



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia terus mengupayakan peningkatan kinerja dan pelayanan publik, termasuk dalam manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan, ASN memegang tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Menurut (Lase & Ndraha, 2023:3) “Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan”. Hal ini menjadi tantangan dalam manajemen ASN yang tidak dapat diabaikan. Beberapa permasalahan juga terjadi atas pelanggaran kinerja pada ASN yang menimbulkan laporan permasalahan kasus ASN yang harus di tindak lanjuti. Badan Kepegawaian Negara (BKN) memiliki peran penting dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas ASN di seluruh Indonesia. Menurut (Peraturan BKN Nomor 8 Tahun 2023: 02) “Badan Kepegawaian Negara yang selanjutnya disingkat BKN adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang diberi kewenangan melakukan pembinaan dan menyelenggarakan manajemen aparatur sipil negara secara nasional.” Salah satu langkah penting dalam upaya tersebut adalah menerima laporan konsultasi kasus ASN yang masuk dan memastikan proses laporan berjalan efisien dan transparan seperti birokrasi yang kompleks.

Salah satu fokus utama BKN adalah memastikan bahwa setiap laporan kasus yang muncul terkait ASN dapat ditangani dengan efisien, adil, dan transparan. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang merupakan salah satu dari cabang BKN yang mengurus wilayah tertentu di Indonesia, termasuk Sumatera Selatan dan sekitarnya. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang merupakan lembaga Pemerintah dalam mengelola kepegawaian pada Provinsi Sumatera Selatan yang bertanggung jawab atas pengaturan dan

---



pengawasan kegiatan kepegawaian serta memberikan pelayanan masyarakat terkait urusan kepegawaian dan meninjau kembali status kepegawaian di lingkungan Provinsi Sumatera Selatan.

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang memiliki tim yang bertugas dalam memberikan pelayanan dan pengawasan permasalahan urusan kepegawaian, terbagi menjadi 2 tim yaitu Tim Percepatan Penyelesaian permasalahan yang bertugas dalam menerima laporan konsultasi ASN, menindak lanjuti laporan kasus dan Tim Penetapan Status Kepegawaian yang bertugas memberikan keputusan dan penetapan kasus yang di proses pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang. Pelaksanaan laporan konsultasi dan proses kasus yang di kelola oleh Tim Percepatan Penyelesaian permasalahan dan Tim Penetapan Status Kepegawaian yang di tindak lanjuti oleh Kepala Bidang pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang saat ini masih berjalan secara manual dalam menangani kasus.

Dari berbagai permasalahan mengenai laporan konsultasi ASN pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yang masih manual, diperlukan suatu aplikasi berbasis website yang dapat membantu kepala bidang dan pegawai terkhususnya pada tim percepatan penyelesaian permasalahan dan penetapan status kepegawaian yang di proses dan sahkan oleh kepala bidang Badan Kepegawaian kantor Regional VII Palembang dalam permasalahan laporan konsultasi yang berjalan seperti mengajukan topik permasalahan kepada kepala tim, menunggu pertimbangan kepala bidang dalam permasalahan kasus, menunggu konfirmasi undangan pembahasan dalam permasalahan, memantau perkembangan proses kasus yang di tindak lanjuti, merekap data keseluruhan laporan konsultasi pada Instansi dalam menangani kasus maka dibutuhkan *digitalisasi* dengan membuat aplikasi *monitoring*. Menurut “(Nasihi et al., 2022 : 79) “ Monitoring merupakan aktivitas yang dilakukan pimpinan untuk melihat, memantau jalannya organisasi selama kegiatan berlangsung, dan menilai ketercapaian tujuan, melihat faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program”. Aplikasi ini berfungsi agar tiap proses yang ada pada permasalahan yang di terima dapat cepat ditindak lanjuti kepala bidang dan mempermudah dalam memantau, memberikan keputusan hingga

---



kenaikan laporan kasus dan meningkatkan proses pengawasan secara transparan. Penulis berharap dapat menyelesaikan masalah tersebut dan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen rapat di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka Penulis bermaksud ingin membangun sebuah sistem pada Laporan Akhir ini dengan judul “**Aplikasi Monitoring Laporan Konsultasi Kasus ASN Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang Berbasis Website**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana membuat sistem pada proses perkembangan laporan konsultasi kasus ASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang?
2. Bagaimana proses penyimpanan pada perkembangan laporan konsultasi kasus ASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang menjadi lebih efektif dan efisien?
3. Bagaimana proses kasus laporan konsultasi kasus ASN dapat dikelola menjadi cepat, dan akurat melalui sistem?

