

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Teori merupakan seperangkat proposisi yang terintegrasi secara sintaksis (yaitu yang mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis atau dengan lainnya dengan data dasar yang dapat diamati) dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati. Teori tersusun dari asumsi, proposisi, dan aksioma dasar yang saling berkaitan, dan atau teorema (generalisasi yang diterima/terbukti secara empiris). Kajian teori adalah gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep, definisi dan proposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena yang terjadi di lapangan.

Teori membantu peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Dengan teori, peneliti bisa mengidentifikasi variabel yang relevan, serta hubungan antara variabel tersebut. Teori memberikan dasar untuk merumuskan hipotesis penelitian. Berdasarkan teori yang ada, peneliti dapat membuat prediksi atau dugaan mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji. (Ii & Teori, 2002).

2.2 Manajemen publik

Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantaranya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut:

1. Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

2. Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.
3. Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “scientific manajement”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific manajemen”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain. Dapat disimpulkan Manajemen publik adalah cabang ilmu manajemen yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan serta program yang dijalankan oleh organisasi publik, seperti lembaga pemerintah, badan layanan masyarakat, dan organisasi nirlaba.

Tujuan utama manajemen publik adalah untuk memastikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep ini mencakup aspek-aspek seperti kebijakan publik, administrasi pemerintahan, pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik, serta pengendalian keuangan negara. (Alaslan et al., 2023).

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Inovasi

Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-

cara baru yang lebih bermanfaat. Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah: Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan, sosial, dsb. Inovasi dapat dikelompokkan pula atas inovasi besar dan inovasi kecil-kecil namun sangat banyak.. Inovasi positif didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Secara khusus inovasi dalam di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. (Mirnasari, 2013).

2.3.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang

maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundangundangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. (Wiranti & Frinaldi, 2023).

2.3.3 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur melainkan, sebagai

upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat).
4. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat. (Arif et al., 2019).

2.4 Faktor yang Mendukung Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik dapat terjadi dengan didorong oleh berbagai faktor yang mendukung. Beberapa faktor utama yang mendukung inovasi dalam pelayanan publik antara lain:

1. Pemimpin yang memiliki visi untuk meningkatkan pelayanan publik dan terbuka terhadap perubahan dapat mendorong munculnya ide-ide inovatif. Kepemimpinan yang baik juga dapat memberikan arahan dan dukungan yang diperlukan untuk pelaksanaan inovasi.
2. Masyarakat yang aktif memberikan masukan dan umpan balik dapat menjadi sumber penting bagi inovasi. Partisipasi masyarakat memungkinkan penyelenggara pelayanan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka.
3. Kemajuan teknologi, terutama dalam bidang digital, dapat membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik.

Misalnya, penggunaan aplikasi atau sistem informasi berbasis teknologi dapat mempercepat proses pelayanan dan memudahkan komunikasi dengan masyarakat.

4. Budaya organisasi yang mendukung kreativitas, eksperimen, dan kolaborasi antar unit kerja akan mempermudah terwujudnya inovasi. Organisasi yang mendorong staf untuk berpikir out-of-the-box dapat menciptakan solusi baru untuk masalah yang ada.
5. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada sangat menentukan inovasi pelayanan publik. Pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan di bidang teknologi, manajemen, dan pelayanan sangat penting untuk mendorong inovasi.
6. Kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dapat menghasilkan ide-ide baru yang lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Inovasi sering kali lebih berhasil jika melibatkan berbagai pihak dengan keahlian berbeda.
7. Untuk menerapkan inovasi, diperlukan dana yang memadai serta akses terhadap sumber daya yang mendukung. Tanpa dukungan anggaran yang tepat, inovasi mungkin sulit untuk dilaksanakan.
8. Kebijakan dan regulasi yang tidak terlalu kaku dapat memberi ruang bagi eksperimen dan penerapan inovasi dalam pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki kebijakan yang fleksibel dan mendukung inovasi akan lebih mudah menciptakan perubahan.
9. Evaluasi terhadap kebijakan dan layanan yang sudah ada memberikan wawasan tentang apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki. Pembelajaran dari

kegagalan maupun kesuksesan juga merupakan bagian penting dalam mendorong inovasi. Dengan faktor-faktor ini, pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih efisien, dan lebih berkualitas. (Salam, 2021).

