

4.1.2 Visi dan Misi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	30
4.1.3 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	30
4.2. Hasil Penelitian	38
4.2.1. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.....	38
4.2.2. Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	56
4.3. Pembahasan	61
4.3.1 Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	61
4.3.2 Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	63
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.1. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67



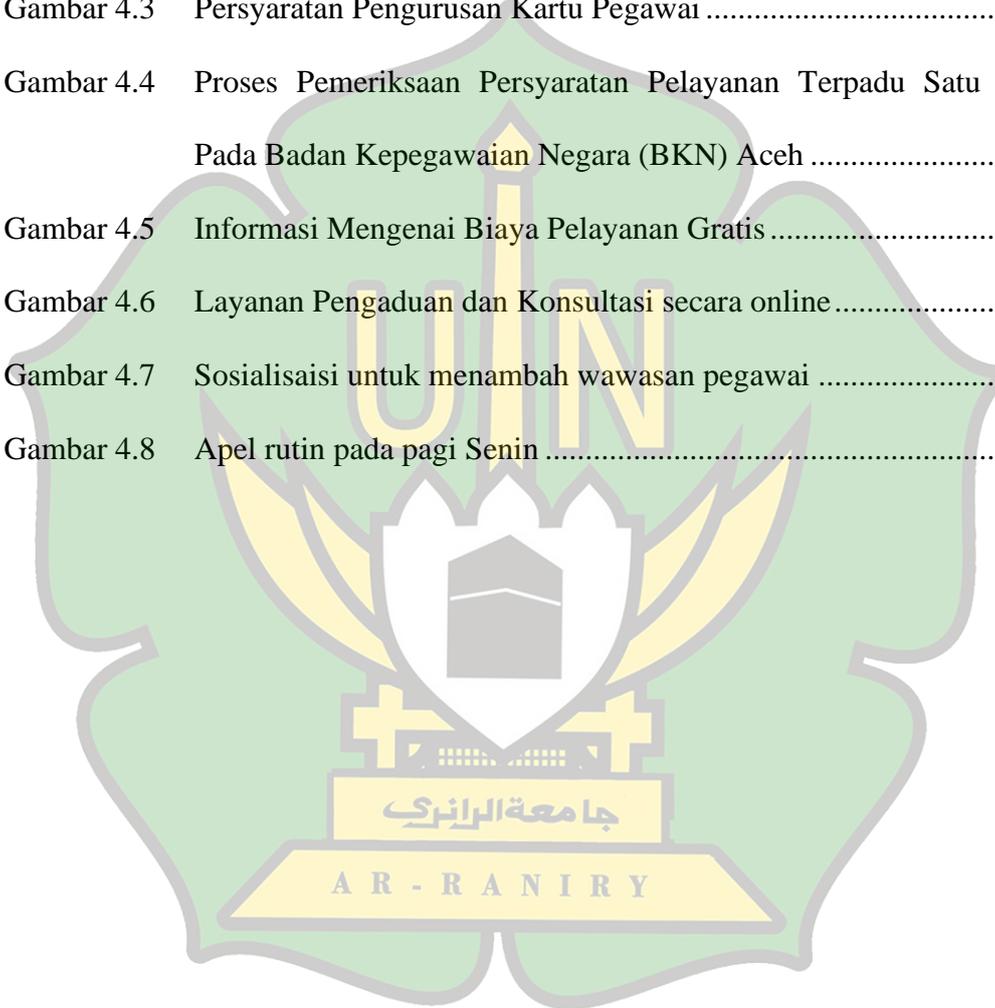
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Fokus Penelitian	24
Tabel 3.2. Informan penelitian	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	18
Gambar 4.1	Lokasi Penelitian	24
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	29
Gambar 4.3	Persyaratan Pengurusan Kartu Pegawai	40
Gambar 4.4	Proses Pemeriksaan Persyaratan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	48
Gambar 4.5	Informasi Mengenai Biaya Pelayanan Gratis	51
Gambar 4.6	Layanan Pengaduan dan Konsultasi secara online	54
Gambar 4.7	Sosialisasi untuk menambah wawasan pegawai	58
Gambar 4.8	Apel rutin pada pagi Senin	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup.....	68
Lampiran 2	SK Pembimbing.....	69
Lampiran 3	Dokumentasi wawancara dengan ASN Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Administrasi adalah sebuah proses kerja sama antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok, untuk mewujudkan tujuan bersama. Administrasi akan terlaksanakan dengan berlangsungnya kerjasama antara individu dengan individu lainnya. Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik.¹

Proses di dalam administrasi melewati tiga fungsi utama dari administrasi, yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, dan fungsi pengawasan. Ketiga fungsi tersebut akan berfungsi secara optimal di dalam roda organisasi. Organisasi adalah wadah untuk berlangsungnya proses administrasi. Dan didalam sebuah organisasi tentunya memiliki manusia sebagai penunjang keberlangsungan organisasi.²

Manusia menjadi sumber daya yang dituntut untuk memiliki skill pada bidangnya didalam organisasi dengan tujuan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sumber daya manusia perlu dikelola agar dapat menuntun teknologi yang berkembang demi keberlangsungan organisasi secara maksimal. Sumber daya manusia adalah bentuk individu yang produktif dan perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia dimaksudkan sebagai suatu sarana untuk

¹ Muhammad, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. (Lhokseumawe: Unimal Press, 2014) Hlm.8.

² Arie Ambrawati, *Perilaku dan Teori Organisasi*. (Malang: Media Nusa Creative,208). Hlm.3

memaksimalkan efektifitas kinerja, yang diarahkan pada penyatuan elemen-elemen organisasional, komitmen pekerja, kelenturan organisasi dalam beroperasi serta pencapaian kualitas hasil kerja secara maksimal demi terwujudnya administrasi yang baik.³

Administrasi yang berlangsung di dalam sebuah organisasi pemerintahan biasanya dikenal dengan administrasi kepegawaian. Administrasi kepegawaian diawali dengan proses perencanaan sumber daya manusia yaitu kegiatan yang dilakukan dan diarahkan untuk mengelola sumber daya yang ada.⁴ Di dalam perencanaan sumber daya manusia berisikan tentang hal-hal yang mengarahkan sumber daya untuk memenuhi segala kebutuhan yang ada di dalam roda organisasi.

Sejalan dengan berkembangnya reformasi birokrasi, maka pengelolaan administrasi kepegawaian juga dituntut untuk berkembang, baik pada sistem-sistem tertentu atau pada sumber daya manusia. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kepegawaian sangatlah penting untuk diperhatikan agar pelaksanaan kegiatan pada organisasi tertentu berlangsung sesuai dengan visi dan misi organisasi atau instansi.

Akan tetapi tidak semua organisasi melewati proses pengelolaan administrasi kepegawaian dengan baik sehingga menyebabkan proses pengelolaan administrasi dan kinerja yang ada pada organisasi tersebut mengalami banyak

³ Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatma Publisher, 2014). Hlm.5

⁴ Arum Mustika Wati, *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta (BKD)*, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014) hlm.2

hambatan seperti kinerja yang tidak sesuai dengan visi dan Misi. Badan Kepegawaian Negara atau lebih dikenal dengan Kantor Regional XIII BKN Aceh, memiliki visi “Mewujudkan Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara sebagai unit terdepan dalam pelayanan Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil” dan misi “menyelenggarakan pelayanan prima bidang kepegawaian, menyelenggarakan koordinasi sistem informasi kepegawaian berbasis teknologi informasi dan pemeliharaan data kepegawaian pegawai negeri sipil, menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian serta bimbingan teknis bidang kepegawaian, menyelenggarakan koordinasi perencanaan program dan kegiatan, Pengelolaan sumber daya manusia dan pengelolaan administrasi serta manajemen internal”.⁵

Penyediaan pelayanan dan pembinaan adalah sebuah fungsi dan tugas dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Pelaksanaan pelayanan publik pada dewasa ini masih mengalami kelemahan di berbagai bidang, sehingga belum mencapai standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, manajemen kepegawaian atau pengelolaan administrasi kepegawaian meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pengembangan karir, pembinaan, perlindungan dan pelayanan.⁶

Menurut dokumentasi awal peneliti pada web bkn.go.id yang ditandai dengan adanya kegiatan Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada tahun 2019

⁵ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>. Diakses pada 10 Mei 2022, Pukul: 18.03

⁶ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

lalu. Kegiatan ini dibuka oleh Deputi Bidang Pembinaan Manajemen Kepegawaian BKN, Bapak Haryomo Dwi Putranto yang menyampaikan bahwa:

“Manajemen Kinerja dalam PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS tidak mengatur secara lengkap tentang penilaian kinerja, demikian juga PP 46 Tahun 2011 masih perlu penyempurnaan terkait penilaian kinerja PNS seperti sebagian besar yang dinilai masih attitude, tools belum ada untuk menilai kinerja secara objektif, prestasi kerja hanya sekedar untuk naik pangkat. Wilayah kerja BKN Regional XIII untuk pelaporan kinerja mengalami penurunan, di tahun 2017 sebesar 70,8% menjadi 50% di tahun 2018”.⁷

Berdasarkan dokumentasi awal peneliti melalui website, pada tahun 2019 Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh diketahui belum tercapai tata kelola administrasi kepegawaian karena terbatasnya pengetahuan dan wawasan Aparatur Sipil Negara sesuai dengan disiplin ilmu.⁸ Selanjutnya terbatasnya aktivitas pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dalam tata kelola sejalan dengan berkembangnya birokrasi dan reformasi organisasi secara konsisten. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap standar pelayanan, maka instansi tersebut harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.⁹

Salah satu upaya yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) yaitu mewujudkan pelayanan prima melalui pelayanan terpadu satu pintu (*one stop services*) pada tahun 2020.¹⁰ Berdasarkan pasal 1 ayat 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 dijelaskan bahwa penyelenggaraan

⁷ <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>.

⁸ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>. Diakses pada 10 Mei 2022, Pukul: 18.03

⁹ Komar, *Pelayanan Prima*, 2008, Jakarta:Pustaka Ilmu

¹⁰ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>. Diakses pada 10 Mei 2022, Pukul: 18.03

pelayanan terpadu satu pintu adalah adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dalam mengeluarkan surat perizinan dan non perizinan yang proses pengolahannya mulai dari tahap pengajuan hingga tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh menyediakan beberapa produk layanan yaitu pelayanan karis, karsu, dan karpeg yang tersedia secara offline dan online, pelayanan pengurusan perpindahan wilayah kerja yang tersedia secara offline pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, pelayanan pengurusan pensiun atas permintaan sendiri, pengurusan mutasi, dan konsultasi yang tersedia secara online atau offline.¹¹

Pelayanan terpadu satu pintu memerlukan pembinaan kepegawaian sebagai pengawasan agar tercapai tujuan dari pelayanan terpadu satu pintu tersebut. Menurut observasi awal peneliti pembinaan kepegawaian yang dilakukan oleh Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh berupa pengawasan, sosialisasi, dan fasilitasi kinerja.¹²

Berdasarkan latar belakang tersebut, fokus dari penelitian ini menitikberatkan kepada pelayanan terpadu satu pintu dan pembinaan ASN pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan terpadu satu pintu yang

¹¹ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>. Diakses pada 10 Mei 2022, Pukul: 20.22

disahkan pada tahun 2019 di Badan Kepegawaian Negara Aceh, dan pembinaan aparatur sipil negara Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Belum terlaksananya tata kelola administrasi kepegawaian yang baik pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh karena terbatasnya pengetahuan dan wawasan Aparatur Sipil Negara sesuai dengan disiplin ilmu.
2. Terbatasnya aktivitas pembinaan Aparatur Sipil Negara dalam tata kelola sejalan dengan berkembangnya birokrasi dan reformasi organisasi secara konsisten.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka peneliti mengangkat dua rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana standar pelayanan terpadu satu pintu yang diimplementasikan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh?
2. Bagaimana pembinaan aparatur sipil negara yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam tata kelola administrasi kepegawaian?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui standar pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

2. Untuk mengetahui pembinaan aparatur sipil negara pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam tata kelola administrasi kepegawaian.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam standar pelayanan terpadu satu pintu yang ada pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta sebagai suatu informasi tentang bagaimana pembinaan aparatur sipil negara dalam tata kelola administrasi kepegawaian pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

1.6. Penjelasan Istilah

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang bermakna, yaitu:

1. Regional :Regional adalah suatu kawasan yang mempunyai ciri khas tersendiri. Pada suatu wilayah regional terdapat struktur sosial dan ekonomi yang homogen sebagai penggabungan dari demografi lingkungan.¹³
 Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, regional diartikan sebagai kedaerahan.¹⁴
2. BKN :Badan Kepegawaian Negara adalah kepanjangan dari BKN. Badan Kepegawaian Negara adalah

¹³ Astasariefal, *Ekonomi Pembangunan*. Edisi Pertama. (Yogyakarta: BPFE 2018). Hlm.5

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia [online]. Kbbi.kemendikbud.go.id. diakses pada 02 Juni 2022

lembaga pemerintahan non kementerian yang bekerja pada bidang kepegawaian negara.¹⁵

3. Pengelolaan

:Pengelolaan adalah sebuah kegiatan di dalam sebuah organisasi yang berupa perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, dan evaluasi. Pengelolaan adalah upaya dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang ada dengan menggunakan sarana dan prasarana dengan sebaik-baiknya.¹⁶



¹⁵ <https://aceh.bkn.go.id/dari-kami.html#kanreg13bkn>. Diakses pada tanggal 02 Juni 2022, pukul 11:34

¹⁶ Nugroho, *Kebijakan Publik: Formulasi Kebijakan, Implementasi, Evaluasi*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia). Hlm.119

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada setiap penelitian, perlu dilakukan perbandingan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berikut terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yaitu “Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Provinsi Aceh”:

Penelitian pertama yaitu skripsi yang ditulis oleh Rezal Maulana (2022) dengan judul “Standar Pelayanan Publik Pada Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan publik pada perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.¹⁷

Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa standar pelayanan publik pada Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar sudah banyak menerapkan poin-poin standar pelayanan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hanya terdapat beberapa masukan dan penambahan yang bisa diharapkan kedepannya untuk terus ditingkatkan.¹⁸

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada standar pelayanan publik dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan

¹⁷ Rezal Maulana. Skripsi, *Standar Pelayanan Publik Pada Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. 2022

¹⁸ Ibid

penelitian ini adalah lokasi penelitian, dimana lokasi penelitian tersebut bertempat di Madrasah Aliyah Negeri 4 Aceh Besar, sedangkan penelitian ini berlokasi di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Penelitian kedua yaitu skripsi yang ditulis oleh Irmayanti Alin (2021) dengan judul “Manajemen Kepegawaian Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Pinrang”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui proses penetapan kebutuhan pegawai dan proses pengadaan pegawai di BKPSDM Kabupaten Pinrang. Penelitian ini berjenis kualitatif deskriptif.¹⁹

Hasil dari penelitian ini adalah, BKPSDM Kabupaten Pinrang melaksanakan manajemen kepegawaian yang mengacu pada Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah terkait aparatur birokrasi dimana salah satunya proses perekrutan CPNS melalui tiga tahap yaitu kelengkapan administrasi, tes SKD, dan tes SKB. Dimana tes SKD sendiri dilaksanakan serentak menggunakan aplikasi *Computer Asisted Test* (CAT) dan soal-soal yang disediakan berasal dari pusat. Setelah itu baru proses tes terkait pemahaman bidang. Kemudian setelah peserta lulus diangkat menjadi ASN. Hal tersebut menandakan bahwa proses manajemen kepegawaian melalui alur perekrutan pegawai sudah berjalan dengan sangat ketat, transparan dan sesuai dengan kualifikasi pendidikan.²⁰

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang salah satu pengelolaan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah, dan

¹⁹ Irmayanti Alin. Skripsi, *Manajemen Kepegawaian Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Pinrang*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021

²⁰ Ibid.

penelitian diatas juga menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan dari penelitian diatas dengan penulis terletak pada judul penelitian, dimana penelitian oleh Irmayanti Alin berjudul Manajemen Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Pinrang dan penelitian ini berjudul Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh.

Penelitian ketiga yaitu skripsi yang ditulis oleh Efri Rahmawati (2021) dengan judul “Analisis Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.²¹

Hasil dari penelitian ini adalah, kerja pegawai pada kantor camat ini tergolong disiplin, karena dapat dilihat dari indikator bahwa Kantor Camat Tualang telah menerapkan metode absen online. Indikator yang kedua yaitu pertanggungjawaban, dimana mereka dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Indikator yang ketiga yaitu peraturan dari pimpinan yang menggunakan peraturan pusat dalam mengatur kinerja pegawai.²²

Persamaan penelitian tersebut dengan penulis adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan memiliki persamaan penelitian pada objek kepegawaian. Sedangkan perbedaan penelitian diatas

²¹ Efri Rahmawati. Skripsi, *Analisis Disiplin Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Tualang Kabupaten Siak*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2021.

²² Ibid

dengan penulis yaitu terletak pada fokus penelitiannya, dimana penulis lebih berfokus kepada pengelolaan administrasi kepegawaian yang menitikberatkan pada pelayanan dan pembinaan sedangkan penelitian diatas berfokus pada pelaksanaan kedisiplinan kinerja pada Kantor Camat Kabupaten Siak.

Penelitian keempat oleh Gerry Jhonatan Sihombing (2020), dalam skripsinya yang berjudul “Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam penetapan pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.²³

Hasil dari penelitian ini adalah, berdasarkan analisis dan pembahasan tentang evaluasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) untuk penetapan pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 3 alur proses dari Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) yang harus dilakukan, yaitu proses *input* data calon pensiun, proses *inbox* SAPK data calon pensiun, dan proses verifikasi data pertimbangan teknis calon pensiun. Pelaksanaan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam penetapan pensiun PNS belum memberikan hasil yang diharapkan

²³ Gerry Johatnan Sihombing, *Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan*. (Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, 2020).

dikarenakan kategori efektivitas masih bermasalah pada proses verifikasi data perorangan calon penerima pensiun yang memakan waktu 6 bulan sehingga membuat *delay* pada proses penetapan pensiun, sedangkan untuk efisiensi terhambat dikarenakan suatu *domain* dari Badan Kepegawaian Negara Regional sehingga proses yang ada di aplikasi SAPK menjadi terhambat.²⁴

Persamaan penelitian tersebut dengan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan sama-sama meneliti pada objek kepegawaian. Perbedaan penelitian diatas adalah berfokus pada evaluasi program SAPK sedangkan penulis berfokus pada pelayanan terpadu satu pintu dan pembinaan kepegawaian.

2.2. Teori Pelayanan

Pelayanan menurut Pass dalam kamus lengkap bisnis adalah “aktivitas ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi bisnis atau pribadi”. Definisi pelayanan menurut Moenir adalah “suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra dan anggota badan dengan alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.”²⁵

Pelayanan menurut Groonroos adalah “suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat yang menerima layanan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

26

²⁴

Ibid

²⁵ Moenir. 2006. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm.15

²⁶ Ibid, hlm 21

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang dilakukan secara sengaja dan tidak kasat mata yang diberikan oleh pemberi layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan. Pelayanan prima perlu dilakukan sebagai salah satu aspek penting dalam pelaksanaan kegiatan publik. Tujuan dilakukannya pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapannya. Pelayanan pada sektor bisnis bersifat profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Perkembangan teknologi yang serba instan saat ini tentunya masyarakat mengharapkan bahwa pemerintah dapat memberikan pelayanan yang instan pula kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sumaryadi pelayanan publik terbagi dua, yaitu pelayanan publik yang diberikan kepada kelompok dan pelayanan publik yang diberikan kepada perorangan. Pelayanan publik kepada kelompok adalah pelayanan yang diberikan tanpa memperhatikan perorangan akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yaitu meliputi penyediaan sarana dan prasarana seperti penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan dan pemeliharaan keamanan. Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada perorangan yaitu pelayanan yang diberikan kepada seseorang, misalnya pelayanan dalam

mengurus surat-menyurat seperti KTP, akta kelahiran, akta nikah dan sebagainya.²⁷

Pelayanan publik memiliki standar yang telah diatur dalam Undang-Undang maupun peraturan lainnya. Standar pelayanan publik sendiri merupakan tolak ukur dalam mengukur kinerja para penyelenggara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atas produk dan pelayanan yang diberikan.²⁸ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada 14 komponen dalam standar pelayanan publik yaitu:²⁹

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tariff
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

Komponen-komponen dalam pelayanan publik tersebut dirancang dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar mudah menjangkau pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu. Komponen-komponen standar pelayanan tersebut juga menjadi bahan acuan kepada

²⁷ Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*, Yogyakarta:Grava Media, hlm.18

²⁸ Nuriyanto, 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah berlandaskan Konsep (Welfare State)*. Jurnal Konstitusi Volume 11, Nomor 3, hlm.440

²⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik hingga berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik selalu berevaluasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai perwujudan dari pelayanan prima. Menurut Rahmayanty “pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan masyarakat.” Dengan demikian pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator harus mengubah pola pikir dan kerjanya sesuai dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan dari pelayanan prima sendiri merupakan memberdayakan masyarakat.³⁰

Salah satu bentuk pelayanan prima pada masa dewasa ini adalah pelayanan terpadu satu pintu. Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 15 Ayat 1 disebutkan bahwa “Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan dengan cara memadukan beberapa jenis pelayanan untuk menyelenggarakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.”³¹ Pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk jenis pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal.

2.3. Teori Pembinaan

Menurut Mathis pembinaan adalah “suatu proses dimana orang-orang mencapai dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu

³⁰ Sutopo dan Adi Suryanto. 2003, *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa hlm. 7

³¹ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, Tentang Pelayanan Publik

mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu proses pembinaan terkait dengan berbagai tujuan organisasi.”³²

Menurut Ivancevich “pembinaan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain.” Pembinaan adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang maupun sekelompok orang dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur sipil negara. Ivancevich juga mengungkapkan bahwa pembinaan dilakukan dalam memaparkan teori yang disediakan oleh seseorang dengan tujuan untuk mengembangkan kemampuannya.³³

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, pengertian pembinaan adalah suatu proses, peraturan, cara membina, dan lainnya yang dilakukan secara berdaya untuk memperoleh hasil yang maksimal.³⁴ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pembinaan adalah sebuah proses yang dilakukan secara sadar, terencana, terorganisir, dan teratur dalam rangka mengembangkan sebuah pengetahuan yang kompeten kearah yang lebih maju.

Tujuan dari pembinaan adalah agar tercapai visi dan misi pada suatu organisasi. Tujuan dari pembinaan Aparatur Sipil Negara adalah untuk mengarahkan dan menjamin tugas-tugas pemerintah agar menghasilkan daya guna dan berhasil guna.³⁵ Selain itu tujuan dari pembinaan Aparatur Sipil Negara adalah untuk meningkatkan mutu dan memotivasi kerja Aparatur Sipil Negara.

