

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan *Good Governance*. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah salah satu tugas utama pemerintah agar warga negara sebagai pemegang kedaulatan terbesar dapat dilayani dengan baik.

Opini publik terhadap pelayanan publik di Indonesia yang dikenal berkualitas rendah dikarenakan birokrasi yang terlalu gemuk sehingga prosedur layanan menjadi panjang dan berbelit-belit, tidak transparan serta rendahnya akuntabilitas dari para penyelenggara layanan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam sektor pelayanan publik. Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemberi layanan publik untuk dapat mengevaluasi kembali kualitas pelayanan yang selama ini

¹ Pemerintah Republik Indonesia, "Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

diberikan kepada masyarakat serta dapat melakukan reformasi birokrasi pada sektor pelayanan publik.

Reformasi birokrasi pelayanan publik yang diisyaratkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi dibentuknya berbagai sistem informasi pelayanan publik dengan skala nasional. Selanjutnya dalam *Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024*, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu dari delapan Area Perubahan, dimana pemanfaatan sistem informasi merupakan salah satu dari enam aspek pengukuran indeks Pelayanan Publik Nasional.

Pemanfaatan sistem informasi dalam organisasi publik merupakan wujud nyata penyelenggaraan *E-Government*. *E-Government* adalah mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan warganya dan pemangku kepentingan lainnya yang melibatkan penggunaan teknologi informasi khususnya internet dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan. *E-government* merupakan penerapan administrasi secara elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Pada hakikatnya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).²

E-Government pada saat ini menjadi primadona dalam inovasi pelayanan publik terutama dalam kondisi pandemi. Virus Covid-19 yang merebak pada awal Tahun 2020 membuat terbatasnya ruang gerak manusia. Hal ini juga mempengaruhi kinerja organisasi publik dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, *E-*

² Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government*, ANDI, vol. 47 (Yogyakarta: ANDI, 2002).

Government merupakan solusi bagi organisasi publik agar tetap produktif dalam melayani masyarakat dengan baik meski interaksi sosial dibatasi kondisi pandemi. Pemerintah mulai giat memanfaatkan sistem informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Melalui penerapan *E-Government* dalam pemberian pelayanan publik diharapkan dapat mengubah pelayanan publik yang selama ini dikenal memakan waktu yang lama, berbelit-belit dan tidak transparan menjadi lebih transparan, cepat, dan lebih akuntabel. Sistem informasi pelayanan publik ini diterapkan tidak hanya sebatas pelayanan bagi masyarakat umum, namun dalam bidang kepegawaian juga perlu dikembangkan suatu sistem informasi yang dapat memudahkan pelayanan kepegawaian.

Sistem Informasi dalam pelayanan kepegawaian mulai dikembangkan dengan tujuan memudahkan para pengelola kepegawaian memproses berbagai jenis usulan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, pensiun dan juga mutasi pegawai. Berbagai macam sistem informasi kepegawaian yang biasa di sebut SIMPEG telah dikembangkan oleh berbagai instansi pemerintah. Sistem ini berbeda-beda masing-masing instansi dikarenakan sistem informasi ini dibangun mandiri oleh instansi tergantung pada kebutuhannya. Hal ini menyebabkan data pegawai terpisah-pisah satu instansi dengan instansi lain. Terpisahannya data kepegawaian ini dapat menjadi masalah apabila dalam pengurusan layanan kepegawaian diperlukan data yang terhubung antara satu instansi dengan instansi lain. Pemerintah menghadapi masalah yang semakin kompleks. Dalam banyak kasus, pemecahan masalah

tersebut memerlukan beberapa lembaga pemerintah, nirlaba, dan organisasi swasta untuk bekerja sama.³

Kolaborasi dalam penerapan *E-Government* dapat menjadi solusi bagi pemerintah dalam mewujudkan peningkatan pengambilan keputusan, pelayanan publik, transparansi dan efisiensi biaya. Kolaborasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau serangkaian kegiatan di mana dua atau lebih agen bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kolaborasi adalah proses yang muncul dari pengambilan keputusan bersama sehingga memecahkan perbedaan, mengidentifikasi saling ketergantungan dan membangun kepemilikan keputusan memainkan peran kunci.⁴

