

**DETERMINAN INOVASI PELAYANAN WEBSITE
SIASN DALAM PELAKSANAAN MUTASI DAN STATUS
KEPEGAWAIAN**

**(Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII
Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi
Publik**



Diajukan oleh :

**M. RAFI MAULANA
NIM. 07011382126175**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN WEBSITE SIAASN DALAM PELAKSANAAN
MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN
(Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

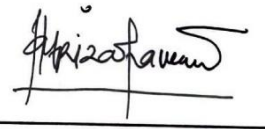
Oleh :

**M. RAFI MAULANA
07011382126175**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 27 Juni 2025

Pembimbing

**Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**DETERMINAN INOVASI PELAYANAN WEBSITE SIASN DALAM
PELAKSANAAN MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN
(Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang)**

SKRIPSI

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji pada
Tanggal 09 Juli 2025
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Katriza Imania, M.Si
Ketua

Junaidi, S.IP., M.Si.
Anggota

Riza Adelia Suryani, S.Sos., M.Si
Anggota



Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Rafi Maulana
NIM : 07011382126175
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi dan Status Kepegawaian (Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang) ” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat pernyataan

Palembang, 22 Juni 2025



M. Rafi Maulana

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Hidup adalah mimpi bagi mereka yang bijaksana, Permainan bagi mereka yang bodoh, Komedi bagi mereka yang kaya, dan Tragedi bagi mereka yang miskin” – Sholom Aleichem.

Atas izin Allah SWT Yang Maha Kuasa, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Orang tua tercinta, Suherman dan Hartini
2. Kepada adik-adik saya tercinta
3. Teman seperjuanganku
4. Dosen dan Pegawai Fisip Unsri
5. Kampus dan almamater yang saya cintai yaitu Universitas Sriwijaya.

ABSTRAK

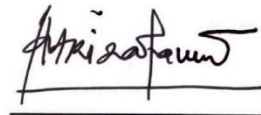
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan melalui Website SIASN dalam mendukung proses mutasi dan pengelolaan status kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang. Layanan kepegawaian digital ini merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi administrasi ASN. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Website SIASN membawa dampak positif dalam hal percepatan pelayanan dan efisiensi kerja, namun masih dihadapkan pada kendala seperti gangguan teknis, koneksi internet yang tidak stabil, serta keterbatasan kompetensi digital operator. Peran penting pemimpin, kesiapan infrastruktur teknologi, serta kualitas sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan digital kepegawaian. Penelitian ini merekomendasikan untuk : (1) meningkatkan pelatihan bagi operator, (2) menyediakan infrastruktur internet yang memadai, (3) mengoptimalkan fitur *tracking* dan notifikasi, (4) melakukan monitoring dan evaluasi berkala setiap minggu.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Website SI ASN, Pelaksanaan Mutasi dan Status Kepegawaian, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang.

Pembimbing

Dr.Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



Palembang, 27 Juni 2025
Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

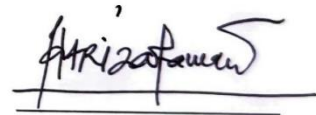
ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of service innovation through the SIASN Website in supporting the mutation process and management of civil service status at the Regional Office VII of the National Civil Service Agency (BKN) in Palembang. This digital civil service platform is part of a broader transformation of public services based on e-government, designed to enhance efficiency, transparency, and accuracy in civil service administration. The research employs a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of the SIASN Website has had a positive impact in terms of service acceleration and work efficiency. However, several challenges remain, such as technical issues, unstable internet connections, and limited digital competence among operators. The study highlights the critical role of leadership, technological infrastructure readiness, and the quality of human resources in the successful implementation of digital civil service innovation. The study recommends: (1) enhancing operator training, (2) providing adequate internet infrastructure, (3) optimizing tracking and notification features, and (4) conducting regular weekly monitoring and evaluation.