³² Mathis Robert, Jakson John, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Selemba empat, 2002)

³³ Ivancevich, John, M, dkk. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta: erlangga)

³⁴ Depdikbud RI, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998)

³⁵ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2005).
Hlmn.57

Menurut Kadar Nurjaman, pembinaan kepegawaian kegiatan-kegiatan pokok yang harus diperhatikan dalam pembinaan kepegawaian adalah penetapan kebutuhan, pengadaan, penempatan, pengendalian, peningkatan moril peningkatan mutu, pemeliharaan tata usaha kepegawaian.³⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pembinaan dilakukan untuk menghasilkan karyawan yang berdaya guna dan berhasil guna. Pembinaan aparatur adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia pada aparatur pemerintahan. Pembinaan aparatur juga memiliki bagian-bagian yang penting untuk dapat menjalankan pemberdayaan yang baik seperti pelatihan dan pengembangan. Menurut Atep pembinaan Aparatur Sipil Negara terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu:³⁷

- a. Pelatihan adalah proses pemberian pendidikan jangka pendek melalui kegiatan pengkajian, identifikasi dan proses belajar secara terencana yang diselenggarakan oleh organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan.
- b. Pengembangan, adalah upaya peningkatan kemampuan konseptual melalui pendidikan dan pelatihan. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kontribusi yang signifikan kepada suatu organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pada Pasal 47 disebutkan bahwa fungsi dari Badan Kepegawaian Negara ada tiga, yaitu:³⁸

- a. Pembinaan Penyelenggaran Manajemen Aparatur Sipil Negara
- b. Penyelenggaraan Manajemen ASN dalam bidang pertimbangan teknis informasi, pengadaan, perpindahan antar instansi, persetujuan kenaikan pangkat, pensiun dan,

³⁶ Hardiana, *Pembinaan Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gowa*. (Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2010). Hlm.17

³⁷ Atep Adya Brata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Yudhistira, 2003). Hlm. 57

³⁸ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

- c. Penyimpanan informasi pegawai ASN yang telah dimutakhirkan oleh Instansi Pemerintahan serta bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan sistem informasi ASN

2.4. Teori Inovasi

Inovasi adalah sebuah ide dan gagasan yang dilandasi sebagai suatu hal baru untuk diimplementasikan untuk mempermudah dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Nurdin, inovasi adalah sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktik atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain.³⁹ Menurut Nurdin, terdapat beberapa ciri-ciri inovasi, yaitu:

- a. Baru, artinya gagasan yang benar-benar murni pertama kali digunakan dalam sebuah organisasi.
- b. Khas, artinya berbeda dengan pengimplementasian sistem yang dipakai sebelumnya.
- c. Terencana, artinya inovasi memiliki proses dan persiapan yang jelas.
- d. Memiliki tujuan yang jelas.⁴⁰

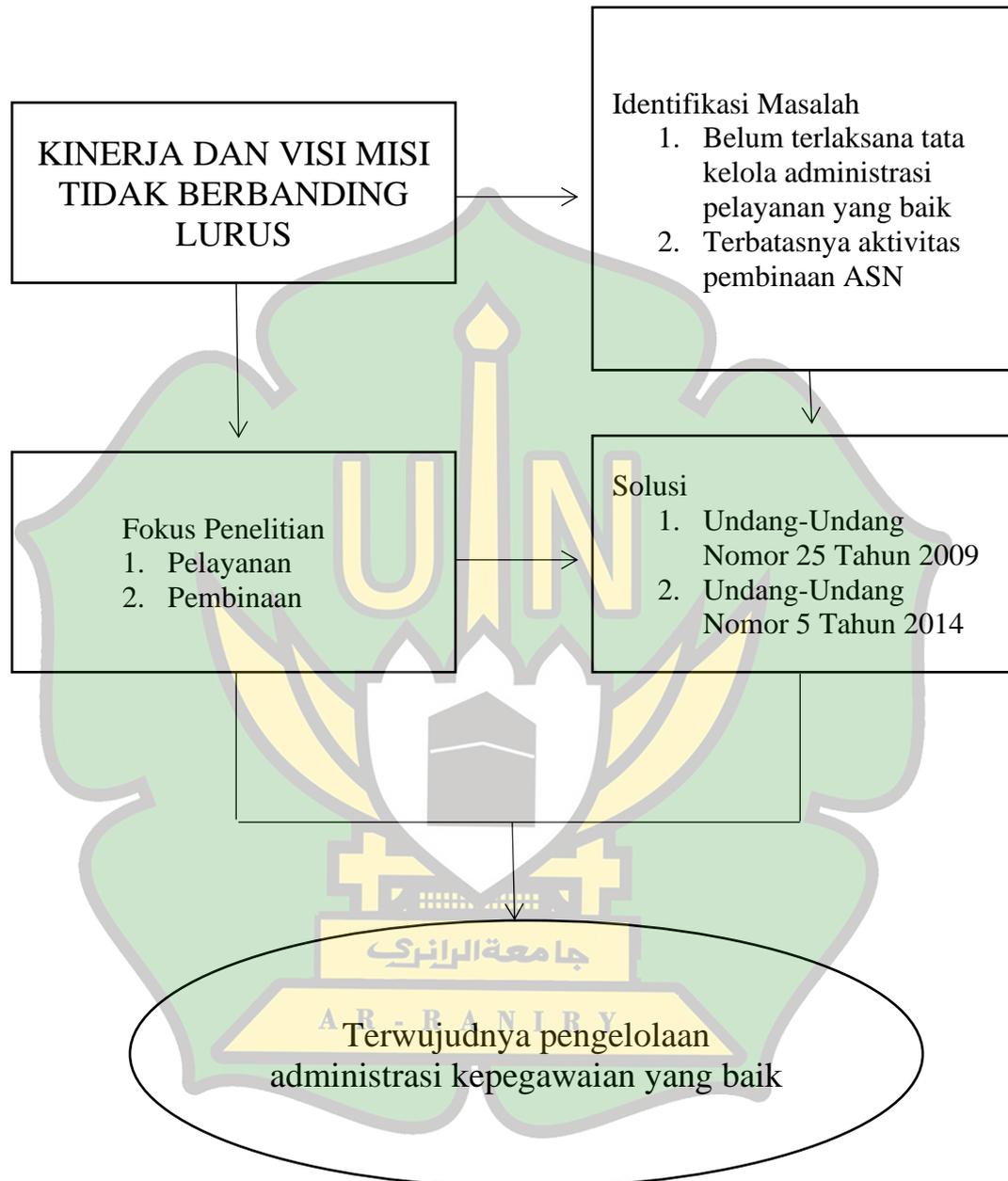
Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinil dan atau adaptasi maupun modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴¹

³⁹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hlm. 23

⁴⁰ Ibid, 25

⁴¹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

2.5. Kerangka Berfikir



Kerangka berfikir dapat mempermudah pembaca dalam menganalisa skripsi ini. Skripsi ini ditulis berdasarkan latar belakang masalah kinerja yang tidak berbanding lurus dengan visi dan misi. Dalam penelitian ini data awal yang

ditemukan yaitu melalui dokumentasi pada website Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan dan pembinaan yang diberikan oleh Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Identifikasi Masalah pada kerangka berfikir diatas menjelaskan apa yang menyebabkan Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh belum tercapai tata kelola administrasi kepegawaian yang baik. Fokus dari penelitian ini adalah pada pelayanan dan pembinaan, karen pelayanan dan pembinaan merupakan dua bentuk manajemen kepegawaian yang dapat mendukung Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dalam menyesuaikan kinerja dengan visi dan misi.

Undang-Undang adalah pedoman yang dapat memecahkan permasalahan yang ada dalam instansi. Pedoman yang dipakai oleh Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara sehingga tercapai visi dan misi yang ada pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Bogdan dan Taylor dalam Moleong mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah rangkaian penelitian yang dilakukan agar mendapatkan data deskriptif berupa uraian tertulis dan lisan dari informan tertentu.⁴² Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif agar mengetahui bagaimana Pengelolaan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Regional XIII Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh secara mendalam dan detail. Metode penelitian kualitatif ini juga dapat memberikan pandangan realistik terhadap lingkungan sosial kepada narasumber dan kepada pembaca.

3.2. Lokasi Penelitian

Untuk melakukan suatu penelitian, diperlukan adanya penentuan dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini berlokasi di Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Aceh (BKN) yang terletak di jalan Bandara Sultan Iskandar Muda, Gani, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Alasan peneliti memilih Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh sebagai tempat penelitian adalah karena Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh merupakan salah satu unit yang menyelenggarakan manajemen Aparatur Sipil Negara di Provinsi Aceh, dan manajemen kepegawaian yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh yang akan berdampak pada penyempurnaan pengembangan administrasi negara pada bidang kepegawaian.

⁴²Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Karya, 2007), Hlm.4

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung pada sumber utama di lokasi penelitian dengan menggunakan teknik wawancara dengan informan penelitian untuk mendapatkan data secara langsung.⁴³ Untuk memperoleh data yang akurat, maka dibutuhkan informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tujuan dari pengumpulan data primer ini adalah untuk memperoleh informasi langsung agar rumusan masalah pada penelitian ini terjawab dengan jelas.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil dari studi kepustakaan atau sumber-sumber tertentu maupun teknis dokumentasi yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian.⁴⁴ Adapun yang menjadi data sekunder pada penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014, Peraturan Badan Kepegawaian Negara, Skripsi terkait pengelolaan administrasi kepegawaian, buku terkait pengelolaan administrasi kepegawaian dan jurnal terkait pengelolaan administrasi kepegawain. Tujuan dari pengumpulan data sekunder adalah sebagai pendukung kelengkapan data primer.

⁴³ Nova Octaviani, *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah*. (Yogyakarta: Depublish, 2015). Hlm. 19

⁴⁴ Soerjono Soekanto dan sri Mamudji, *Penelitian Hukum Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010). Hlm. 233

3.4. Fokus Penelitian

Tabel 3.1. Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator
1.	Pelayanan	Pelayanan Terpadu satu Pintu
2.	Pembinaan Aparatur Sipil Negara	a. Fasilitasi Kinerja b. Fasilitasi Sosialisasi c. Reward

Sumber: Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

3.5. Informan Penelitian

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Bagian Tata Usaha Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	1 orang
2.	Kepala Seksi Pensiun PNS Instansi Vertikal Dan Horizontal	1 orang
3.	Kepala Sub Bagian Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	1 orang
4.	Kepala Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh	1 orang
5.	Masyarakat Pengguna Layanan Terpadu Satu Pintu Dan Pembinaan ASN BKN Aceh	2 orang
6.	Total	6 orang

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Observasi

Sutrisno Hadi mendefinisikan bahwa, observasi adalah sebuah pengamatan awal dan mengingat suatu objek yang tersedia baik secara psikologis maupun biologis.⁴⁵ Observasi atau pengamatan awal pada

⁴⁵ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2010). Hlm. 167

penelitian ini dilakukan melalui media resmi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Atau bisa diakses melalui aceh.bkn.go.id. Tujuan dari dilakukannya observasi awal adalah sebagai sebuah landasan mengapa perlu dilakukan penelitian ini.

Pengamatan awal dalam penelitian ini berupa pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh seperti pengamatan ketika pegawai BKN memberikan pelayanan kepada masyarakat yang konsultasi tentang pengurusan perpindahan wilayah kerja, konsultasi tentang pengurusan pensiun atas permintaan sendiri dan lain-lain.

3.6.2. Wawancara

Menurut Enstenberg, wawancara merupakan sebuah proses dalam menemukan permasalahan secara langsung dan terbuka.⁴⁶ Menurut sugiyono, wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan informasi secara langsung dan mendengarkan lalu mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴⁷ Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai beberapa orang informan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai proses pengelolaan administrasi kepegawaian dan pemberdayaan Aparatur Sipil Negara dalam tata kelola administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

3.6.3. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan informasi lainnya dalam penelitian kualitatif ini adalah dokumentasi, mengumpulkan data yang diperoleh dari catatan-catatan

⁴⁶ Ibid, hlm.233

⁴⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010). Hlm.167

yang diarsipkan baik berupa buku, jurnal, surat kabar dan lain sebagainya. Dari hasil dokumentasi yang diperoleh, peneliti menjadikan data tersebut sebagai informasi pendukung dalam melakukan penelitian ini.⁴⁸

Dokumen dalam penelitian ini didapatkan melalui website resmi pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dan beberapa melalui media instagram resmi milik Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Ada beberapa dokumen yang diakses melalui instagram ada dalam penelitian ini yaitu syarat pengurusan Karis, Karsu, dan Karpeg, dokumen yang diakses melalui website seperti kegiatan penilaian kinerja BKN pada tahun 2019 dan lain-lain.

3.7. Teknik Analisa Data

Analisa data pada penelitian ini menggunakan teknik deskriptif analisis. Analisa data adalah proses menyusun data secara sistematis yang dihasilkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengelompokkan data dan membuat sebuah kesimpulan.⁴⁹ Langkah-langkah dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Salim dan Syahrur yaitu:⁵⁰

- a. Reduksi data, reduksi data adalah suatu proses merangkum dan memindahkan data ke sebuah bentuk yang mudah dikelola oleh peneliti.
- b. Penyajian data, penyajian data adalah proses menyajikan data dalam bentuk yang singkat, dan kemudian digabungkan agar padu.
- c. Kesimpulan, kesimpulan adalah tahapan terakhir. Kesimpulan merupakan penggabungan data-data yang penting dengan tujuan agar mudah dipahami oleh pembaca.

⁴⁸ Ibid, hlm.243

⁴⁹ Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*. (Bandung: Pustaka Setia, 2008). Hlm.199

⁵⁰ Salim dan Syahrur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2007). Hlm.188

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Gambar 4.1. Lokasi Penelitian



Sumber : <https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>.

Kantor Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh terbentuk atas Peraturan Kepala (Perka) Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2014 tentang pembentukan Kantor Regional XIII dan Kantor XIV Badan kepegawaian Negara. Sebagai sebuah Kantor Regional yang baru, Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh terus melakukan berbagai konsolidasi dan berbagai bentuk pembenahan lainnya, mulai dari aspek fisik, maupun dari segi aparatur sumber daya manusia.

Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh adalah sebuah Lembaga Non Kementerian yang melakukan pembinaan administrasi dan manajemen Pegawai Negeri Sipil, dan penyimpanan informasi pegawai

Aparatur Sipil Negara serta bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengembangan sistem informasi Aparatur Sipil Negara.⁵¹ Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara beralamat di Gampong Gani, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Gedung tersebut merupakan aset Barang Milik Negara (BMN) Kementerian Keuangan RI cq, yang dipinjamkan sementara kepada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh.

4.1.1. Sejarah Umum Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Pada tahun 1948, Indonesia baru saja merdeka dan Pemerintahan Hindia Belanda masih berkuasa. Pada masa itu, pengelolaan kepegawaian berada dibawah dua penguasa, yaitu di bawah Pemerintahan Republik Indonesia dan sebagian lagi berada di bawah Pemerintahan Hindia Belanda. Kantor pengelolaan di bawah Pemerintah Republik Indonesia bernama Kantor Urusan Pegawai Negeri yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 1948 pada Tanggal 30 Mei yang berkedudukan di Ibukota Yogyakarta dan dipimpin oleh seorang kepala KUP yang bernama Raden Pandji Soeroso. Kantor pengelolaan kepegawaian di bawah pimpinan Hindia-Belanda yaitu *Dienst Voor Algemene Personele* (DAPZ), dan dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur Jendral Hindia Belanda Nomor 13 pada tanggal 09 Juni 1948 dan dikepalai oleh Mr. J.Wvan Hoongstraken dan berkedudukan di Jakarta⁵²

⁵¹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 47

⁵² Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>. Diakses pada 19 Juni 2022, Pukul 08:21.

Sesuai dengan perkembangan, dimana peran aparaturnya Pemerintah semakin dirasakan, pemerintah menganggap perlu menetapkan kembali kedudukan, fungsi, dan organisasi KUP. Pandangan ini sebagaimana diatur dalam peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1950 beserta peraturan pelaksanaannya yang dimaksud dalam keputusan Perdana Menteri RI Nomor 30/PM 1951 atau pada tanggal 7 April 1951. Oleh karena itu, maka KUP yang merupakan institusi yang bertugas melakukan pembinaan kepegawaian diubah menjadi Badan Administrasi Kepegawaian Negara (BAKN) dengan peraturan pemerintah ini adalah sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1961.⁵³

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1972, BAKN ditetapkan sebagai sebuah Lembaga Pemerintah non Departemen yang berkedudukan langsung dan bertanggung jawab kepada presiden dan mempunyai fungsi untuk menyempurnakan, memelihara dan mengembangkan administrasi negara di bidang kepegawaian sehingga tercapai kelancaran jalannya pemerintahan.⁵⁴ Agar tidak terjadi disintegrasi pada pengelolaan administrasi kepegawaian di Indonesia, maka pemerintah menggabungkan DUUP dan BAKN menjadi satu instansi. Pada tahun 1999 terbitlah Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-

⁵³ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>. Diakses pada 19 Juni 2022, Pukul 08:21.

⁵⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1972, Pasal 1

Pokok kepegawaian dengan perubahan nomenklatur BAKN menjadi BKN.⁵⁵

4.1.2. Visi dan Misi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

a. Visi

Visi Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh yaitu: “Mewujudkan Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara sebagai unit terdepan dalam pelayanan Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil”.⁵⁶ Visi dan Misi pada Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh disusun secara periodik yaitu selama 5 tahun sekali.

b. Misi

Misi Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh yaitu:⁵⁷

- a) Menyelenggarakan Pelayanan Prima Bidang Kepegawaian.
- b) Menyelenggarakan Koordinasi Sistem Informasi Kepegawaian berbasis Teknologi informasi dan Pemeliharaan Data Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil.
- c) Menyelenggarakan Pengawasan dan Pengendalian serta Bimbingan Teknis Bidang Kepegawaian
- d) Menyelenggarakan Koordinasi Perencanaan Program dan kegiatan, Pengelolaan Sumber Daya dan Administrasi serta Manajemen Internal.

4.1.3. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

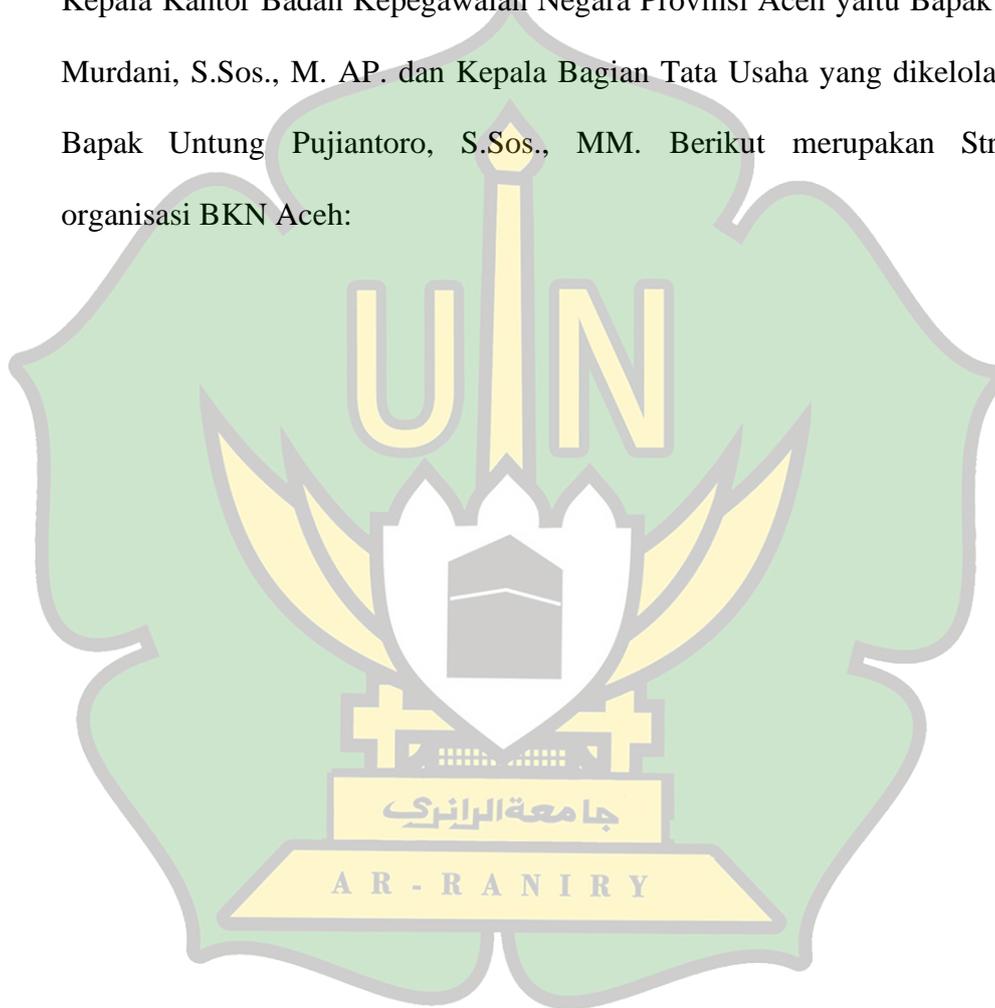
Badan Kepegawaian Negara adalah Lembaga Pemerintahan non Kementrian yang bertugas dan bertanggung jawab langsung kepada presiden

⁵⁵ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>. Diakses pada 09 Juni 2022, pukul 11:02

⁵⁶ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/visi-misi.html1#kanreg13bkn>. Diakses pada 09 juni 2022, Pukul 11:40

⁵⁷ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/visi-misi.html1#kanreg13bkn>. Diakses pada 09 juni 2022, Pukul 11:40

dan diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan manajemen Aparatur Sipil Negara.⁵⁸ BKN memiliki fungsi menyempurnakan, mengelola dan mengembangkan administrasi negara pada bidang kepegawaian. Pada tahun 2022, Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh yaitu Bapak Ojak Murdani, S.Sos., M. AP. dan Kepala Bagian Tata Usaha yang dikelola oleh Bapak Untung Pujiantoro, S.Sos., MM. Berikut merupakan Struktur organisasi BKN Aceh:



⁵⁸ Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017, Pasal 1 Ayat 30

Gambar 4.2. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara, Provinsi Aceh



a. Kepala Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Kepala Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh yang selanjutnya disingkat menjadi BKN Aceh pada saat ini dipimpin oleh Bapak Ojak Murdani, S. Sos, M. Ap. Menurut Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 1999, kepala Badan Kepegawaian Negara berkedudukan dan bertanggung jawab langsung kepada presiden. Selanjutnya Kepala Badan Kepegawaian Negara memiliki tugas untuk memimpin Badan Kepegawaian Negara sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan dan membina Aparatur Sipil Negara dengan tujuan untuk berdaya guna dan berhasil guna.⁵⁹

b. Tata Usaha

Bagian Tata Usaha pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh dipimpin oleh Bapak Untung Pujiantoro, S.Sos., MM. Bagian tata usaha memiliki tugas melaksanakan pelayanan teknis pada bidang administrasi pada satuan organisasi Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh. Bagian Tata Usaha terdiri atas:⁶⁰

- a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan, yang dipimpin oleh Bapak Nazaruddin, ST.
- b) Subbagian Kepegawaian, yang dipimpin oleh Bapak Anwar, S.AP.
- c) Subbagian Umum, yang dipimpin oleh Bapak Irwan Basyir, S. STP,M. Si.

Bagian Tata Usaha Menyelenggarakan fungsi:⁶¹

- a) Penyusunan rencana dan program.

⁵⁹ Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 1999 tentang Badan Kepegawaian Negara, Pasal 5 Ayat 1 dan 2

⁶⁰ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-tata-usaha.html#kanreg13bkn>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2022, pukul 13:27

⁶¹ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-tata-usaha.html#kanreg13bkn>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2022, pukul 13:27

- b) Pengelolaan administrasi keuangan.
- c) Pengelolaan administrasi kepegawaian.
- d) Pelaksanaan ketatausahaan.
- e) Pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.
- f) Pelaksanaan dokumentasi dan hubungan

c. Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian

Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian dipimpin oleh Bapak Drs. Widodo. M. Si. Bidang ini mempunyai tugas berupa melaksanakan pemberian dan persetujuan mengenai kenaikan pangkat dan mutasi jabatan lainnya, seperti penetapan mutasi dari instansi pusat ke instansi daerah, serta penyiapan pertimbangan status kepegawaian di wilayah kerjanya. Bidang Mutasi dan Status kepegawaian terdiri atas:⁶²

- a) Seksi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi dan Status Kepegawaian, Yang dipimpin oleh Bapak Agus Salim, S.Sos.
- b) Seksi Mutasi Instansi Vertikal dan Provinsi, yang dipimpin oleh Bapak Kurnia Adhe Wibowo, S.Sos
- c) Seksi Mutasi Instansi Kabupaten/kota, Bagja Nugraha, ST.
- d) Seksi Status Kepegawaian, Bambang Aris Munandar, S.H.

Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:⁶³

- a) Pemberian persetujuan teknis kepada pejabat pembina kepegawaian daerah untuk penetapan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil pada instansi daerah Juru Muda tingkat I golongan ruang I/b sampai dengan Pembina Tingkat I golongan ruang b IV/b.
- b) Pemberian persetujuan teknis kepada Pejabat Instansi Pusat yang berwenang di daerah untuk penetapan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil pada instansi Pusat dari Juru muda Tingkat I golongan ruang I/b sampai dengan Pembina Tingkat I golongan ruang IV/b di wilayah kerjanya.
- c) Pemberian persetujuan teknis peninjauan masa kerja.