Menurut *Open Government Directive* (2009) dalam Soon Ae Chun, kolaborasi meningkatkan efektifitas pemerintah dengan mendorong kemitraan dan kerja sama dalam Pemerintah, lintas tingkatan Pemerintahan, antara Pemerintah dan lembaga Swasta.⁵ Teknologi Informasi memainkan peran penting dalam memfasilitasi kolaborasi antar organisasi serta mengubah cara berintegrasi antar organisasi. Dalam pemerintahan Teknologi Informasi juga mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintahnya dan juga mengubah cara pemerintah melakukan tugas rutinnnya. Fenomena ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan efisiensi kerja. Kolaboratif *E-*

³ L.F Pardo, T.A., Gil-Garcia, J.R. and Luna-Reyes, "Collaborative Governance and Cross-Boundary Information Sharing: Envisioning A Networked and IT-Enabled Public Administration," *Georgetown University Press, Washington, DC.* (2010).

⁴ B. Gray, *Collaborating: Finding Common Ground for Multi-Party Problems* (San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1989).

⁵ Soon Ae Chun et al., "Collaborative E-Government," *Transforming Government: People, Process and Policy* 6, no. 1 (2012): 5–12.

Government merupakan salah satu cara untuk menambah pengetahuan, saling berbagi informasi demi terciptanya manajemen yang efektif dan tersedianya layanan pemerintah yang lebih baik. Lingkungan kolaboratif yang difasilitasi teknologi informasi berbasis komputer untuk pemerintah disebut sebagai Kolaboratif *E-Government*.⁶

Konsep Kolaboratif *E-Government* telah banyak mencuri perhatian para peneliti dari berbagai negara, dalam artikel yang berjudul *Strategic Alignment Of Participant Motivations In E-Government Collaborations: The Internet Payment Platform Pilot*⁷ yang ditulis oleh Jane Fedorowicz, Ulric J. Gelinis Jr, Janis L. Gogan, Christine B. Williams menyatakan bahwa penerapan kolaboratif *E-Government* dapat membantu mengurangi resiko yang dapat terjadi dalam suatu proyek E-Procurement Pembayaran internet melalui kolaborasi para *stake holder*.

Penelitian mengenai kolaboratif *E-Government* juga dilakukan oleh Ricardo Gacitúa, Hernán Astudillo, Bernhard Hitpass, Mariutsi Osorio-Sanabria Dan Carla Taramasco berjudul *Recent Models For Collaborative E-Government Processes: A Survey*⁸. Menurut penelitian ini, banyak pemerintah di seluruh dunia terlibat dalam inisiatif transformasi digital untuk menjadi lebih baik efisien, efektivitas, biaya, dan transparansi. Proses kolaboratif *E-Government* menawarkan cara untuk mengatasi masalah integrasi dan interoperabilitas tipikal dari solusi *E-Government* terisolasi yang ada. Sebuah studi dilakukan untuk membantu pemodel dan arsitek *E-*

⁶ Ibid.

⁷ Jane Fedorowicz et al., "Strategic Alignment Of Participant Motivations In E-Government Collaborations: The Internet Payment Platform Pilot," *Government Information Quarterly* 26, no. 1 (2009): 51–59.

⁸ Ricardo Gacitua et al., "Recent Models for Collaborative E-Government Processes: A Survey," *IEEE Access* 9 (2021): 19602–19618.

Government untuk mengetahui pendekatan saat ini untuk memodelkan proses kolaboratif *E-Government* yang mempertimbangkan integrasi dan interoperabilitas. Pertanyaan penelitiannya adalah apa jenis representasi (arsitektur, kerangka kerja, ontologi, meta-model, model atau proses) yang digunakan untuk memodelkan proses ini? Yang menjadi perhatian (biaya, nilai, warga negara, teknologi, organisasi) yang menjadi fokus mereka? Bagaimana mereka menangani konsep proses kolaboratif (interoperabilitas dan kolaborasi)? Artikel ini menjelaskan desain, pelaksanaan, dan hasil tinjauan literatur sistematis yang mengumpulkan studi primer dari database literatur ilmiah terkenal, dan mengaturnya dengan skema klasifikasi sastra baru yang terdiri dari tipe model, fokus model, skema kolaborasi, dan tingkat interoperabilitas. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terjadinya pergeseran fokus dari teknologi dan organisasi, menuju citizen; studi kolaborasi telah bergeser dari partisipasi terbuka ke transparansi data; dan sebagian besar pekerjaan yang menangani interoperabilitas tetap fokus pada aspek teknis dengan segelintir aspek semantik dan organisasi.