Keywords: *Innovation, Public Service, ASN SI Website, Implementation of Mutation and Employee Status, State Civil Service Agency Regional Office VII Palembang.*

Pembimbing

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001



Palembang, 27 Juni 2025
Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi dan Status Kepegawaian (Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang”. Shalawat dan salam juga penulis sampaikan kepada Nabi agung Muhammad SAW.

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis banyak mendapatkan masukan dan kritik berupa ilmu, motivasi, bimbingan, serta pengalaman kerja secara langsung dari pembimbing dan pihak lain nya yang sangat membantu terhadap penyelesaian skripsi penelitian ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi penelitian skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Kedua orangtua saya, Ayah Suherman dan Ibu Hartini yang selalu memberikan doa dan serta dukungan, dan memberikan motivasi ketika saya merasa putus asa dalam penulisan skripsi ini, dan yang menjadi alasan saya untuk menyelesaikan penulisan ini tepat waktu sebagai bentuk kecil upaya saya untuk membahagiakan mereka.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Kepegawaian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya

8. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
9. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Pembimbing Akademik
10. Ibu Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Yang Telah Banyak Membantu Peneliti Dalam Penyusunan Skripsi Dari Awal Hingga Acc Skripsi. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Kepala Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang, dan Staff Pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang.
12. Serta seluruh pihak yang telah membantu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak baik penulis maupun pembaca. Dalam pembuatan skripsi ini penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang dapat membangun dalam penulisan skripsi penelitian yang lebih baik lagi.

Palembang, 22 Juni 2025

M. Rafi Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Manajemen publik	12
2.3 Inovasi Pelayanan Publik	13
2.3.1 Pengertian Inovasi	13
2.3.2 Pelayanan Publik.....	14
2.3.3 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	15
2.4 Faktor yang Mendukung Inovasi Pelayanan Publik	16
2.5 Website SIASN Kepegawaian.....	18
2.5.1 Jenis - Jenis Pelayanan Website SIASN	19
2.6 Mutasi Pegawai dalam Konteks Kepegawaian.....	21
2.6.1 Pengertian Mutasi.....	21

2.6.2	Tujuan Mutasi.....	22
2.6.3	Sebab dan Alasan Mutasi	23
2.6.4	Manfaat Pelaksanaan Mutasi	23
2.6.5	Jenis-Jenis Mutasi Mutasi.....	24
2.6.6	Kendala Pelaksanaan Mutasi	26
2.7	Status Kepegawaian dan Pengelolaannya	27
2.7.1	Pengertian Kepegawaian.....	27
2.7.2	Jenis-Jenis Status Kepegawaian.....	27
2.8	Teori yang digunakan.....	29
2.9	Penelitian Terdahulu	33
2.10	Kerangka Berfikir	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Definisi Konsep	46
3.3	Fokus penelitian.....	47
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	48
3.5	Informan Penelitian.....	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Teknik Keabsahan Data	51
3.8	Teknik Analisis Data.....	53
3.9	Sistematika Penulisan.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Profil Instansi.....	56
4.1.1	Sejarah Instansi	57
4.1.2	Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi	59
4.1.3	Visi dan Misi Organisasi	66
4.2	Deskripsi Informan Penelitian	68
4.3	Hasil Penelitian	69
4.3.1	Kepemimpinan.....	70
4.3.2	Manajemen Organisasi	78
4.3.3	Manajemen Risiko	85
4.3.4	Kemampuan Sumber Daya Manusia.....	94

4.3.5	Teknologi.....	101
4.4	Pembahasan	111
4.4.1	Kepemimpinan.....	112
4.4.2	Manajemen Organisasi	113
4.4.3	Manajemen Risiko	114
4.4.4	Kemampuan Sumber Daya Manusia.....	115
4.4.5	Teknologi.....	117
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran.....	120
5.2.1	Saran Teoritis.....	120
5.2.2	Saran Praktis	120
	DAFTAR PUSTAKA.....	122
	LAMPIRAN	125