⁶² Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-mutasi.html3kanreg13>. Diakses pada 12 Agustus 2022, pukul 14:11

⁶³ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-mutasi.html3kanreg13>. Diakses pada 12 Agustus 2022, pukul 14:11

- d) Penetapan mutasi Pegawai Negeri Sipil dari instansi pusat ke instansi daerah.
- e) Penyiapan penetapan kartu identitas Pegawai dan keluarganya.
- f) Penyiapan persetujuan pemberian cuti diluar tanggungan negara bagi pegawai Negeri Sipil instansi pusat dan instansi pusat dan instansi daerah sampai dengan Pembina Tingkat I golongan ruang IV/b di wilayah kerjanya.

d. Bidang Pengangkatan dan Pensiun

Bidang pengangkatan dan pensiun memiliki tugas penyiapan penetapan Nomor Induk Pegawai Negeri Sipil, pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil, penetapan kenaikan pangkat pengabdian, pemberhentian dan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil dan janda/Dudanya yang telah mencapai batas usia pensiun atau meninggal dunia, serta pengelolaan tata naskah pensiun di wilayah kerjanya. Bidang ini diketuai oleh Mohammad Rofiq Amri, S. STP, M. Si. Bidang Pengangkatan dan Pensiun terdiri dari.⁶⁴

- a) Seksi Verifikasi dan Pelaporan Pengangkatan dan Pensiun, dipimpin oleh Aris Susilo Saputro, S.Sos.
- b) Seksi Pensiun Pegawai Negeri Sipil Instansi Vertikal dan Provinsi, dipimpin oleh Muhidin RO, SH., M. Si.
- c) Seksi pensiun Pegawai Negeri Sipil Instansi Kabupaten/Kota, dipimpin oleh Adi Muhtadi, S.H.
- d) Seksi Pengangkatan Aparatur Sipil Negara, dipimpin oleh Muhammad Junaidi, S.Sos.

Bidang pengangkatan dan pensiun menyelenggarakan fungsi:⁶⁵

- a) Penyiapan penetapan Nomor Induk Pegawai untuk Calon Pegawai Negeri Sipil /Pegawai Negeri Sipil Instansi daerah wilayah kerjanya.
- b) Penyiapan penetapan dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Instansi Pusat yang berpangkat pembina Tingkat I golongan

⁶⁴ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-pensiun.html3kanreg13>. Diakses pada 14 September 2022, pukul 15:15

⁶⁵ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-pensiun.html3kanreg13>. Diakses pada 14 September 2022, pukul 15:15

- ruang IV/b ke bawah yang mencapai batas usia pensiun dan pensiun janda/dudanya.
- c) Penyiapan penetapan pemberhentian dan pemberian pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil pada Instansi Daerah yang berpangkat Pembina Tingkat I golongan ruang IV/b kebawah yang mencapai batas usia pensiun dan pensiun janda/dudanya.
 - d) Penyiapan pemberian persetujuan teknis pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil bagi Calon Pegawai Negeri Sipil pada instansi Daerah yang menjalani masa percobaan lebih dari dua tahun.
 - e) Penyiapan pemberian persetujuan teknis pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil bagi Calon Pegawai Negeri Sipil pada instansi Pusat yang menjalani masa percobaan lebih dari dua tahun.
 - f) Penetapan kensaikan pangkat pengabdian Pegawai Negeri Sipil pada Instansi Pusat dan Instansi Daerah.
- e. Bidang Informasi Kepegawaian

Bidang Informasi Kepegawaian diketuai oleh Tri Wantoro, SE, M.M.

Bidang ini mempunyai tugas melaksanakan dan memfasilitasi pengembangan sistem informasi kepegawaian Aparatur Sipil Negara pada instansi di wilayah kerjanya. Bidang Informasi Kepegawaian terdiri dari:⁶⁶

- a) Seksi Pengelolaan Arsip Kepegawaian Instansi Vertikal dan Provinsi, dipimpin oleh Dedy Hendra, SE.
- b) Seksi Pengelolaan Arsip Kepegawaian Instansi Kabupaten dan Kota, dipimpin oleh Cut Sari Madinah, S.E.
- d) Seksi Pengolahan Data dan Diseminasi Informasi Kepegawaian, dipimpin oleh Herwan Alhadi, ST.
- e) Seksi Pemanfaatan teknologi Informasi, dipimpin oleh Masykur Alfia, S. Kom.

Bidang informasi kepegawaian menyelenggarakan fungsi:⁶⁷

- a) Pengelolaan dan pemeliharaan basis data kepegawaian.
- b) Pengelolaan dan pemeliharaan basis data penilaian kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara.

⁶⁶ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-inka.html#kanreg13bkn>. Diakses pada 14 September 2022, pukul 17:10

⁶⁷ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-inka.html#kanreg13bkn>. Diakses pada 14 September 2022, pukul 17:10

- c) Pelaksanaan pengelolaan data kepegawaian.
- d) Pengelolaan dan pemeliharaan arsip kepegawaian.
- e) Pelaksanaan penyuntingan data penyandian data kepegawaian.
- f) Pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi sistem penilaian kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara.
- g) Penyelenggaraan penyajian dan pertukaran informasi.
- h) Pelaksanaan fasilitasi pengembangan sistem informasi kepegawaian.

f. Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian

Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian mempunyai tugas yaitu melaksanakan pengembangan kepegawaian dan supervisi pelaksanaan manajemen Aparatur Sipil Negara instansi di wilayahnya. Bidang ini diketuai oleh Drs. Arif Affandhi. Bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian terdiri dari:⁶⁸

- a) Seksi Fasilitasi Pengembangan Kepegawaian, dipimpin oleh Wirza Fahmi, S.H., M.H.
- b) Seksi Fasilitasi Kinerja, dipimpin oleh Dwi Saputro, S.Sos.
- c) Seksi Supervisi Kepegawaian, dipimpin oleh Muhammad Nursani,SH

Bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian menyelenggarakan fungsi:⁶⁹

- a) Pemberian bimbingan dan petunjuk teknis kepegawaian.
- b) Penyiapan pengembangan dan pengawasan standar kompetensi jabatan, serta pengendalian pemanfaatan lulusan pendidikan dan pelatihan pegawai Aparatur Sipil Negara di wilayah kerjanya.

⁶⁸ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-psk.html#kanreg13bkn>. Diakses pada 17 September 2022, pukul 11:10

⁶⁹ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-psk.html#kanreg13bkn>. Diakses pada 17 September 2022, pukul 11:10

- c) koordinasi dengan aparat pengawasan fungsional bidang kepegawaian.
- d) Pelaksanaan supervisi kinerja dan disiplin Aparatur Sipil Negara di lingkungan kantor Regional Badan Kepegawaian Negara
- e) Asistensi pengukuran standar kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara.
- f) Asistensi pemantauan dan evaluasi penilaian kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara.
- g) Pengintegrasian sistem aplikasi kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara dengan unit pengguna di wilayah kerjanya.
- h) Pelaksanaan monitoring penempatan dalam jabatan dan pasca pengembangan kompetensi.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Pelayanan prima dipandang perlu untuk dimasukkan sebagai salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan kegiatan instansi publik. Tujuan pelayanan prima yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan. Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh menerapkan pelayanan terpadu satu pintu pada Mei 2019 lalu.

Pelayanan terpadu satu pintu memiliki relevansi atau keterkaitan yang sangat erat dengan inovasi pelayanan. Karena pelayanan terpadu satu pintu adalah sebuah gagasan baru yang diimplementasikan pada tahun 2019 lalu untuk dapat membantu visi dan misi pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah sebuah wujud dari pelayanan prima. Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh menyediakan beberapa pelayanan yaitu pelayanan

pembuatan karis (Kartu Istri), pembuatan karsu (Kartu Suami), karpeg (Kartu Pegawai), pelayanan pensiun atas permintaan sendiri, pelayanan mutasi, pelayanan perpindahan wilayah kerja dan pelayanan konsultasi.⁷⁰

Untuk pelayanan karpeg, karis, dan karsu serta konsultasi sendiri tersedia secara online dan offline. Sedangkan pelayanan perpindahan wilayah kerja, mutasi dan pensiun atas permintaan sendiri tersedia secara offline atau langsung pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Badan Kepegawaian Negara (BKN) juga menyediakan aplikasi My SAPK untuk menyimpan database Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk mempermudah dalam pelayanan secara online.

Menurut Adi suryanto pelayanan prima adalah terjemahan dari *excellent service* yaitu pelayanan terbaik yang memiliki standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada. Standar pelayanan yang telah diatur oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan adalah:

1. Persyaratan

Menurut observasi awal peneliti, persyaratan pengurusan produk layanan terpadu satu pintu tersedia dalam dua bentuk, online dan offline. Persyaratan secara offline tersedia pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh yaitu dengan cara tamu atau masyarakat yang ingin menggunakan produk pada layanan terpadu satu pintu

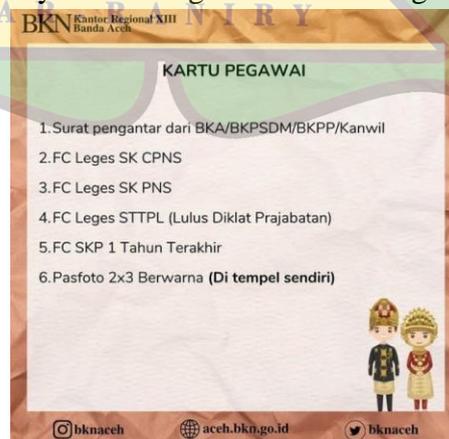
⁷⁰ Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/baca/Kinerja-PNS-tidak-berbanding-lurus-dengan-Visi,-Misi-Instansi-Pemerintah>. Diakses pada 10 Mei 2022, Pukul: 18.03

menjumpai langsung resepsionis dan resepsionis akan memberitahukan kepada tamu yang bersangkutan.

Syarat secara online dapat diakses pada website resmi Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dan pada media sosial lainnya Badan kepegawaian Negara Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh telah memfasilitasi dan melayani masyarakat dengan mudah termasuk dari jarak jauh dengan menyediakan berbagai media untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Media sosial dan website menjadi pelayanan utama secara online pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh untuk memberikan berbagai sumber informasi akurat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berikut merupakan contoh layanan persyaratan secara online pada media sosial berupa instagram resmi milik Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Gambar 4.3
Persyaratan Pengurusan Kartu Pegawai



Sumber: Instagram Resmi BKN

Pelaksanaan pelayanan prima satu pintu pada tahap pertama dilakukan pemeriksaan persyaratan. Pada saat tamu datang akan ditanyakan apa yang akan di urus, lalu akan disampaikan persyaratan sesuai dengan yang akan di urus oleh tamu misalnya syarat PWK, KARSU/KARSIS, yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Semua syarat-syarat yang akan diperiksa apakah telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Untuk pengurusan pelayanan pembuatan karsu karis dan karpeg pengumpulan persyaratannya melalui BKPSDM masing-masing yang kemudian BKPSDM masing-masing akan membawakan persyaratan tersebut kepada BKN dan akan segera diproses secepat mungkin. Berikut merupakan persyaratan pengurusan kartu istri dan kartu suami:⁷¹

- a) Surat Pengantar dari BKA/BKPSDM/BKPP/Kanwil
- b) Fotocopy Legalisir SK CPNS/PNS
- c) Fotocopy Legalisir SK pangkat terakhir
- d) Fotocopy leges Akta Nikah dari KUS (Status calon suami/istri tertulis)
- e) Fotocopy Akta Cerai bagi suami/istri dengan status cerai
- f) Fotocopy Akta Meninggal Dunia bagi suami/istri dengan status meninggal dunia
- g) Pasfoto 2X3 berwarna

Untuk persyaratan kartu pegawai adalah sebagai berikut:⁷²

- a) Surat pengantar dari BKA/BKPSDM/BKPP/Kanwil
- b) Fotocopy legalisir SK CPNS/PNS
- c) Fotocopy legalisir STTPL/lulus diklat prajabatan
- d) Fotocopy sasaran kerja pegawai 1 tahun terakhir
- e) Pasfoto 2X3 berwarna

Jika ada yang belum mengetahui persyaratan bisa membuka website resmi BKN atau bisa datang langsung ke Kantor Regional XIII.