Penelitian mengenai kolaboratif *E-Government* sendiri juga sudah mulai dilakukan di Indonesia, salah satunya oleh Rio Yusri Maulana yang berjudul Collaborative Digital Transformation Pemerintah Provinsi Jawa Barat.⁹ Kajian ini membahas tentang konsep pengembangan transformasi digital government, dengan fokus kerjasama pada pemerintah daerah di Indonesia melalui studi kasus transformasi digital di Jabar Digital Service (JDS), atau Unit Pelaksana Teknis

⁹ Rio Yusri Maulana, "Collabotive Digital Transformation Pemerintah Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Nokenilmu-Ilmusosial* 7, no. 2 (2022): 263–277.

Daerah Pusat Layanan Digital, Data dan Informasi Geospasial di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat merupakan instansi pemerintah daerah berkemampuan digital di Indonesia yang bertujuan untuk menjembatani kesenjangan digital di masyarakat terpencil dan memfasilitasi pencapaian tujuan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data dan teknologi. Membuat kebijakan data komunitas, mendukung layanan, dan membuat kebijakan komunitas yang responsif, adaptif, dan inovatif. Artikel ini mengeksplorasi bagaimana pemerintah daerah di Indonesia dapat menerapkan kebijakan yang digerakkan secara digital melalui pengambilan keputusan bersama dan tata kelola kolaboratif, berbagi kewenangan pengambilan keputusan dengan pemangku kepentingan untuk membuat keputusan yang efektif dan bertahan lama dalam urusan publik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *Kolaboratif E-Government* di bidang pelayanan kepegawaian yang belum pernah dilakukan sebelumnya dengan uraian rumusan masalah sebagai berikut:

1.2. Rumusan Masalah

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat merupakan perangkat daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan kepegawaian pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat terdiri dari empat Bidang yang memfasilitasi berbagai macam pelayanan kepegawaian. Pelayanan kepegawaian yang ada pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Layanan Kepegawaian pada BKD Provinsi Sumatera Barat

No	Bidang	Jenis Layanan Kepegawaian
1	Bidang Formasi dan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan Kartu Identitas Pegawai - Pengurusan Kartu Suami / Istri - Layanan Perbaikan Data Kepegawaian pada Sistem Infomasi Kepegawaian - Peminjaman Arsip Kepegawaian - Seleksi Pengadaan ASN - Peminjaman Laboratorium <i>Computer Assisted Test (CAT)</i>
2	Bidang Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan Kenaikan Pangkat PNS - Ujian Dinas dan Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat - Penyesuaian Masa Kerja - Pemakaian Gelar Pendidikan - Pengurusan Pindah / Mutasi PNS - Cuti PNS - Pengurusan Pensiun
3	Bidang Jabatan dan Kinerja ASN	<ul style="list-style-type: none"> - Pengurusan Administrasi Jabatan Pimpinan Tinggi - Pengurusan Seleksi Terbuka Jabatan Pimpinan - Pengangkatan, Pemberhentian, Pengangkatan kembali, Uji Kompetensi Jabatan Fungsional - Penilaian Kinerja dan Pemetaan Potensi - Pengurusan Izin Belajar dan Tugas Belajar
4	Bidang Pembinaan dan Kesejahteraan	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitasi rancangan produk hukum - Proses izin perceraian - Penegakan Disiplin Pegawai dan Kode Etik Profesi - Perlindungan ASN - Penghargaan Pegawai - Pembekalan ASN Purna Tugas

Sumber : Website BKD Provinsi Sumatera Barat dan Olahan Peneliti

Bidang Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun merupakan Bidang yang mengurus layanan kenaikan pangkat PNS, pemindahan atau mutasi pegawai dan

