

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangan sikap serta nilai-nilai yang dimilikinya, (Raharjo M. Dawam, 2012). Menurut Wirawan (2015), kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi. Menurut Wirawan (2015),

Aparatur Sipil Negara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, berdasarkan pasal 11 dan pasal 23 perlu diatur sebuah sistem pelayanan publik yang mampu mendukung dalam memberikan pelayanan publik. Namun, tidak hanya sistem pelayanan publik yang baik saja tetapi dibutuhkan juga profesionalisme dari ASN yang kemudian tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik di masyarakat. Pelayanan Kepegawaian merupakan pelayanan publik (publik dalam artian PNS tersebut adalah penerima manfaat layanan). Pada era industri 4.0, dimana hampir seluruh pelayanan publik pada pemerintahan telah berbasis elektronik (*e-government*), yang memiliki konsep elektronik dan *digitalize* guna mencapai target kinerja organisasi.

Salah satu jenis pelayanan kepegawaian adalah Layanan Kenaikan Pangkat. Pelayanan Kenaikan Pangkat dilakukan dengan cara menginput usulan kenaikan pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dan kelengkapan berkas disampaikan ke BKN dalam bentuk fisik. Sesuai dengan kemajuan teknologi dan mendukung pelayanan yang semakin cepat, tepat dan efisien maka di bangunlah sebuah sistem kelengkapan berkas digital yang akan digunakan oleh stake holder pengguna layanan kepegawaian yang biasanya dalam bentuk fisik namun dengan sistem yang baru ini dapat dikirimkan secara digital sehingga mempercepat proses pengiriman berkas, mengurangi kehilangan berkas dan menghemat biaya dalam pengiriman dokumen kepegawaian juga mendukung program pemerintah dalam mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) Sistem kelengkapan berkas digital tersebut dinamakan *Docudigital*.

Docudigital merupakan sistem yang baru dikembangkan dimana tadinya dalam bentuk fisik sekarang berubah menjadi berkas digital dan juga dibangun berdasarkan kebutuhan lingkungan pada masa pandemi COVID-19, untuk mengurangi kontak fisik selama proses pelayanan, baik terhadap subjek juga terhadap objek layanan.

Sistem *Docudigital* memiliki beberapa keunggulan yakni: mempercepat proses administrasi (dari dokumen berupa berkas fisik menjadi berkas digital), mempercepat proses verifikasi, mengurangi biaya, memudahkan dalam proses monitoring dan meminimalisir kendala non-teknis lainnya. Dengan adanya sistem *Docudigital* di harapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam hal ini adalah kinerja unit Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian dalam pelayanan

kenaikan pangkat di lingkungan wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang.

Dengan adanya sistem *Docudigital*, harapan terhadap Layanan Kenaikan Pangkat dapat mengalami peningkatan dan mampu mengurangi masalah-masalah yang kerap terjadi dalam proses kenaikan pangkat.

Berikut adalah data capaian Layanan Kenaikan Pangkat periode April 2021 dan Oktober 2021 di wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang.

Instansi	Usul	ACC	BTL	TMS	%
Kementerian Pertahanan	6	6	0	0	100
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	132	100	28	4	76
Kementerian Keuangan	37	37	0	0	100
Kementerian Pertanian	15	15	0	0	100
Kementerian Agama	518	500	16	2	97
Mahkamah Agung RI	16	16	0	0	100
Badan Pemeriksa Keuangan	14	14	0	0	100
Badan Pusat Statistik	4	4	0	0	100
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	128	125	3	0	98
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan	12	12	0	0	100
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	2	2	0	0	100
Kepolisian Negara	69	69	0	0	100
Pemerintah Provinsi Jambi	732	715	0	17	98
Pemerintah Kab. Batang Hari	748	722	11	15	97
Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Barat	196	184	9	3	94
Pemerintah Kab. Bungo	352	319	0	32	91
Pemerintah Kab. Merangin	467	458	5	4	98
Pemerintah Kab. Kerinci	346	322	9	15	93
Pemerintah Kab. Sarolangun	284	276	0	8	97
Pemerintah Kab. Tebo	359	358	1	0	100
Pemerintah Kab. Muaro Jambi	336	327	4	5	97
Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Timur	186	163	17	6	88
Pemerintah Kota Jambi	316	308	4	4	97