⁷¹ Website BKN

⁷² Website BKN

Pada website resmi Badan Kepegawaian Negara juga menyediakan layanan tanya jawab secara online. Akan tetapi banyak masyarakat yang tidak memahami pelayanan secara online atau melalui website Badan Kepegawaian Negara. Hal tersebut sesuai wawancara dengan Raziah, seorang guru yang mengurus kartu pegawai

“Untuk mengetahui persyaratan saat saya mengurus kartu pegawai, saya melihat persyaratan yang harus saya lengkapi melalui instagram resmi milik BKN Aceh. Tetapi saya memerlukan bantuan anak saya untuk membuka instagram tersebut dan anak saya yang memberitahukan kepada saya. Mekanisme yang diberikan oleh BKN sudah bagus, akan tetapi bagi kami yang tidak mengerti IT akan kesulitan dan pastinya memerlukan orang-orang disekitar untuk membantu kami mengakses hal tersebut.”⁷³

Untuk pengurusan mutasi pegawai juga memiliki persyaratan yang harus dilengkapi ketika konsultasi hingga pengurusannya. Berikut merupakan syarat pengurusan mutasi, yaitu:⁷⁴

- a) Surat pengantar dari BKA
- b) Surat permohonan mutasi dari PNS yang bersangkutan
- c) Surat persetujuan/ rekomendasi menerima dari instansi Kab/Kota dan provinsi penerima dengan menyebutkan jabatan yang akan diduduki
- d) Surat persetujuan melepas dari instansi vertical asal dengan menyebutkan jabatannya
- e) Surat keterangan bebas hukuman disiplin/peradilan dari instansi/kanwil asal
- f) Surat pernyataan tidak mejalani tugas belajar atau ikatan dinas
- g) Surat keterangan bebas temuan dari inspektur Kab/Kota
- h) Analisis jabatan dan analisis beban kerja dari instansi asal
- i) Analisis jabatan dan analisis beban kerja dari Kab/Kota/Provinsi penerima
- j) Sasaran kerja pegawai 2 tahun terakhir
- k) SK kenaikan pangkat terakhir

⁷³ Wawancara dengan Raziah, Guru yang mengurus Kartu Pegawai

⁷⁴ Website BKN

Perstaratan tersebut dapat dilihat pada website resmi BKN dan pada instagaram BKN. Berikut hasil wawancara dengan pegawai yang hendak mengurus mutasi pegawai.

Saya tidak mengerti pelayanan yang diberikan secara online, karena pada dasarnya saya tidak begitu memahami teknologi informasi yang ada pada dewasa ini, jadi ketika saya hendak mengurus Mutasi saya mengurusnya ke kantor Badan Kepegawaian Negara langsung dikarenakan umur saya yang sudah cukup tua jadi saya tidak paham mengenai aplikasi maupun website yang disediakan. Untuk mengurus mutasi saya cukup pusing dengan persyaratannya karena lumayan banyak. Akan tetapi saya tidak langsung mengurus mutasi melainkan konsultasi terlebih dahulu, jadi setelah konsultasi dan diberitahukan mengenai persyaratannya, saya dapat dengan mudah melengkapi persyaratan tersebut.⁷⁵

Pensiun atas permintaan sendiri merupakan bagian dari pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Dan untuk mengurus pensiun atas permintaan sendiri juga memerlukan persyaratan tertentu, yaitu:⁷⁶

- a) Surat permohonan dari yang bersangkutan beserta alasan pensiun atas permintaan sendiri
- b) Fotocopy karpeg
- c) Fotocopy surat keputusan pegawai harian tetap/peninjauan masa kerja
- d) Fotocopy SK CPNS/PNS
- e) Fotocopy surat keputusan yang menetapkan pangkat terakhir
- f) Fatocopy kenaikan gaji berkala

Menurut observasi awal peneliti, penyebaran informasi mengenai pelayanan tersebut telah disebarakan melalui berbagi media seperti instagram, melalui website resmi BKN, dan melalui surat edaran yang

⁷⁵ Wawancara dengan Muhammad Ali selaku pegawai yang mengurus mutasi pegawai pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁷⁶ Website BKN

diedarkan kepada instansi atau BKPSDM Kabupaten/Kota. Penyediaan informasi secara online dapat mempermudah masyarakat untuk menjangkaunya, akan tetapi itu hanya dirasakan oleh masyarakat yang mengerti teknologi. Hal tersebut sesuai wawancara dengan seorang yang mengurus mutasi pegawai “jadi ketika mengurus mutasi saya itu menghubungi orang di BKPSD terlebih dahulu untuk melengkapi persyaratan, baru setelah itu saya ke BKN untuk mengurusnya.”⁷⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

“Jadi kami itu menyebarkan informasi terkait persyaratan pelayanan dan sebagainya itu tidak hanya melalui website resmi dan instagram saja, akan tetapi juga melalui surat edaran yang di edarkan kepada instansi ataupun kami edarkan kepada BKPSDM untuk mempermudah masyarakat yang mungkin tidak mengerti teknologi.”⁷⁸

Berdasarkan hasil penelitian tersebut perlu dilakukan sosialisasi dan pembinaan terkait penyediaan sistem informasi secara online pada Badan Kepegawaian Negara, dikarenakan banyak aparatur sipil negara yang berusia 45 tahun ke atas tidak begitu paham mengenai sistem informasi dan berbagai aplikasi yang tersedia, akan tetapi BKN juga menyediakan informasi secara surat sebagai solusinya yaitu dengan menyebarkan surat edaran kepada instansi dan BKPSD Kabupaten/Kota.

⁷⁷ Wawancara dengan Isnaini selaku pegawai yang mengurus mutasi pegawai pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Untung Pujiantoro selaku kepala Bagian Tata Usaha Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

2. Prosedur

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit juga akan sangat mendukung dan mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. berdasarkan observasi awal, prosedur pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan oleh Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh terdapat 6 tahapan yaitu:

- a. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan
- b. Memberikan tanda terima kepada pemohon
- c. Menolak permohonan izin/perizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
- d. Memproses pencabutan permohonan pembatalan izin/perizinan
- e. Menyerahkan dokumen izin atau yang telah selesai kepada pemohon⁷⁹

Pemeriksaan persyaratan dilakukan oleh resepsionis dan pihak yang berwenang. Persyaratan tersebut diperiksa apakah telah sesuai dengan dokumen yang ada diurus atau tidak. Pemeriksaan persyaratan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa dokumen yang dibutuhkan tersedia agar segera di proses. Dalam pemeriksaan persyaratan dibutuhkan waktu sekitar 5 hingga 10 menit.

Pelayanan terpadu satu pintu yang tersedia masing-masing memiliki prosedur tersendiri, misalnya pengurusan karis, karsu, dan karpeg. Pengurusannya melalui BKPSDM masing-masing, dimana persyaratan yang dikumpul kepada bkpsdm kemudian BKPSDM akan mengakumulasikan kembali lalu dikirim kepada Kantor Regional XIII

⁷⁹ Observasi awal pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh untuk kemudian di proses. Sedangkan pengurusan secara online melalui aplikasi My SAPK yaitu sebuah aplikasi yang berbasis teknologi seluler untuk pegawai negeri sipil yang terhubung secara online dengan database pegawai negeri sipil secara nasional untuk informasi profil PNS. Hal tersebut sesuai wawancara dengan seorang pegawai negeri sipil pada Puskesmas Suka Makmur yang menggunakan aplikasi My SAPK “Cukup mudah mengurus karsu ketika menggunakan aplikasi My SAPK, karena data saya sudah tersimpan jadi saya tinggal membuat kartu saja.”⁸⁰

Prosedur pengurusan perpindahan wilayah kerja tersedia pada Kantor regional XIII, pengurusan perpindahan wilayah kerja harus melalui konsultasi terlebih dahulu mengenai alasan pindah dan sebagainya. Konsultasi tersebut tersedia secara offline dan online melalui website Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Untuk konsultasi sendiri tidak memerlukan syarat apapun, akan tetapi boleh langsung datang kepada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh atau langsung secara online melalui website.

Hal ini dilakukan untuk kenyamanan masyarakat dan kecepatan dalam memenuhi pelayanan kepada masyarakat. Dengan prosedur yang ada dalam pelayanan prima satu pintu di Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh cukup membantu dalam pengurusan

⁸⁰ Wawancara dengan Novia Fitri selaku pegawai yang menggunakan aplikasi MySAPK.

pelayanan yang dibutuhkan, berikut hasil wawancara dengan Muhammad Ali salah seorang yang mengurus mutasi pegawai.

Prosedur pelayanan yang ada disini tidak berbelit-belit, sehingga kami masyarakat tidak merasa diberatkan, dan pelayanannya pun cukup cepat, saya tinggal membawa persyaratan data-sata yang dibutuhkan dan membutuhkan waktu 2 hari untuk menyiapkan dokumennya. Untuk pelayanan ini saya memerlukan waktu tiga hari, karena pada hari pertama saya datang dan konsultasi mengenai syarat yang perlu saya lengkapi.⁸¹

Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh suryadi (mengurus PWK) yaitu sebagai berikut:

Prosedur yang dilaksanakan kanreg tidak membutuhkan waktu yang lama, apalagi setelah ada layanan website resminya jadi saya terlebih dahulu konsul dan melengkapi persyaratan yang ada kemudian saya bawa ke kanreg lalu di proses dan dokumennya siap dalam 3 hari.⁸²

Untuk pengurusan pensiun atas permintaan sendiri tersedia secara offline. Pengurus langsung mendatangi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. Akan tetapi pengurus pensiun atas permintaan sendiri terlebih dahulu harus konsultasi dan memiliki alasan yang kuat untuk meminta pensiun, misalnya karena lumpuh dan sebagainya. Setelah konsultasi, pengurus akan diberitahukan solusi terbaik, apakah bisa pensiun atau tidak dan kemudian pengurus menyiapkan berkas lalu membawakan kembali kepada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh untuk diproses secepatnya dan proses pengeluaran dokumen bisa mencapai atau 4 hari.

⁸¹ Wawancara dengan Muhammad Ali selaku pegawai yang mengurus mutasi pegawai pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁸² Wawancara dengan Suryadi selaku pegawai yang mengurus PWK

Berikut merupakan gambar resepsionis BKN yang memeriksa persyaratan permohonan produk pelayanan satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

Gambar 4.4

Proses pemeriksaan persyaratan pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh



Menurut observasi awal peneliti, petugas Badan Kepegawaian Negara bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada artinya sesuai dengan mekanisme yang ada. Masyarakat yang hendak dilayani juga harus mematuhi SOP yang ada, misalnya melengkapi persyaratan dan disiplin. Bila belum sesuai dengan ketentuan yang ada akan diberi tahu mekanisme yang benar oleh resepsionis.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara tersebut, Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh telah memberikan pelayanan yang cukup baik dari segi prosedur pelayanannya, karena prosedur pelayanannya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat.

3. Waktu Pelayanan

Dalam pelayanan prima waktu pelayanan yang dibutuhkan tidak lama. Pelayanan yang dibutuhkan ketika telah melengkapi persyaratan maksimal 1 bulan untuk pengurusan Karpeg, karis, dan karsu, dan memerlukan waktu 3 hingga 4 hari untuk pengurusan pensiun mutasi dan lainnya. Begitupun pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh. jika persyaratan tidak lengkap maka penerima layanan harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu, kemudian akan diproses kembali pada Kantor Regional XII. Hal ini sesuai wawancara dengan seorang pegawai yang mengurus mutasi: “waktu yang diperlukan untuk mengurus mutasi itu tidak lama, jadi setelah saya konsultasi besoknya saya bawa berkas dan kemudian langsung diperiksa persyaratannya, setelah itu dokumen saya siap dalam waktu 4 hari.”

Menurut observasi awal waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berkas sesuai dengan kebutuhannya tidak lama, berikut hasil wawancara dengan Ahmad Anwar selaku kepala sub bagian kepegawaian

Dalam pengurusan karpeg misalnya, waktu yang diperlukan lumayan lama, karena kan masyarakat sudah mendapatkan kemudahan dengan tidak mengurus sendiri tapi dari bkpsdmnya. Jadi setelah berkas tersebut dikirim oleh bkpsdm setempat, maka akan langsung kami proses, dan kenapa memerlukan waktu yang lama karen sekali kami proses itu berkasnya banyak, kan sudah di akumulasikan terlebih dahulu oleh bkpsdm setempat. Jadi ketika kami proses misalnya dari instansi A kabupaten Pidie, jadi itu diproses semua yang dari instansi A kabupaten Pidie, kemudian dikumpulkan ke berkas bkpsdm Pidie. Ketika sudah selesai semua punya bkpsdm Pidie maka akan segera dikirim. Untuk layanan

pengaduan mungkin waktunya yang agak sempit, karena mungkin dikejar tayang oleh tugas yang lainnya.⁸³

Meskipun banyak masyarakat yang komplain terkait waktu pelayanan pengaduan yang terbatas, akan tetapi biasanya ini terjadi ketika bidang yang diperlukan sedang melakukan tugas keluar kota maupun sedang ada tugas lainnya, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Dwi Nugroho selaku salah satu pegawai yang konsultasi dengan BKN

Bila mau konsultasi yang bersangkutan selalu ada kegiatan di luar kantor sehingga konsultasi perlu ditunda, kalau tidak hanya bertemu sebentar Karena jadwal beliau yang padat. Akan tetapi jika pejabat yang diperlukan tidak ada maka akan diganti dengan bawahannya dan saya tetap harus kembali sekali lagi untuk konsultasi dan diberikan saran oleh pejabat yang bersangkutan.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu sudah termasuk ke dalam pelayanan prima karena dengan waktu yang singkat dan memudahkan pegawai yang jauh dalam menyelesaikan kebutuhannya pada BKN dan tetap dapat memenuhi kepuasan pegawai, akan tetapi perlu dibenahi lagi pada bagian konsultasi, misalnya membuat perjanjian terlebih dahulu sebelum memulai konsultasi.