Pensiun PNS. Kenaikan pangkat, pemindahan dan pensiun merupakan tiga layanan vital pada Badan Kepegawaian Daerah Sumatera Barat yang layanannya dituntut untuk diproses secepat mungkin namun dengan kesalahan yang seminimal mungkin sehingga penerapan sistem informasi pada ketiga layanan ini menjadi kebutuhan yang mendesak. Tersedianya database kepegawaian yang reliabel dan akurat merupakan langkah utama yang harus ditempuh untuk mewujudkan perbaikan kualitas layanan Kenaikan pangkat, pemindahan dan pensiun menjadi lebih cepat dan lebih baik. Dari kutipan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun, diketahui bahwa Sistem Informasi yang terintegrasi menjadi perlu karena layanan kenaikan pangkat, pemindahan pegawai dan pensiun dalam prosesnya bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Negara untuk mendapatkan persetujuan teknis seperti kutipan wawancara berikut:

“Pangkat, pindah, pensiun ini kalau tidak dengan sistem akan lama sekali prosesnya. Karena kita kan kerjanya dengan BKN, perlu persetujuan teknis dari BKN. Lagi pula dengan usul yang ribuan kalau dibuatkan satu-satu usul dan SK-nya manual akan banyak terjadi kesalahan pada data-data pegawai. Tidak efisien dan efektif jadinya.”

Kebutuhan akan data yang akurat, terkini dan terintegrasi kemudian menjadi dasar untuk menciptakan sistem informasi kepegawaian. Demi terwujudnya satu data kepegawaian, Badan Kepegawaian Negara mengembangkan suatu sistem informasi kepegawaian yang disebut Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). Aplikasi yang berbasis web ini digunakan untuk proses penetapan NIP Pegawai Negeri Sipil, proses kenaikan pangkat, mutasi dan proses pensiun. Pengguna aplikasi ini adalah Badan Kepegawaian Negara yang terintegrasi dengan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi, Badan Kepegawaian dan Pengembangan

Sumber Daya Manusia Kabupaten/Kota serta Biro-Biro Kepegawaian Kementerian, Badan dan Lembaga di seluruh Indonesia.

Melalui penggunaan SAPK, informasi data pegawai seluruh Indonesia dapat dihimpun dalam satu sistem informasi dan juga membantu para pengelola kepegawaian dalam memproses usulan layanan kepegawaian. Lebih lanjut, demi mewujudkan pelayanan kepegawaian yang *less paper*, Badan Kepegawaian Negara mengembangkan suatu aplikasi pendukung SAPK yang memungkinkan pengelola kepegawaian untuk memproses layanan kepegawaian secara *less paper* sehingga menghemat penggunaan kertas. Aplikasi ini digunakan sebagai media untuk verifikasi berkas kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi pindah dan pensiun PNS dimana pengelola kepegawaian dapat mengupload berkas untuk kemudian diverifikasi oleh Badan Kepegawaian Daerah dan Badan Kepegawaian Negara. Untuk lebih memudahkan pengelola kepegawaian dalam mengupload berkas dan memverifikasi berkas, Badan Kepegawaian Daerah kemudian membangun fitur pada Sistem Informasi Kepegawaiannya. Dengan dibangunnya fitur ini, terjadi kolaborasi *E-Government* antara Badan Kepegawaian Negara, Badan Kepegawaian Daerah dan Perangkat Daerah lainnya di lingkungan Provinsi Sumatera Barat. Menurut Soon Ae Chun, Kolaborasi *E-Government* merupakan lingkungan kolaborasi yang difasilitasi teknologi komputer. Penggunaan teknologi komputarisasi merubah cara organisasi berinteraksi bahkan juga dapat mengubah cara pemerintah melakukan tugasnya dan merubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakatnya.¹⁰

¹⁰ Ae Chun et al., "Collaborative E-Government."

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat menggunakan aplikasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). Aplikasi yang digagas oleh Badan Kepegawaian Negara ini telah digunakan untuk memproses usulan kepegawaian sejak tahun 2014. Sejak digunakan pada Tahun 2014 hingga sekarang, aplikasi ini telah mampu menyatukan database PNS seluruh Indonesia menjadi satu data. Selain itu aplikasi ini juga dimanfaatkan untuk membuat nota usul pangkat, pindah, dan pensiun yang sebelumnya dibuat secara manual sehingga rentan terjadi kesalahan data.

Badan Kepegawaian Negara kemudian mengembangkan suatu aplikasi pendukung SAPK yang memungkinkan pengelola kepegawaian untuk memproses layanan kepegawaian secara *less paper* sehingga menghemat penggunaan kertas. Aplikasi yang diberi nama Docudigital ini digunakan sebagai media untuk verifikasi berkas kepegawaian seperti kenaikan pangkat, mutasi pindah dan pensiun PNS dimana pengelola kepegawaian dapat mengupload berkas untuk kemudian di verifikasi oleh Badan Kepegawaian Daerah dan Badan Kepegawaian Negara.