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1: SK Dosen Pembimbing Skripsi
2. Lampiran 2: Kartu Bimbingan Seminar Proposal
3. Lampiran 3: Lembar Perbaikan Seminar Proposal
4. Lampiran 4: Surat Izin Penelitian
5. Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi
6. Lampiran 6: Lembar Perbaikan Skripsi
7. Lampiran 7: Suliet
8. Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara dan Observasi
9. Lampiran 9: Pedoman Wawancara

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Berkas Pindah Instansi dari Manual Ke Digital SIASN Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	38
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	48
Tabel 5 Key Informan.....	49
Tabel 6 Daftar Nama Informan Penelitian	68
Tabel 7 Rekap Hasil Penelitian dan Pembahasan Aspek	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kendala Website Error.....	7
Gambar 2	Koneksi Internet	8
Gambar 3	Kerangka Berfikir	45
Gambar 4	Tampak Depan Badan Kepegawaian Negara Kantor Negara Kantor Regional VII Palembang	56
Gambar 5	Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang	60
Gambar 6	Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang	71
Gambar 7	Kunjungan Kerja Di Kanreg VII BKN Palembang dalam membahas strategi mengatasi Permasalahan Kepegawaian	78
Gambar 9	Sosialisasi dan Pelatihan Pegawai BKN Kanreg VII Palembang.....	95
Gambar 10	Pemetaan Potensi dan Kompetensi bersama KOMDIGI (Kementrian Komunikasi dan Digital)	102

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
ATP	: Alih Tugas Produktif
BKN	: Badan Kepegawaian Negara
CMS	: <i>Content Management System</i>
I-Mut	: Integrated Mutasi
Kanreg	: Kantor Regional
NIP	: Nomor Induk Pegawai
PKWT	: Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
PKWTT	: Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPPK	: Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIMPEDA	: Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa
SIASN	: Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara
SK	: Surat Keputusan
WCAG	: <i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin maksimal dan baik penerapan sistem pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat, memberikan cerminan bahwa semakin baik pula pemerintahannya. Kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berlandaskan prinsip dan tata kelola pemerintahan, tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah. (Sholicha & Oktariyanda, 2023).

Di Indonesia, sebagai negara yang menjadi salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar didunia dan mereka semua tinggal di seluruh wilayah penjurus Indonesia, tantangan dalam menyediakan akses pelayanan publik yang merata dan efisien sangatlah kompleks. Namun, sistem pemerintah berbasis elektronik telah muncul sebagai solusi yang potensial untuk mengatasi tantangan ini dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Sistem pemerintah berbasis elektronik, yang mencakup portal pemerintah elektronik, aplikasi seluler, dan berbagai layanan elektronik lainnya, memudahkan bagi masyarakat Indonesia untuk mengakses dan menelusuri informasi dan layanan publik secara online. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak lagi terbatas oleh hambatan fisik dan geografis yang mungkin menghalangi mereka untuk mendapatkan akses ke pelayanan publik yang mereka butuhkan. Masyarakat dapat mengakses layanan tersebut dari mana

saja, kapan saja, tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Selain itu, sistem pemerintah berbasis elektronik juga memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menggunakan platform elektronik, proses administrasi dapat dilakukan secara online, mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen dan permohonan layanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan menerima pemberitahuan secara online, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Peran sistem pemerintah berbasis elektronik dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik juga tidak terbatas pada aspek fisik dan efisiensi semata. Sistem ini juga membawa manfaat tambahan, seperti peningkatan transparansi, partisipasi publik yang lebih aktif, dan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah. Masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kebijakan, program pembangunan, dan anggaran pemerintah melalui portal pemerintah elektronik. Mereka juga dapat memberikan umpan balik, saran, dan pengaduan melalui platform elektronik, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, meskipun sistem pemerintah berbasis elektronik menawarkan banyak potensi dan manfaat, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Misalnya, ketersediaan saluran internet yang tersebar rata di hampir seluruh penjuru wilayah Indonesia masih menjadi kendala dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik secara online. Selain itu, literasi digital yang rendah di beberapa daerah juga mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem ini. (Choirunnisa et al., 2023).

