

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK
DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA (BKPSDM) KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

ADMINISTRASI PUBLIK



Oleh :

REYNANDUS BORO

2018210022

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Transparansi ialah kesediaan pemerintah untuk berbagi informasi tentang kegiatan pengelolaan sumber daya publik dengan pihak yang membutuhkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui transparansi pelayanan publik di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang serta agar bisa tahu faktor pendukung dan menghambat transparansi pelayanan publik. Riset berikut memakai kualitatif memakai metode mengumpulkan data primer dan data sekunder yakni, wawancara, observasi, dokumentasi. Wawancara dilakukan Kepada Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Staf Bagian Umum dan Kepegawaian (BKPSDM) Kota Malang serta ASN yang menerima pelayanan. Hasil dari penelitian ini ialah Pelayanan publik di Kantor BKPSDM Kota Malang sudah transparan dalam memberikan informasi tentang prosedur kenaikan pangkat secara terbuka. Mengenai pelayanan untuk kenaikan pangkat sudah secara otomatis melalui *online* di aplikasi SIMAS. Pemberian informasi pelayanan cukup baik melalui *website* maupun sosialisasi melalui media sosial seperti *channel youtube* yang bertujuan agar mudah dipahami oleh setiap ASN dalam mendapatkan informasi layanan dalam artian ada kejelasan tata cara pelayanan. Faktor pendukung transparansi pelayanan publik yaitu : Penjelasan tambahan secara langsung kepada ASN saling *support* dan bekerja sama antar pihak serta adanya pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi simas. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu sebagian ASN kurang memahami undang-undang keterbukaan informasi publik dan kurang bisanya mengoperasikan teknologi informasi.

Kata kunci : Informasi layanan kepegawaian, Transparansi pelayanan publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam pelayanan publik dilakukan bersumber menurut dasar umum negara yang baik, melingkupi: kewajiban setiap warga negara, transparansi, perspektif, adil, berhasil dan tepat, kepercayaan, responsibilitas, tidak menyalahgunakan kewenangan. Substansi pelayanan umum ialah memberikan dukungan yang besar kepada kelompok yang benar-benar esensial bagi pelaksanaan yang perlu diselesaikan pada lembaga pemerintah untuk menjadi pekerja masyarakat. Jadi, peningkatan kerja administrasi memiliki tiga komponen prinsip administrasi negara, khususnya: Komponen regulasi yang membuat bantuan, proses jasa dan metode bantuan yang mencakup SDM pada menawarkan jenis bantuan. Dengan demikian, cara kerja penyajian administrasi negara tepat pada penyempurnaan tiga komponen prinsip. Sebagaimana pengertian umum administrasi negara pada Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, administrasi negara diselenggarakan untuk menangani masalah penerima administrasi atau pelaksanaan pengaturan hukum. Administrasi negara yang bagus serta dapat ditentukan dari siklus dan manfaat produk. Perspektif proses, untuk lebih spesifik: pekerja SDM, strategi, perangkat dan bahan yang dilakukan pada saat bertepatan. Selanjutnya, perspektif barang administrasi menyangkut jenis, kualitas, dan sifat produk layanan.

Dalam hal ini birokrasi dimaknai sebagai administrasi publik. Pengelolaan sumber daya publik agar dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dikenal dengan istilah administrasi publik. Untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat di efisien, efektif, dan rasional, komponen pelaksana administrasi publik ialah birokrasi. Selain itu, struktur birokrasi ialah variabel yang cukup signifikan. Istilah "struktur" mengacu pada organisasi departemen atau unit sistem, menggambarkan hubungan antara komponen dan posisi mereka dalam sistem. Oleh karena itu, manajemen mengikuti unit atau departemen bersama berdasarkan garis wewenang, tanggung jawab, komunikasi, dan kontrol untuk menentukan struktur. Sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat memiliki dampak yang signifikan pada kapasitas layanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelayanan masyarakat ialah tanggung jawab utama pemerintah. Sebagai bentuk pelayanan, pemerintah berkewajiban memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat selama masyarakat belum mampu melaksanakan urusannya atau memenuhi kebutuhannya secara manusiawi. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjalankan fungsi pelayanan seefektif mungkin untuk memaksimalkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik menjadi perhatian yang berkembang yang memerlukan perhatian segera dari semua pihak. Untuk meningkatkan daya saing global suatu bangsa, birokrasi yang berkinerja buruk dalam memberikan pelayanan publik akan berdampak signifikan terhadap kinerja pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. mengacu pada aturan formal dianggap telah memenuhi prinsip-prinsip good service. Sulit untuk