2.5 Website SIASN Kepegawaian

Website disebut juga site, situs, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia. Website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna Internet. Pengguna Internet semakin hari semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus.

Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang disusun secara sistematis dan memiliki tujuan untuk mengintegrasikan seluruh data ASN secara nasional mencakup pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang terpusat pada satu aplikasi. Sistem ini dirancang untuk menyediakan berbagai informasi kepegawaian instansi pemerintahan di Indonesia dan terintegrasi dengan dukungan teknologi informasi. Selain itu, dalam SIASN terdapat fitur profil pegawai yang memuat basis data ASN, seperti datapribadi, kompetensi, pendidikan, kinerja, riwayat karir, dan informasi lainnya yang lengkap dan akurat (Fakhrudin et al., 2023). Dengan kehadiran SIASN merupakan sebuah bentuk inovasi dalam pengelolaan data dan informasi kepegawaian. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat memonitor data pegawai secara rinci dalam sistem informasi tersebut. Salah satu pelayanan yang ada dalam SIASN yaitu layanan kenaikan pangkat yang dapat mempermudah dan

mempercepat proses administrasi. Pelayanan kenaikan pangkat yang dilakukan pada SIASN dimulai dari kegiatan proses verifikasi dan validasi hingga adanya penetapan persetujuan/pertimbangan teknis (pertek) oleh kepala BKN dan surat keputusan kenaikan pangkat. Dalam konteks pelayanan kenaikan pangkat, SIASN memiliki peranan yang sangat penting dalam mengintegrasikan data pegawai, melakukan pengajuan atau usulan, serta memantau status kenaikan pangkat secara transparan dan akurat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN), regulasi tersebut memuat berbagai macam layanan yang ada di SIASN, termasuk prosedur dan persyaratan teknis terkait kenaikan pangkat PNS, serta standar pelayanan yang lebih efisien dan terstruktur. (Tangkudung et al., 2019).

2.5.1 Jenis - Jenis Pelayanan Website SIASN

A. Pelayanan Pensiun

SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara) menyediakan berbagai layanan terkait pensiun, termasuk penetapan SK pensiun, penambahan keluarga pensiunan, dan penetapan pertimbangan teknis pensiun. Sistem ini juga mempermudah pengajuan pensiun dengan memadukan data kepegawaian secara elektronik.

Berikut beberapa layanan pensiun yang diberikan oleh SIASN:

1. Penetapan SK Pensiun

SIASN digunakan untuk membuat dan menetapkan Surat Keputusan (SK) pensiun bagi PNS.

2. Penambahan Keluarga Pensiunan

Sistem ini juga memproses penambahan anggota keluarga pensiunan yang berhak atas tunjangan.

3. Pertimbangan Teknis Pensiun

SIASN digunakan untuk menetapkan pertimbangan teknis terkait pensiun PNS, termasuk untuk pensiun janda/duda.

4. Pengajuan Pensiun

SIASN memudahkan proses pengajuan pensiun oleh PNS dengan memadukan data kepegawaian secara elektronik dan mengurangi kebutuhan hard file.

SIASN juga berperan penting dalam mengelola data kepegawaian terkait pensiun, memastikan bahwa data yang digunakan untuk perhitungan dan pembayaran pensiun akurat dan terkini.

B. Pelayanan Bidang Tata Usaha dan Kepegawaian

Berikut beberapa layanan SIASN yang terkait dengan bidang tata usaha dan kepegawaian:

1. Pengelolaan Administrasi Kepegawaian

SIASN memudahkan proses administrasi kepegawaian seperti kenaikan pangkat, perubahan data diri, pengajuan izin, dan administrasi pensiun.

2. Pengelolaan Data Pegawai

SIASN menyimpan dan mengelola data lengkap tentang pegawai ASN, termasuk riwayat pendidikan, pelatihan, dan penugasan.

3. Perencanaan Kebutuhan ASN

SIASN digunakan untuk perencanaan kebutuhan ASN, termasuk perencanaan formasi dan kebutuhan kompetensi.

4. Pemantauan Kinerja Pegawai

SIASN mendukung sistem evaluasi kinerja pegawai dan penilaian kinerja, serta memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan terkait

promosi, rotasi, dan karir.