Pemerintah Kota Sungai Penuh	231	170	38	23	74
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	1009	987	21	1	98
Pemerintah Kab. Musi Banyuasin	753	751	1	1	100
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu	330	241	89	0	73
Pemerintah Kab. Muara Enim	613	611	0	2	100
Pemerintah Kab. Lahat	664	656	7	1	99
Pemerintah Kab. Musi Rawas	627	619	7	0	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir	506	459	37	10	91
Pemerintah Kab. Banyuasin	559	554	1	3	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Timur	698	693	3	2	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Sel.	584	517	67	0	89
Pemerintah Kab. Ogan Ilir	475	467	0	8	98
Pemerintah Kab. Empat Lawang	238	233	5	0	98
Pemerintah Kab. Musi Rawas Utara	168	159	4	5	95
Pemerintah Kota Palembang	624	593	30	1	95
Pemerintah Kota Pagar Alam	278	274	4	0	99
Pemerintah Kota Lubuk Linggau	198	193	0	5	97
Pemerintah Kota Prabumulih	267	263	3	1	99
Pemerintah Kab. Penukal Abab Lematang Ilir	143	123	20	0	86
Pemerintah Provinsi Kep. Bangka Belitung	379	369	0	10	97
Pemerintah Kab. Bangka	288	280	4	4	97
Pemerintah Kab. Belitung	209	206	3	0	99
Pemerintah Kab. Bangka Barat	275	249	4	22	91
Pemerintah Kab. Bangka Tengah	243	237	0	6	98
Pemerintah Kab. Bangka Selatan	263	251	0	12	95
Pemerintah Kab. Belitung Timur	145	139	6	0	96
Pemerintah Kota Pangkal Pinang	219	217	0	2	99
Pemerintah Provinsi Bengkulu	583	491	89	3	84
Pemerintah Kab. Bengkulu Utara	316	307	7	2	97
Pemerintah Kab. Bengkulu Selatan	228	211	1	16	93
Pemerintah Kab. Rejang Lebong	319	305	12	2	96
Pemerintah Kab. Kaur	182	155	10	17	85
Pemerintah Kab. Seluma	276	256	0	20	93
Pemerintah Kab. Mukomuko	147	145	0	2	99
Pemerintah Kab. Kepahiang	156	150	3	3	96
Pemerintah Kab. Lebong	151	117	0	34	77
Pemerintah Kab. Bengkulu Tengah	222	216	0	6	97
Pemerintah Kota Bengkulu	348	336	0	12	97

Tabel 1.1 : Capaian Layanan Kenaikan Pangkat Periode April 2021

Berdasarkan uraian diatas dan kajian terhadap data capaian layanan kenaikan pangkat, terdapat fenomena gap antara dukungan sistem terhadap kinerja Kantor Regional VII BKN Palembang, maka penulis memandang perlunya melakukan penelitian, hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem (*Docudigital*) terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dalam mendukung kinerja organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang. Sebagaimana penulis ketahui, penelitian terhadap kualitas sistem khususnya *Docudigital* dari sisi management sangat terbatas, lebih cenderung kepada penelitian teknologi informasi. Untuk itu peneliti menganggap perlu melakukan penelitian, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA PALEMBANG”**.

Kualitas sistem *Docudigital* menurut DeLone dan McLean (1992) dan kualitas pelayanan menurut Papadomichelaki and Mentzas, (2012) merupakan variabel independen, sedangkan kinerja organisasi menurut Mahsun (2006) sebagai variabel dependen. Dengan penelitian ini diharapkan mampu mengukur dan memberikan hasil analisis terhadap kualitas sistem *Docudigital* dan kualitas layanan kenaikan pangkat dalam mendukung kinerja organisasi, sehingga mampu memberikan arah dan menginisiasi tindak lanjut guna memperbaiki kinerja organisasi dalam pelayanan kenaikan pangkat serta menjadi salah satu bentuk upaya pertanggungjawaban terhadap penerima jasa (PNS) dan pengelola jasa (*stakeholder*).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dilingkungan BKN Palembang.
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dilingkungan BKN Palembang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk lingkungan internal
Untuk menganalisa pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi di lingkungan BKN Palembang.
2. Untuk lingkungan eksternal
Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas sistem *Docudigital*, kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi di lingkungan BKN Palembang.