menyelidiki lebih lanjut apakah penerapan prinsip-prinsip ini memiliki dampak terhadap budaya birokrasi pelayanan Indonesia, yang tidak mampu menerapkan inovasi dan inisiatif pelayanan.

Ketenagakerjaan meliputi segala aspek kedudukan, hak, dan perkembangan seorang pegawai. Pegawai ialah tenaga kerja manusia baik jasmani maupun rohani yang selalu dibutuhkan. Dalam suatu usaha koperasi, pegawai juga dapat dijadikan sebagai sumber modal utama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. , yang dimaksud dengan "pegawai" atau "ASN" (Aparatur Sipil Negara) ialah sekelompok orang profesional yang bekerja pada instansi pemerintah pusat dan daerah. ASN berkewajiban melaksanakan kebijakan yang dirumuskan oleh pejabat pemerintah yang berwenang, salah satunya ialah menawarkan pelayanan publik yang profesional dan berstandar tinggi. Kepuasan masyarakat yang dilayani, yang dapat berupa kepuasan terhadap output fisik (seperti infrastruktur) dan pelayanan (services), juga ialah cerminan dari output yang dihasilkan dalam pekerjaan. Output yang dihasilkan dalam pekerjaan tidak hanya berupa nilai numerik atau keuntungan saja.

Aparatur Sipil Negara (ASN) dihargai atas pekerjaan dan pengabdianya kepada negara dengan kenaikan pangkat, yang juga mendorong ASN untuk lebih meningkatkan pekerjaan dan pelayanannya. Promosi harus diberikan kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat agar dapat dianggap sebagai penghargaan. Sistem promosi reguler dan sistem promosi pilihan digunakan untuk promosi. Promosi reguler ialah penghargaan yang diberikan kepada ASN yang telah memenuhi persyaratan tetapi tidak terikat pada jabatan. Artinya, kenaikan pangkat secara

berkala diberikan kepada ASN yang tidak menduduki jabatan struktural atau fungsional tertentu dan diberikan sepanjang tidak naik di atas pangkat atasan langsungnya. dua (dua) tahun, dan pangkat tertinggi ditentukan berdasarkan pendidikan tertinggi. Promosi berkala ini diberikan minimal selama empat tahun pada pangkat sebelumnya. Kepercayaan dan penghargaan yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara atas prestasi kerjanya yang luar biasa ialah Promosi Pilihan.

Sehubungan dengan proses kenaikan pangkat di lingkungan pemerintah Kota Malang, maka diharapkan masing-masing perangkat daerah untuk mengusulkan kenaikan pangkat bagi Aparatur Sipil Negara di lingkup Kota Malang dengan usulan kenaikan pangkat melalui Simas secara *online*. Transparansi dalam pelayanan kenaikan pangkat di BKPSDM menjadi bagian dari layanan Divisi Mutasi dan Status Ketenagakerjaan. Usulan kenaikan pangkat ASN dari instansi pusat dan daerah akan disetujui oleh Divisi Mutasi dan Status Ketenagakerjaan pada sebuah aplikasi Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara (SIMAS). Untuk usulan kenaikan pangkat tersebut harus ada surat pengantar surat pengantar tersebut untuk mengetahui siapa saja yang mengusulkan kenaikan pangkat dan tidak. Pelayanan kenaikan pangkat di BKPSDM tersebut seharusnya semuanya bisa secara otomatis tetapi dikarenakan ada ASN yang terkena hukuman disiplin sehingga kenaikan pangkatnya tertunda. Permasalahan penundaan kenaikan pangkat tersebut terjadi karena pelanggaran disiplin. Hukuman disiplin tersebut terdapat Disiplin ringan, disiplin sedang, dan disiplin berat ialah tiga jenis disiplin. Untuk penundaan kenaikan pangkat termasuk disiplin sedang, disiplin sedang tersebut yang berhak mengeluarkan penundaan kepala Organisasi Perangkat