4. Biaya dan tarif

Dalam hal pengurusan pelayanan terpadu satu pintu dan fasilitasi kinerja lainnya biaya pelayanan gratis, hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Dwi Saputro selaku kepala seksi fasilitasi kinerja “kami

⁸³ Wawancara dengan Ahmad Anwar selaku kepala sub bagian kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁸⁴ Wawancara dengan Dwi Nugroho selaku pegawai yang melakukan konsultasi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

tidak memungut biaya apapun dalam memberikan pelayanan.”⁸⁵ Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Dwi Nugroho selaku pemakai produk layanan pada BKN “dalam mendapatkan pelayanan kami tidak dipungut biaya apapun, kami dilayani dengan baik, mereka juga ramah sehingga kami merasakan kepuasan dalam menerima layanan.”⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa biaya dan tarif dalam pelayanan telah sesuai dengan Standar yang ada yaitu gratis, karena bagi BKN sendiri hal tersebut sudah menjadi kewajiban dan tanggung jawab mereka sendiri dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Biaya dan tarif layanan sudah tertera pada profil Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, dimana biaya pelayanan tersebut gratis. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang diedarkan melalui instagram resmi milik Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh yang menyampaikan bahwa segala urusan kepegawaian tidak dipungut biaya.

Gambar 4.5 :Informasi Mengenai Biaya Pelayanan Gratis



Sumber : Instagram resmi BKN

⁸⁵ Wawancara dengan Dwi Saputro selaku kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁸⁶ Wawancara dengan Dwi Nugroho selaku pegawai yang melakukan konsultasi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

5. Produk layanan

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh produk layanan terpadu satu pintu yang diberikan adalah pelayanan kenaikan pangkat, mutasi pegawai, dan pelayanan pembuatan karpeg/karis/karsu (Kartu Pegawai/ Kartu Istri, dan Kartu suami). Untuk mengetahui produk layanan apa saja yang disediakan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, maka masyarakat bisa mengakses melalui website resmi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh berikut ini untuk mengetahui produk layanan apa saja yang tersedia “ <https://aceh.bkn.go.id/baca/Tahukah-Anda,-seluruh-pelayanan-kepegawaian-di-Kantor-Regional-XIII-BKN-Gratis> .

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh Untung Pujiantoro selaku kepala bagian tata usaha pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Produk layanan terpadu satu pintu yang diberikan oleh Kantor Regional XIII Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah pelayanan kenaikan pangkat, mutasi pegawai, dan pelayanan pembuatan karpeg/karis/karsu dan hal tersebut bisa dilihat pada website resmi BKN.⁸⁷

6. Layanan Pengaduan

Berdasarkan observasi peneliti Penanganan pengaduan pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh melalui website resmi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dan secara

⁸⁷ Wawancara dengan Untung Pujiantoro selaku kepala bagian tata usaha pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

langsung melalui angket yang diberikan kepada pemohon untuk menampung keluhan saran dan lainnya secara langsung Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh menyediakan angket dan kemudian menyerahkan kepada pemohon layanan terpadu satu pintu, dan kemudian angket ini akan menjadi bahan evaluasi pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh dalam perbaikan pelayanan terpadu satu pintu di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh juga menyediakan kotak saran sebagai layanan pengaduan. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Qurrata A'yun selaku salah satu pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

Dalam penanganan pengaduan, kami menyediakan kotak saran, angket dan website. Kami sediakan juga angket yang harus diisi oleh tamu/penghubung di Kantor Regional XIII, disini juga telah tersedia petugas penerima pengaduan demi kenyamanan masyarakatnya, dan kami selalu mengusahakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Kami menerima berbagai saran dan masukan jika menurut masyarakat kami masih memiliki kekurangan, kemudian saran dan masukan tersebut akan kami diskusikan dengan seluruh unsur yang ada di Badan Kepegawaian Negara.⁸⁸

Menurut observasi, layanan pengaduan dan konsultasi melalui website juga berjalan dengan baik, berikut merupakan contoh layanan pengaduan dan konsultasi melalui website:

⁸⁸ Wawancara dengan Qurrata A'yun, salah satu ASN pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Gambar 4.6
Layanan pengaduan dan konsultasi secara online
Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa



Sumber : Website BKN

Penanganan pengaduan dari masyarakat Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh sudah cukup baik, karena Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh menerima seluruh saran dan masukan untuk mengevaluasi kinerja mereka pada tahap berikutnya.

Menurut Rahmayanti, pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan masyarakat. Pelayanan yang baik didukung oleh Sumber Daya Manusia yang memadai dan bermutu. Sebagaimana yang disampaikan oleh Untung Pujiantoro selaku kepala bagian tata usaha pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Ketercapaian kualitas pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh yaitu karena faktor Sumber daya manusia yang memadai dan kompeten

sehingga mendukung tercapainya pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat banyak.⁸⁹

Hal tersebut juga disampaikan oleh kasi verifikasi dan pelaporan mutasi status kepegawaian, kepala bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian, Arif affandhi:

Alhamdulillah kita disini pegawainya berkualitas tinggi baik secara ilmu maupun secara moral dan selalu dapat diandalkan dan tentunya sangat sabar untuk menghadapi masyarakat yang agak anarkis. Sehingga hal ini berpengaruh sangat besar kepada standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada.⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung pelayanan terpadu satu pintu yang merupakan perwujudan dari pelayanan prima yaitu sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan kualitas yang tinggi dan mampu melayani masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang tersedia.

Penghambat dari tercapainya pelayanan prima melalui pelayanan terpadu satu pintu terdapat dari berbagai faktor, misalnya sumber daya manusia, fasilitas dan kondisi. Berikut hasil wawancara dengan kepala bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian, Afif Affandhi:

Meskipun secara kualitas pegawai kami sudah cukup baik, namun memiliki kekurangan secara kuantitas. Kadang ketika tamunya rame kami agak kewalahan dalam melayaninya, sehingga hal

⁸⁹ Wawancara dengan Untung Pujiantoro selaku kepala bagian tata usaha pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁹⁰ Wawancara dengan Afif Affandhi selaku kepala bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

tersebut nanti tidak efektif karena terkejar waktu dan kami harus melibatkan pegawai lain yang ada.⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka yang menjadi penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah pada kuantitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang sedikit akan berpengaruh pada kualitas pelayanan ketika tamu yang harus dilayani sedang banyak.

4.2.2. Pembinaan Aparatur Sipil Negara Dalam Tata Kelola Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Menurut Atep Adya Brata terdapat dua bentuk pembinaan pada Aparatur Sipil Negara yang harus dilakukan oleh seluruh organisasi ataupun instansi, yaitu pelatihan dan pengembangan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi yang ada pada Aparatur Sipil Negara.⁹² Pembinaan aparatur sipil pada Badan Kepegawaian Negara dilaksanakan oleh bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian (PDSK). Dimana bidang ini melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pengembangan dan supervisi kepegawaian. Fokus pada bidang ini yaitu fasilitasi kinerja, fasilitasi pengembangan Aparatur Sipil Negara atau Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dan pengawasan.⁹³

Fasilitasi pengembangan Aparatur Sipil Negara atau Indeks profesionalitas Aparatur Sipil Negara merupakan upaya untuk

⁹¹ Wawancara dengan Afif Affandhi selaku kepala bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

⁹² Atep Adya Brata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2003). Hlm.45

⁹³ Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, <https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-psk.html#kanreg13bkn>. Diakses pada 8 Oktober 2022.

pengembangan Aparatur Sipil Negara berdasarkan kebutuhan yang ada. Fasilitasi pengembangan Aparatur Sipil Negara dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara.⁹⁴ Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dwi Saputro, S. Sos, selaku kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

“Fasilitasi pengembangan Aparatur Sipil Negara atau Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara itu isinya berupa kompetensi dan pendidikan. Dan kewajiban dari bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian adalah memastikan bahwa Aparatur Sipil Negara sesuai dengan standar yang ada, jika kurang akan diberikan solusi mengenai hal yang kurang tersebut. Misalnya kurang memahami mengenai peraturan disiplin maka akan difasilitasi mengenai sosialisasi kedisiplinan. Dan jika ada pegawai yang hendak melanjutkan pendidikan maka akan diberikan usulan kepada bidang kepegawaian agar pegawai tersebut melanjutkan pendidikannya.”⁹⁵

Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian selanjutnya adalah fasilitasi kinerja pegawai. Fasilitasi kinerja dapat berupa bentuk sosialisasi, seminar, kursus, pelatihan dan sebagainya.⁹⁶ Menurut observasi, bentuk pengembangan dan supervisi kepegawaian yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian negara Provinsi Aceh untuk Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Negara sendiri salah satunya adalah sosialisasi, dimana sosialisasi yang diadakan bertujuan untuk dapat menambahkan wawasan pegawai.

⁹⁴ Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008). Hlm.113

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Dwi Saputro, S. Sos, selaku kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, pada tanggal 6 September 2022,

⁹⁶ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Pasal 70 Ayat 2

Gambar 4.7
Sosialisasi untuk menambah wawasan pegawai



Sumber: Instagram resmi BKN

Berikut hasil wawancara dengan kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

“Saat ini ASN maupun PPPK dinilai berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022. Jadi bentuk fasilitasi kinerja yang diberikan oleh bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian ada tiga, yaitu sosialisasi mengenai apa yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Negara, konsultasi dan fasilitasi kinerja melalui online. Sosialisasi yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Negara adalah sosialisasi yang dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara, misalnya Aparatur Sipil Negara tidak paham mengenai aplikasi e-Kinerja, maka akan difasilitasi sosialisasi terkait e-Kinerja. Selanjutnya konsultasi, dimana konsultasi ini terbuka kepada seluruh Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Negara maupun Aparatur Sipil Negara yang ada pada instansi lain terkait permasalahan yang dialami oleh Aparatur Sipil Negara, kemudian akan diberikan berbagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Ketiga fasilitasi online yaitu dengan cara mengirimkan dokumen kerja dan akan kami cek ulang sesuai atau tidaknya.”⁹⁷

Pembinaan aparatur sipil negara bertujuan untuk meningkatkan kemampuan juga rasa percaya diri dalam mendayagunakan kinerja yang ia

⁹⁷ wawancara dengan Bapak Dwi Saputro, S. Sos, selaku kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, pada tanggal 6 September 2022.

miliki. Begitu pula dengan pembinaan aparatur sipil negara yang dilakukan pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh. Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh, melakukan beberapa langkah dalam pembinaan aparatur sipil negara, Berikut ditambahkan oleh kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh:

“Dalam Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 sudah ditegaskan bahwa hak-hak Aparatur Sipil Negara salah satunya adalah gaji, tunjangan, fasilitas, jaminan pensiun dan hari tua serta kompetensi atau pengembangan. Pengembangan Aparatur Sipil Negara harus berpengaruh terhadap keberhasilan visi dan misi. Karena keberhasilan dari visi dan misi merupakan bentuk suatu tanggung jawab dan kewajiban bagi pegawai untuk menuntaskannya, oleh karena itu seluruh Aparatur Sipil Negara diberikan sosialisasi ataupun usulan melanjutkan pendidikan baik dari pusat ataupun langsung dari atasan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.”⁹⁸

Memberikan sosialisasi merupakan sebuah tata cara dalam melakukan pembinaan aparatur sipil negara pada Badan Kepegawaian Negara provinsi Aceh, dimana para karyawan akan difasilitasi sosialisasi dengan tujuan untuk membuka wawasan dan meningkatkan kinerja, hal tersebut sesuai wawancara dengan salah satu pegawai pada bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian:

“Sosialisasi untuk Aparatur Sipil Negara akan difasilitasi oleh Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian yang sesuai dengan kebutuhan para Aparatur Sipil Negara. Sosialisasi kepada Aparatur Sipil Negara dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun. Tujuan

⁹⁸ wawancara dengan Bapak Dwi Saputro, S. Sos, selaku kepala seksi fasilitasi kinerja pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh, pada tanggal 6 September 2022.

diberikan sosialisasi itu adalah untuk pembinaan ASN agar mereka lebih terarah dalam melakukan setiap pekerjaannya.”⁹⁹

Dalam pembinaan aparatur sipil negara, terdapat indikator penting yang harus diperhatikan, yaitu pengawasan kecakapan, kejujuran, kedisiplinan. Berdasarkan observasi, pengawasan kedisiplinan yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh salah satunya adalah melaksanakan Apel rutin pada setiap senin pagi dan tentunya absensi secara ketat setiap hari, berikut merupakan gambar apel rutin pada pagi senin di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh.