Dalam perkembangannya, BKN kemudian menciptakan satu aplikasi yaitu SIASN yang fitur didalamnya menggabungkan fungsi SAPK dan dan Docudigital. Adapun ruang lingkup layanan yang ada pada SIASN dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2
Ruang Lingkup Layanan SIASN

Kenaikan Pangkat	Pindah Instansi	Pensiun
<ul style="list-style-type: none"> - Proses usulan Kenaikan Pangkat; - Proses approval usulan pada instansi; 	<ul style="list-style-type: none"> - Proses usulan Pindah Instansi; - Proses approval usulan pada instansi 	<ul style="list-style-type: none"> - Proses usulan Pensiun PNS; - Proses approval usulan pada instansi

<ul style="list-style-type: none"> - Verval penetapan Kenaikan Pangkat di BKN; - Penetapan Persetujuan Pertek Kenaikan Pangkat; - Penetapan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat IV/c keatas non jenjang utama pada BKN secara perorangan dan kolektif; - Penetapan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat pada instansi secara perorangan dan kolektif - Proses usulan pembatalan dan perbaikan pertimbangan teknis dari instansi; - Monitoring Layanan Kenaikan Pangkat; - Web Service integrasi layanan kenaikan pangkat IV/c ke atas JPT Utama, JPT Madya, JF Jenjang Ahli Utama dengan aplikasi SIAPP Setneg. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verval penetapan Pindah Instansi di BKN; - Penetapan Surat Keputusan atau Pertimbangan Teknis Pindah instansi pada BKN Pusat secara perorangan. - Penetapan Surat Keputusan Pindah Instansi di Provinsi; - Monitoring Layanan Pindah Instansi; - Web Service data usulan Pindah Instansi Antar Provinsi dengan Ditjen Otda Kemendagri. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verval penetapan Pensiun PNS di BKN; - Penetapan Pertek Pensiun PNS; - Penetapan Surat Keputusan Pensiun PNS pada instansi secara perorangan - Monitoring Usulan Pensiun. - Web Service integrasi layanan Pensiun IV/c ke atas JPT Utama, JPT Madya, JF Jenjang Ahli Utama dengan aplikasi SIAPP Setneg; - Web Service integrasi layanan Pensiun dengan PT.Taspen.
---	--	---

Sumber : Website bkn.go.id dan olahan peneliti

Transformasi aplikasi pengelolaan kepegawaian yang begitu cepat dalam kurun waktu kurang dari 5 (lima) tahun ini menimbulkan masalah bagi pengguna aplikasi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat khususnya Bidang Kepangkatan, Pemindahan dan Pensiun yang tugas pokok dan fungsinya memberikan pelayanan dan memproses kenaikan pangkat, pemindahan dan pensiun Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Provinsi Sumatera Barat. Dalam wawancara peneliti dengan salah satu staf pada Bidang Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun menyebutkan bahwa :

“...ditambah lagi aplikasi, kemaren pakai SAPK, sekarang di tambah docudigital. BKN seenaknya saja menyuruh pakai docu, tu harus di scan berkas-berkas..”

Berdasarkan kutipan diatas, dapat dilihat bahwa dengan penggunaan aplikasi pengelola kepegawaian merasa beban pekerjaannya bertambah. Menurut Deseve dalam prinsip *networked stucture*, kolaborasi tidak boleh membentuk hierarki dan tidak akan efektif jika ada bersifat hierarki. Struktur kolaborasi sebaiknya bersifat organik atau berbentuk seperti struktur organisasi yang paling datar. Dengan kata lain, tidak ada hierarki kekuasaan, kontrol, atau monopoli, dan setiap orang setara dalam keduanya. Pilihan Pekerjaan, Tanggung Jawab, Otoritas, dan Aksesibilitas. Aplikasi Badan Kepegawaian Negara harus digunakan oleh Badan Kepegawaian Daerah untuk proses, pangkat, mutasi dan pensiun. Sehingga Badan Kepegawaian Daerah tidak punya pilihan lain selain menggunakan aplikasi dari BKN. Menanggapi hal ini Badan Kepegawaian Daerah mengembangkan aplikasi SIMPEG BKD yang kompatibel dengan Aplikasi BKN untuk memudahkan pengelola kepegawaian menggunakan aplikasi BKN dalam memproses layanan kepegawaian.