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang merupakan sebuah lembaga Pemerintahan Non Kementerian Indonesia yang bertanggung jawab dalam

melakukan pendidikan dan pelatihan bagi para Pegawai Negeri Sipil yang berada di Regional VII mencakup empat provinsi yaitu Jambi, Bengkulu, Bangka Belitung dan Sumatera Selatan Menurut Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 17 Tahun 2011, Badan Kepegawaian Negara melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen kepegawaian negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku . BKN menyelenggarakan fungsi ialah sebagai berikut :

1. Pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional dibidang kepegawaian &. Penyelengaraaan koordinasi identifikasi kebutuhan pendidikan dan juga pelatihan ,pengawasan, pengendalian pemanfaatan pendidikan serta pelatihan sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil.
2. Penyelenggaraan administrasi kepegawaian pejabat negara dan mantan pejabat negara .
3. Penyelegaraan administrasi dan sistem informasi kepegawaian dan mutasi antar provinsi serta penyelenggaraan koordinasi penyusunan norma standar dan prosedur
4. Penyelenggaraan bimbingan teknis pelaksanaan peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian kepada instansi pemerintah dan Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas Badan Kepegawaian Negara
5. Pelancaran kegiatan instansi pemerintah dibidnag administrasi kepegawaian.

Dengan adanya permasalahan yang disebutkan sebelumnya, maka diperlukan adanya sebuah perubahan yang berupa inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Inovasi layanan biasanya berbentuk seperti aplikasi pelayanan publik yang dimanfaatkan untuk mempermudah proses pelayanan publik yang ada. (Lazuardias, 2018).

Program inovasi dan transformasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berkaitan dengan transformasi pelayanan publik menjadi berbasis *electronic government* (*e-government*) atau pelayanan dengan menggunakan media teknologi sebagai bentuk konkret dari pencapaian tujuan reformasi pelayanan, yakni menyediakan layanan yang cepat, tepat, efektif dan efisien. Inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (Setijaningrum, 2017). Pada saat ini, inovasi telah diterapkan dalam lingkup yang luas, tidak hanya pada sektor swasta, tetapi juga diterapkan pada sektor publik (Wardani & Rahayu, 2021) Salah satu program inovasi sebagai wujud penerapan e-government pada penyelenggaraan pelayanan publik telah diterapkan. (Irsy Kharimatus Sholicha & Trenda Aktiva Oktariyanda, 2023) dengan adanya website SIASN oleh Kantor Regional VII Palembang. Inovasi pelayanan ini sebuah wujud transformasi digital pada proses penyelenggaraan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan secara daring.

Pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia jasa (SDM) dalam memenuhi harapan penerima layanan jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat maka pelayanan jasa tersebut di persepsikan baik dan memuaskan masyarakat, sedangkan apabila pelayanan jasa yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk, pemerintah harus terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang kurang memuaskan terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan ASN sebagai penerima layanan. Pelayanan adalah segala sesuatu yang disediakan oleh suatu organisasi atau Lembaga untuk melayani Masyarakat. Pelayanan

dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau Lembaga. Salah satu penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah. (Supriyanto, 2016).

Pelayanan – pelayanan yang ada di website SIASN meliputi :

1. Bidang pensiun (Penetapan SK pensiun, Penambahan keluarga pensiunan, Pertimbangan teknis pensiun, Pengajuan pensiun).
2. Bidang tata usaha dan kepegawaian (Pengelolaan administrasi kepegawaian, Pengelolaan data pegawai, Pemantauan kinerja, Perencanaan kebutuhan ASN).
3. Bidang mutasi dan status kepegawaian (Mutasi antar instansi, Mutasi antar wilayah, Kenaikan pangkat)

Para Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mendapat pelayanan yang terbaik dan tentunya memiliki hak untuk dilayani oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan yang baik maka secara tidak langsung tingkat kepuasan ASN serta kualitas hidup yang dijalani juga semakin meningkat. Semua bentuk permasalahan yang terkait dengan pelayanan terhadap ASN baik pada Tingkat provinsi maupun pada kabupaten atau kota, tetap harus di implementasikan dengan jelas sebaik – baiknya.