Gambar 4.8
Apel rutin pada pagi Senin



Sumber : Instagram resmi BKN

Hal ini sesuai wawancara dengan salah satu pegawai pada bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian:“setiap senin pagi kami selalu melakukan apel, itu sudah termasuk ke dalam salah satu proses pembinaan,

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Qurrata A’yun selaku salah satu pegawai pada bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian, pada tanggal 6 September 2021.

dimana pada pagi senin pasti ada seorang yang menyampaikan amanat sebagai salah satu asumsi pagi senin yang baik untuk memulai pekerjaan.”¹⁰⁰

Menurut observasi, pengawasan yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh terhadap sesama ASN pada BKN adalah sistem pengawasan 360° hal ini sesuai dengan wawancara salah satu pegawai pada BKN; “kalo masalah pengawasan sesama asn disini kami menerapkan sistem 360° yaitu pengawasan antar sesama teman sama jabatan, pengawasan terhadap bawahan dan pengawasan terhadap atasan. Jadi istilahnya pengawasan dari kiri kanan atas dan bawah.”¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka yang menjadi pembinaan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah sosialisasi, pengawasan dan fasilitasi kinerja.

4.3. Pembahasan

4.3.1 Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Pelayanan menurut Rahmayanti, “pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik melampaui harapan masyarakat.” Dalam menyediakan pelayanan prima tentunya memiliki prosedur yang tidak berbelit-belit dan memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Prosedur pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh tidak berbelit-belit dan cukup membantu masyarakat.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Qurrata A’yun selaku salah satu pegawai pada bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian, pada tanggal 6 September 2021

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Qurrata A’yun selaku salah satu pegawai pada bidang pengembangan dan supervisi kepegawaian, pada tanggal 6 September 2021

Di dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan terdapat 6 prinsip pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya tarif, produk layanan dan pengaduan pelayanan.

Pelayanan terpadu satu pintu pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh mengikuti standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan pada dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman standar pelayanan, dimana persyaratan yang harus diurus oleh masyarakat tidak berbelit-belit dan masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengakses seluruh persyaratan yang ada.

Kemudian waktu yang dibutuhkan untuk mendapat pelayanan tidaklah lama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kepuasan masyarakat sangat diutamakan dalam pemberian pelayanan, akan tetapi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh masih memiliki kekurangan yaitu sering terjadi miskomunikasi, misalnya pemberi layanan atau pihak Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang bersangkutan sedang menjalankan tugas diluar namun tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada masyarakat yang bersangkutan.

Biaya dan tarif pelayanan pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh telah sesuai dengan standar dan peraturan yang ada, yaitu gratis. Karena pada dasarnya pelayanan terpadu satu pintu atau pelayanan prima ini sudah menjadi kewajiban aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat dengan semaksimal mungkin. Produk pelayanan yang tersedia pada pelayanan terpadu satu pintu pada Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh adalah pelayanan kenaikan pangkat, mutasi pegawai, dan pelayanan pembuatan karpeg/karis/karsu.

Dalam menyediakan pelayanan tentunya memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat. Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh sendiri memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat yang sama yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang kompeten dan sabar dalam melayani masyarakat menjadi faktor pendukung, dan yang menjadi faktor penghambatnya adalah kuantitas sumber daya manusia yang kurang.

4.3.2 Pembinaan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Regional XIII Badan kepegawaian Negara (BKN) Aceh

Fasilitasi pengembangan pegawai merupakan kewajiban dari bidang Pengembangan dan Supervisi Kepegawaian untuk memastikan bahwa kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam berkinerja sesuai dengan standar yang ada. Dan jika memiliki Aparatur Sipil Negara yang kompetensinya tidak sesuai dengan standar yang ada, maka akan diberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan Aparatur Sipil Negara tersebut. Kemudian jika ada Aparatur Sipil Negara yang ingin melanjutkan pendidikannya, akan diberikan usulan oleh bidang kepegawaian untuk melanjutkan pendidikan Aparatur Sipil Negara tersebut.

Fasilitasi kinerja yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara berupa aplikasi penilaian kinerja, yaitu *e-Kinerja*. Aplikasi *e-Kinerja* ini berfungsi untuk memberikan pengawasan terhadap kinerja Aparatur Sipil

Negara, selanjutnya aplikasi *e-Kinerja* dapat mempermudah Aparatur Sipil Negara dalam mencapai target yang telah ditentukan. Bentuk fasilitasi kinerja lain yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara adalah sosialisasi dan konsultasi. Sebelum memberikan sosialisasi, dilakukan analisis terlebih dahulu tentang kebutuhan Aparatur Sipil Negara, dengan tujuan sosialisasi yang diberikan mencapai sasaran dan efektif. Sosialisasi terhadap Aparatur Sipil Negara dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun dan tidak memiliki jadwal tertentu untuk melaksanakan sosialisasi.

Pengawasan yang dilakukan pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh adalah bentuk pengawasan 360 derajat, yaitu bentuk pengawasannya adalah diawasi oleh atasan, bawahan dan kiri kanan. Maksudnya setiap Aparatur Sipil Negara sama-sama mengawasi dan menjadi objek pengawasan bagi Aparatur Sipil Negara yang lain. Reward itu diberikan untuk instansi bukan untuk personal.

Pelaksanaan NSPK yang sesuai aturan itu diprogramkan setiap tahun dari Badan Kepegawaian Pusat, namanya BKN Award. Jadi ada plakat dan ada beberapa kategori dari program reward yang dibuat oleh BKN pusat, ada pemanfaatan digitalisasi, pelaksanaan manajemen kinerja dan pelaksanaan NSPK yang baik dan sesuai aturan akan diberikan penghargaan setelah dinilai dan diurutkan. Diberikan penghargaan kepada lima instansi terbaik di setiap kategori. Dan pada tahun lalu yang mendapatkan NSPK terbaik adalah pemerintah Kabupaten Pidie Jaya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Standar pelayanan terpadu satu pintu pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh pada prinsipnya belum sepenuhnya baik, beberapa hal menunjukkan baik dan ada juga beberapa hal yang belum sempurna. Peningkatan kualitas pelayanan terjadi dalam hal kejelasan informasi mengenai persyaratan dalam pengurusan meskipun masih ada beberapa permasalahan dikarenakan kurang pemahamannya sebagian masyarakat mengenai teknologi informasi.

Kemudahan dalam tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang dilihat dari alurnya yang tidak berbelit-belit. Dalam pengurusan masyarakat tidak dipungut biaya apapun dan masyarakat tetap dilayani secara profesional. Dan produk layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Proses pengurusan kartu suami, kartu istri dan kartu pegawai tersedia melalui offline dan online dimana jika secara offline pegawai mengumpulkan syarat kepada BKPSDM masing-masing kemudian BKPSDM akan mengirim berkas kepada BKN untuk diproses. Pengurusan perpindahan wilayah kerja, mutasi, dan pensiun atas permintaan sendiri wajib melakukan konsultasi terlebih dahulu. Kemudian membawa persyaratan dan dokumen akan siap dalam jangka waktu 4 hari.

Faktor pendukung pelayanan terpadu satu pintu adalah sumber daya manusia yang telah kompeten secara ilmu maupun secara moral dan

profesionalisme. Faktor penghambat pelayanan prima adalah kurangnya kuantitas pegawai yang bertugas sehingga jika tamu sedang membludak maka akan mengakibatkan pelayanan tidak efektif.

Proses pembinaan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara Provinsi Aceh dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu sosialisasi, fasilitasi kinerja dan reward. Sosialisasi yang dilakukan pada Badan Kepegawaian Negara dilakukan sesuai dengan kebutuhan Aparatur Sipil Negara. Fasilitasi kinerja dan fasilitasi pengembangan Aparatur Sipil Negara yang disediakan oleh Badan Kepegawaian Negara adalah berupa konsultasi mengenai permasalahan yang terjadi pada Aparatur Sipil Negara untuk kemudian diberikan solusi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan saran antara lain:

- a. Penjadwalan konsultasi sebaiknya ditetapkan secara offline dan disusun secara pasti agar dapat memberikan kepastian pada layanan konsultasi.
- b. Menerapkan sistem penghargaan atau *reward* untuk personal pegawai yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 pada Pasal 82.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ade Ambrawati. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Gouzali, Saydam. 1997. *Kamus Istilah Kepegawaian*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hadari Nawawi (2008), *Manajemen Sumber Daya ManusiaI*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Grava Media.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator & implementasinya)*, Yogyakarta: Grava Mdia
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Lexy Moleong. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Karya.
- Malayu S.P Hasibuan. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong.j. L. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2014. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Lhokseumawe: Unimal Press. Sriwijaya.
- Nova Octavia. 2015. *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah*, Yogyakarta: Depublish.
- Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi Kebijakan, Implementasi, Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Priyono dan Marnis. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatma Publisher.

Sahaya Anggara. 2016. *Administrasi Kepegawaian Negara*. Bandung: Cv.Pustaka Setia.

Salim dan Syahrums. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.

Soerjono soekanto dan Sri Mamudji. 2010. *Penelitian Hukum Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*, Jakarta:Rajawali Pers.

Wirawan. 2021. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Selemba Empat.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 1999 Tentang Badan Kepegawaian Negara

Praturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 0 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Skripsi

Arum Mustika Wati. 2014. *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Istimewa Yogyakarta (BKD)*. (Skripsi) Universitas Negeri Yogyakarta.

Astuti.L. 1998. *Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Utara*. (Skripsi) Universitas Terbuka.

Gerry Johatnan Sihombing. 2020. *Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan*. (skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas

Irmayanti Alin. 2021. *Manajemen Kepegawaian Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Pinrang*. (Skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar.

Jurnal

Ajib akhmawanto (2018) *Sistem Rekrutmen Pegawai Berbasis Kompetensi*,
Jurnal: Kebijakan dan Manajemen PNS

Dony Teguh. 2012. *Administrasi Publik*. Jurnal: Universitas Brawijaya.

Nuriyanto, 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah berlandaskan Konsep (Welfare State)*. Jurnal Konstitusi Volume 11, Nomor 3

Web

Depdikbud, RI, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1998.

<https://aceh.bkn.go.id/>

<https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>

<https://www.bkn.go.id/profil/sejarah-bkn/>

<https://aceh.bkn.go.id/visi-misi.html#kanreg13bkn>.

<https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-tata-usaha.html#kanreg13bkn>

<https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-mutasi.html#kanreg13bkn>

<https://aceh.bkn.go.id/tupoksi-psk.html#kanreg13bkn>

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Indah Rahmadia
 Tempat Tanggal Lahir : Aneuk Galong, 18 November 2000
 Nomor Handphone : 08227832047
 Alamat : Aneuk Galong Baro
 Email : indahrahmadia7@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jeurela 1
 Sekolah Menengah Pertama : Madrasah Tsanawiyah Negeri II Banda Aceh
 Sekolah Menengah Atas : Sekolah Menengah Atas Negeri 11 Banda Aceh

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 79 | 2020 | Yakesma II
 TOEFL : 400 | 2021 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 TOAFEL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : 91 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Magang : 87 | 2021 | Komisi Independen Pemilihan Kota Banda Aceh

Banda Aceh 20 Desember 2022

Indah Rahmadia

18080204

SK PMBIMBING

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 1113/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 April 2022
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara
 1. Dr. Ade Irma, B.H.Sc., MA. Sebagai pembimbing pertama
 2. Mukhrilal, S.IP., M.I.P. Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Indah Rahmadia
 NIM : 180802034
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Pada Kantor Regional XIII Badan Kepegawaian Negara (BKN) Aceh
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 22 April 2022



- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.

DOKUMENTASI PENELITIAN