Daerah (OPD) masing-masing atau wali kota (Sumber: LAKIP 2019-2023). Seperti ASN yang dengan sengaja KASN telah memberikan sanksi kepada ASN karena tidak netral sebagai ASN karena diduga mendukung kampanye dan dukungan capres capres. Dipidana dan dikenakan sanksi kategori sedang. Badan Kepegawaian Daerah (BKD) meminta Walikota Malang untuk menindaklanjuti keputusan tersebut. diharapkan baik individu yang bersangkutan maupun ASN lainnya tidak akan mengalami hal ini lagi. (Sumber: merdeka.com). Dari deskripsi di atas, peneliti ingin meneliti bagaimana transparansi pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan di atas dengan ini peneliti bisa merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Transparansi layanan Publik di BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) kota Malang ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam Transparansi layanan Publik di BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) Kota Malang ?

1.3 Tujuan penelitian

Dari perumusan permasalahan yang ada, sehingga timbul tujuan yang menjadi tingkat pencapaian ialah:

1. Untuk mengetahui Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara akademis dan praktis, manfaat penelitian ialah:

1. Bagi akademis, bisa menambahkan pengetahuan dan wawasan tentang Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang.
2. Secara praktis, untuk memberikan pemahaman dan manfaat bagi ASN sebagai masukan dan referensi dalam peningkatan kualitas layanan di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Barata, A., 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto, A., 2010. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- H, S., 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Kasmir, 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kim, 2007. *How to Build and Sustain Transparency and Accountability in Public Sector*. Jakarta: s.n.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset..
- Moleong, L., 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Winarsih, A., 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Winarsih, A., 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar..
- Robert, 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistiyani, A., 2004. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Surjadi, H., 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Widodo, J., 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

Sumber Jurnal

Bagus, N, Bunggalalewe, P, 2019. *“Pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Keuangan Daerah Kota Batu (Studi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Batu)”*, Jurnal Fisip Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, Vol 2, Hal 97-104, scholar.google.com 05-06-2022.

Jaya, R, 2015. *“Pelayanan Pengurusan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Enrekang”*, Jurnal Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol 1, Hal 61-95, digilibadmin.unismo.ac.id 05-08-2022.

Tetuko, W, 2019. *“Pengaruh Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara”*, Jurnal Fisip Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Vol 1, Hal 45-73, <https://repository.usd.ac.id/35945/> 24-09-2022.

Prabowo, D, Manar, D, Adhi S, 2014. *“Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam Upaya mewujudkan Good Governance”* Jurnal of politic and government studies Universitas Diponegoro Semarang”, Vol 3, Hal 187-195, ejournal3.undip.ac.id 24-09-2022.

Sumber Undang-Undang dan lain-lain

Ketetapan MPR-RI. (1998). *Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggaraan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

LAKIP. 2019, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan.* Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Malang

Peraturan Pemerintah. (2000). *Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.*

Peraturan Walikota (PERWALI). (2010). *Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 50 Tahun 2010 Pedoman Pelayanan Informasi Publik.*

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Sasongko. 2019. "*Dukung Prabowo, PNS di Malang Dihukum Penundaan Kenaikan Pangkat 3 Tahun*",

<https://www.merdeka.com>.