Kualifikasi pelaksana dalam bidang mutasi dan status kepegawaian adalah memahami peraturan perundangundangan di bidang kepegawaian, mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur kerja, dapat mengoperasikan komputer, menguasai aplikasi dengan SOP pelaksanaan atau penetapan nya dengan melakukan paraf secara digital signature dalam aplikasi dan meneruskan kepada kepala kantor/bidang lalu melakukan kelengkapan didalam aplikasi, jika sesuai akan di paraf secara digital dan diteruskan kepada analis kepegawaian apabila tidak sesuai akan di kembalikan kepada analis kepegawaian untuk diverifikasi ulang melalui aplikasi. (Amelia, n.d.).

**Tabel 1 Perbandingan Berkas Pindah Instansi dari Manual Ke Digital SIASN
Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang**

No	Tahun	Jumlah Berkas Manual	Jumlah Berkas SIASN	Lama Pengerjaan
1.	2019	867	-	14-60 Hari
2.	2020	794	-	14-60 Hari
3.	2021	1253	-	14-60 Hari
4.	2022	-	623	1-7 Hari
5.	2023	-	982	1-7 Hari
6.	2024	-	567	1-7 Hari

Sumber : Rekap Excel Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian Badan
Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan perbandingan Berkas Pindah Instansi (PI) dari Tahun 2019 sampai 2024 yang diajukan ke Badan Kepegawaian Kantor Regional VII Palembang, Berkas Pindah Instansi yang diajukan dari Tahun 2019 sampai 2021 masih berupa berkas fisik yang harus diantarkan langsung Ke Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII, sedangkan berkas pindah instansi yang diajukan dari Tahun 2022 sampai tahun 2024 berupa berkas digital yang dikelola oleh Website SIASN, tentunya terdapat Perbandingan antara berkas manual dan berkas digital dari segi efisiensi dan durasi pengerjaannya.

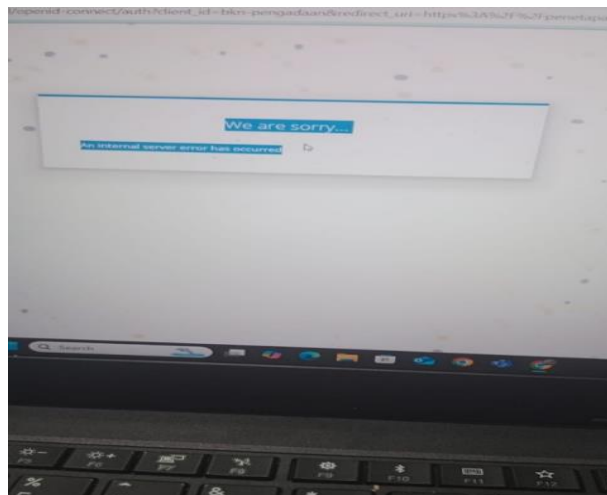
Pada Berkas Manual kurang efisien waktu karena harus mencetak berkas fisik dan harus diantarkan terlebih dahulu ke Badan Kepegawaian Negara yang tentunya sangat menguras waktu dan biaya untuk mencetak berkas fisik tersebut dan jika terdapat kekurangan atau kesalahan dalam berkas tersebut harus diajukan ulang dan diantarkan kembali ke Badan Kepegawaian Negara serta pengerjaan pengajuan berkas tersebut terbilang cukup lama yaitu durasi pengerjaan 14-60 Hari Kerja.