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Hak akses aplikasi hanya dapat di akses oleh kepala kantor, kepala bidang, tim percepatan penyelesaian permasalahan dan tim penetapan status kepegawaian yang mengatasi laporan konsultasi kasus ASN Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional Palembang.
-



2. Aplikasi digunakan untuk mengelola dan memantau proses perkembangan laporan konsultasi yang dibutuhkan pada lingkup internal Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang.
3. Aplikasi dibutuhkan kepala bidang, tim percepatan penyelesaian permasalahan dan tim penetapan status kepegawaian menindak lanjuti kasus ASN secara terstruktur dan transparan.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi *Monitoring* laporan konsultasi kasus ASN pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang dalam mengelola dan menindak lanjuti proses laporan konsultasi kasus ASN.
2. Membuat aplikasi yang dapat menyimpan pengelolaan laporan konsultasi kasus hingga proses hasil tindak lanjut kasus yang tersimpan pada sistem terkelola secara transparan.
3. Membuat aplikasi yang dapat memantau perkembangan dan mampu mengintegrasikan data laporan konsultasi dengan sistem informasi yang sudah ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang, sehingga data dapat dikelola dan diakses secara terpusat dan real-time pada sistem.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi dapat membantu dalam memantau dan mengelola laporan konsultasi ASN dengan efisiensi, meningkatkan penindak lanjut proses kasus dan menganalisis informasi memungkinkan untuk respons yang lebih cepat terhadap perubahan atau kebutuhan kasus.
  2. Mempermudah Kepala bidang pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang dalam memantau laporan konsultasi kasus ASN yang masuk dan memproses masalah lebih tersistem dengan mengelola
-



data dari tiap proses yang berjalan pada laporan konsultasi kasus ASN, sehingga lebih efektif dengan adanya sistem yang dibuat.

3. Membantu dalam pengarsipan data penyelesaian laporan kasus ASN secara terkelola dan terstruktur sehingga memberikan pengelolaan yang efektif pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yang berada di Jln. Gub H Bastari, 8 ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1 Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30267.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

#### **1.6.2.1 Metode Observasi**

Pada metode pengumpulan data ini, penulis menggunakan metode observasi. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Menurut Radianza dan Mashabai (2020:18), “Metode observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera”. Melalui metode ini, penulis melakukan pengamatan terhadap proses laporan konsultasi kasus ASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang dimulai dari tim percepatan penyelesaian permasalahan melaporkan topik kasus ASN yang masuk, kepala bidang menindak lanjut topik ke rapat permasalahan bersama tim, mengelola data setiap proses kegiatan kasus ditindak lanjuti, menetapkan keputusan hasil laporan konsultasi kasus ASN.



### **1.6.2.2 Metode Wawancara**

Metode lainnya yang digunakan dalam pengumpulan data ini yakni menggunakan metode wawancara. Menurut Amri dan Subagio (2020:245), “Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.” Adapun narasumber dalam pengumpulan data ini yakni kepala bidang tim percepatan penyelesaian permasalahan terhadap Kasus ASN dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di sana serta sistem kerja yang ada, guna mendapatkan informasi terkait.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika Laporan Akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan ini. Penulis membagi Laporan Akhir ini menjadi 5 (lima) bab dan masing-masing bab terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai Laporan Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori khusus, pengertian judul, dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, pengertian judul yaitu berkaitan dengan judul, serta teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.



### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini memaparkan sejarah singkat berdirinya Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang, Visi, Misi, dan Tujuan serta Struktur Organisasi Perusahaan atau Instansi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibangun untuk kedepannya.