Dilihat dari segi sumber daya, kendala yang dihadapi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat terutama Sub Bidang Kepangkatan dan Sub Bidang Pensiun dalam menerapkan layanan kepegawaian yang paper less yaitu kurangnya infrastruktur terutama mesin scanner/alat pemindai. Pada Sub Bidang Kepangkatan yang memiliki 6 orang staf, dengan total usul kenaikan pangkat setiap periode kenaikan pangkat (bulan April dan Oktober) berjumlah lebih kurang 2500 berkas, hanya memiliki satu buah scanner. Scanner tersebut pun di pakai bergantian

dengan Sub Bidang Pemindahan Pegawai, seperti kutipan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Kepangkatan berikut;

“Scanner hanya satu, itupun di pakai bergantian dengan Sub Bidang Pemindahan Pegawai. Sementara kami setiap periode kenaikan pangkat masing-masing staf butuh scanner.”

Hal yang sama juga terjadi pada Sub Bidang Pensiun yang memiliki empat orang staf. Terdapat hanya satu *scanner* yang juga dipakai bergantian untuk memindai seluruh berkas usul pensiun yang masuk. Berbeda dengan Sub Bidang Kepangkatan yang berkas-berkas kenaikan pangkatnya sebagian dibantu memindai berkas oleh kepegawaian masing-masing Organisasi Perangkat Daerah, untuk berkas pensiun, seluruh berkas dipindai oleh staf Sub Bidang Pensiun, seperti yang disampaikan oleh salah satu staf Sub Bidang Pensiun berikut:

“Kalau di pensiun, kami semua yang scan berkasnya. Karna kalau dilimpahkan ke OPD, mereka sering salah-salah meng-scannya, apalagi ini yang kami layani orang yang akan pensiun, mereka tidak mengerti kalau diminta scan berkas. Penamaan sering salah, ukuran berkas juga sering terlalu besar jadi tidak bisa di upload di docu, jadi kami kerjakan sendiri”

Kutipan wawancara diatas menyatakan bahwa keterbatasan alat *scanner* juga menjadi salah satu hambatan dalam menggunakan aplikasi dalam memproses usul pensiun PNS.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, maka penelitian ini akan mencoba membahas tentang bagaimana Penerapan kolaboratif *E-Government* pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat khususnya Bidang Kepangkatan Pemindahan dan Pensiun yang merupakan Sub Bidang yang rutin melakukan dan memproses layanan kepegawaian menggunakan Sistem Informasi

Kepegawaian kolaborasi dengan Badan Kepegawaian Negara dalam tugas sehari-hari. Beberapa penelitian terdahulu yang dibahas sebelumnya ditemukan bahwa Kolaboratif *E-Government* dapat menjadi solusi dalam penerapan digitalisasi dalam pemerintahan. Untuk itu peneliti tertarik meneliti mengenai penerapan kolaboratif *E-Government* dalam pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat. Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Barat penulis pilih sebagai lokus penelitian karena Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Barat merupakan perangkat daerah yang tingkat provinsi yang melayani urusan kepegawaian. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana penerapan Kolaboratif *E-Government* dalam pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur keberhasilan penerapan Kolaboratif *E-Government* dalam pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memahami lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan kolaborasi di antara berbagai entitas pemerintah dan pemangku kepentingan terkait. Hal ini dapat

memberikan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana kolaborasi efektif dapat berkontribusi pada tujuan-tujuan *E-Government* serta hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dalam bidang e-government, kolaborasi pemerintah, manajemen teknologi informasi, dan bidang terkait lainnya. Ini dapat menginspirasi penelitian-penelitian lebih lanjut yang lebih spesifik atau mendalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi memberikan informasi, pertimbangan, dan referensi bagi Badan Kepegawaian Daerah, BKPSDM dan Biro Kepegawaian Instansi Pemerintah di Indonesia untuk menentukan alternatif atau pilihan yang tepat dalam usaha memperbaiki Pelayanan Publik terhadap Pegawai Negeri Sipil.