Sedangkan Berkas Digital dari Tahun 2022 sampai Tahun 2024 yang dikelola Website SIASN lebih efisien waktu dan juga biaya karena bisa diajukan secara online

melalui via Website SIASN dan juga jika terdapat kekurangan dan keliru dalam berkas yang diajukan ASN dapat merevisi dan melengkapi berkas tersebut lalu dikirim kembali ke Website serta durasi pengerjaan berkas terbilang singkat hanya dengan 1-7 Hari kerja saja. Oleh karena itu dengan adanya Website SIASN ini sangat membantu ASN dalam mendapatkan pelayanan yang cekatan dan efisien serta juga mempermudah Badan Kepegawaian Negara dalam menjalankan tugasnya serta dapat meningkatkan kualitas kinerja yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang, Permasalahan yang peneliti temukan ialah :

1. Kendala website *error* yang menghambat proses pengerjaan administrasi.

Gambar 1 Kendala Website Error

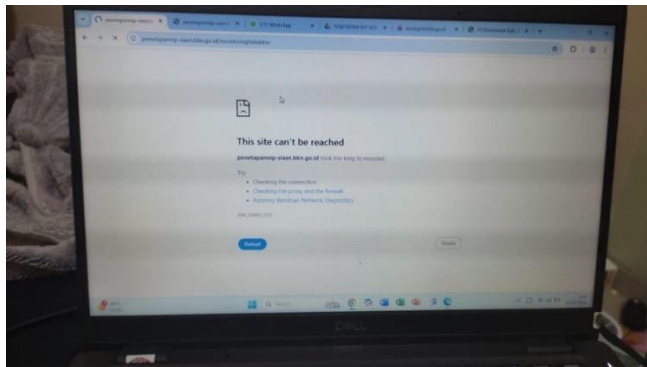


Sumber : Diolah penulis berdasarkan pegawai BKN tahun 2025

Gambar diatas ialah masalah teknis dalam mengakses website SIASN yang terkadang terjadi *error* dan perlu diperbaiki teknisi agar website dapat digunakan kembali.

2. Koneksi internet yang bermasalah dalam mengakses website SIASN

Gambar 2 Koneksi Internet



Sumber : Diolah penulis berdasarkan pegawai BKN tahun 2025

Gambar diatas ialah masalah koneksi internet yang tidak stabil yang menghambat proses upload data dan pengerjaan administrasi.

Permasalahan yang ditemukan penulis diatas relevan dengan Teori Inovasi Cook, Matthews dan Irwin (2009) yaitu aspek *Management Organization* (Manajemen Organisasi) yang diperlukannya manajemen organisasi yang lebih baik seperti meningkatkan software, melakukan update berkala terhadap website serta meningkatkan kualitas internet sebagai penyedia layanan demi menciptakan kualitas kerja yang baik serta cekatan. Inovasi Pelayanan Website SIASN di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang juga mencakup aspek Teori Inovasi Cook, Matthews dan Irwin (2009) yaitu aspek *Technology* (Teknologi) dan *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia) dimana website SIASN ini mengandalkan teknologi sebagai pendukung kemajuan kualitas pelayanan publik yang diberikan ke ASN dalam membantu mempercepat dan memangkas biaya proses administrasi kepegawaian ASN dan juga *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia) sebagai pendukung agar penerapan Website SIASN terlaksana dengan baik

dengan dilakukan pelatihan rutin penggunaan website serta monitoring dan evaluasi untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanan publik yang diberikan terhadap administrasi kepegawaian ASN. (Adolph, 2016).

Penelitian tentang inovasi pelayanan berbasis website banyak dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Public Service and Governance Journal. Peneliti Maliki Aji Prakoso, Senna Wahyu Aji, Aji Ryandana, Rio Febrian, Rico Widit (2025) tentang Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik : Analisis Implementasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia. Yang membahas pelayanan berbasis digital menghadapi risiko kejahatan siber dan berpotensi mengalami kebocoran data sensitif.
2. Jurnal Ganec Swara. Peneliti Erwin Fakhruddin, Umar, Imam Yuliadi (2023) tentang Efektivitas Penerapan SIASN Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Manusia Kabupaten Sumbawa Barat. Yang membahas penerapan SIASN mempercepat proses pelayanan serta menghindari data fiktif yang diajukan ke BKSDM Sumbawa Barat.
3. Jurnal Pubmedia Social Sciences and Humanities. Peneliti Vella Nur Cahya Ningtyas, Ria Angin (2024) tentang Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. Yang membahas kecepatan pelayanan dan kendala teknis peralihan manual ke digital yaitu koneksi internet dan perangkat desa yang memerlukan adaptasi terhadap digitalisasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis bermaksud

melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi Dan Status Kepegawaian (Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

“Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan website SI ASN dalam mutasi dan pengelolaan status kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah, maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan website SIASN dalam pelaksanaan mutasi dan status kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang”.

1.4 Manfaat

Mengingat tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hendak dicapai, lalu pada riset ini diduga bisa mempunyai manfaat. Penyidikan ini berjudul Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi Dan Status Kepegawaian (Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang). Adapun yang menjadi manfaat penelitian layaknya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi penulis untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik dalam konteks inovasi

pelayanan publik berbasis website.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan dan mengevaluasi penerapan Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi Dan Status Kepegawaian (Studi Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang)” agar tujuan utama perusahaan dapat tercapai

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *INOVASI LAYANAN MATOH KARIR DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BOJONEGORO*. 1–23.
- Alaslan, R. T. F. A., Abdurohim, A. M., Sunariyanto, Sagena, R. F. U., & Amane, A. P. O. (2023). Manajemen Sektor Publik. In *PT Global Eksekutif Teknologi* (Issue July).
- Amelia, R. (n.d.). *TINJAUAN IMPLEMENTASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN BIDANG MUTASI DAN STATUS KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA REGIONAL III BANDUNG*. 1–8.
- Arif, S. R., Febianti, F., Kusdinar, R., Nurwan, T. M., & Nugraha, D. S. (2019). Penerapan E-Government Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3, 1–6.
- Cahyono, I., & Natsir, M. (2023). Efektifitas Perwali Probolinggo Nomor 107 Tahun 2021 Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 13(2), 75–81. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v13i2.175>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Fadilla, A. N., & Meirinawati. (2016). Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (Gps) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto. *Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA*, 4(10), 1–9.
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Ii, B. A. B., & Teori, A. (2002). *Lexy Moelong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002)*, hlm 34 8. 8–32.
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (n.d.). *Digunakan Untuk Meneliti Pada Kondisi Objek Yang Alamiah Dimana Peneliti Adalah Sebagai Instrumen Kunci, Pengambilan Sumple Sumber Dan Data Dilakukan Secara*.
- Lazuardias, A. R. (2018). Implementasi E-Government dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Maluku/Umum, H. P. P. (2015). Paradigma pengaturan kepegawaian dalam undang-undang aparatur sipil negara. *UJDIH Perwakilan Provinsi Maluku*, 17–19.

https://maluku.bpk.go.id/wp-content/uploads/2015/01/PARADIGMA-PENGATURAN-KEPEGAWAIAN-DALAM-UU-ASN_FINAL-BINBANGKUM.pdf

- Mathis, R. (2010). Human Resource Management Human Resource Management resource management lead. *Human Resource Management*, 224.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84. <http://us.surabaya.detik.com>
- Misrانيا, Y., Maryadi, Y., Dempo, B. L., & Pegawai, P. (2021). Pengaruh Mutasi Personal Terhadap Prestasi. *Ekonomia*, 11(1), 20–30. <https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STIE-JE/article/view/136>
- Rahma, A. (2022). Mutasi Personal Pengembangan Karier. *Academia.Edu*. https://www.academia.edu/download/95002622/UTS_ARTIKEL_AULIA_RA_HMA_20022132.pdf
- Ruitan, C., Mantiri, M., & Kairupan, J. (2018). Proses Mutasi Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja (Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 2337–5736.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Setyadi, A. (2015). Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Citra Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang. *Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 24–31. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Goverment dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.438>
- Tangkudung, I., Dako, R. D. R., & Dako, A. Y. (2019). Evaluasi Website Menggunakan Metode ISO/IEC 25010. *Seminar Nasional Teknologi*, 1(1), 87–107.
- Wijaya, A., & Hendrastuty, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web (Studi Kasus: Pt Sembilan Hakim Nusantara). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 3(2), 9–17. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>