C. Pelayanan Bidang Mutasi Dan Status Kepegawaian

SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara) menyediakan berbagai layanan terkait mutasi, termasuk mutasi antar instansi, mutasi antar wilayah, dan mutasi terkait dengan kenaikan pangkat. Selain itu, SIASN juga mendukung layanan terkait pengadaan ASN, pengembangan kapasitas, penilaian kinerja, dan purna bakti.

Layanan Mutasi yang Tersedia dalam SIASN:

1. Mutasi Antar Instansi

Mempermudah proses pemindahan PNS dari satu instansi ke instansi lain.

2. Mutasi Antar Wilayah

Memfasilitasi perpindahan PNS antar wilayah (kabupaten/kota, provinsi).

3. Mutasi Terkait Kenaikan Pangkat

Memastikan data PNS terintegrasi dengan sistem untuk proses kenaikan pangkat yang efisien.

4. Mutasi Dalam Satu Instansi

Mempermudah proses rotasi atau pemindahan PNS di dalam satu instansi.

5. Layanan Integrated Mutasi (I-Mut)

Badan Kepegawaian Negara (BKN) mengembangkan layanan ini untuk melindungi ASN dari proses mutasi yang sewenang-wenang.

2.6 Mutasi Pegawai dalam Konteks Kepegawaian

2.6.1 Pengertian Mutasi

Menurut Alex S. Nitisemito pengertian mutasi adalah kegiatan dari pimpinan perusahaan untuk memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dianggap setingkat atau sejajar (Alex. S. Nitisemito, 1996 :132). Selanjutnya H.

Malayu S. P. Hasibuan menyatakan bahwa mutasi adalah suatu perubahan posisi/ jabatan/ tempat/ pekerjaan yang dilakukan baik secara horizontal maupun vertikal di dalam satu organisasi. Pada dasarnya mutasi termasuk dalam fungsi pengembangan karyawan, karena tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dalam perusahaan (pemerintahan) tersebut (SP. M. Hasibuan, 1994 :102). Menurut Sastrohadwiryo (2002:247) mengatakan mutasi adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan prestasi kerja yang semaksimal mungkin kepada perusahaan. (Ruitan et al., 2018).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa mutasi diartikan sebagai perubahan mengenai atau pemindahan kerja/ jabatan lain dengan harapan pada jabatan baru itu dia akan lebih berkembang. mutasi pegawai adalah proses pemindahan fungsi, tanggungjawab dan status kepegawaian PNS guna memenuhi kebutuhan pegawai di unit atau bagian yang membutuhkan sebagai suatu pembinaan dan pengembangan karir yang dilakukan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai.

2.6.2 Tujuan Mutasi

Mutasi pegawai ini merupakan salah satu metode dalam program pengembangan manajemen yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas pegawai secara keseluruhan dalam pekerjaan dan jabatannya. Tujuan pelaksanaan mutasi menurut Melayu S.P Hasibuan (2012:102) antara lain adalah :

1. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan.
2. Untuk menciptakan keseimbangan antara tenaga kerja dengan komposisi pekerjaan atau jabatan.

3. Untuk memperluas atau menambah pengetahuan pegawai.
4. Untuk menghilangkan rasa bosan atau jenuh terhadap pekerjaannya.
5. Untuk memberikan perangsang agar karyawan mau berupaya dalam peningkatan karirnya.
6. Untuk menyesuaikan pekerjaan dengan kondisi fisik karyawan.
7. Untuk mengatasi perselisihan antara sesama pegawai.
8. Untuk mengusahakan pelaksanaan prinsip orang tepat pada tempat yang tepat.
(Mathis, 2010).

2.6.3 Sebab dan Alasan Mutasi

Mutasi atau pemindahan pegawai menurut Melayu S.P Hasibuan (2012:104) dapat terjadi karena dua hal, yaitu :

1. Mutasi atas keinginan pegawai Mutasi yang dilakukan atas keinginan sendiri dari pegawai yang bersangkutan dengan mendapat persetujuan pimpinan perusahaan. Misalnya, karena alasan keluarga, kemudian alasan kerja yang sama, dimana tidak dapat bekerja sama dengan pegawai lainnya karena terjadi pertengkaran atau perselisihan, iklim kerja kurang cocok dengan pegawai dan alasan-alasan sejenisnya.
2. Alih tugas Produktif (ATP) Alih tugas produktif adalah mutasi karena kehendak pemimpin perusahaan untuk meningkatkan produksi dengan menempatkan pegawai bersangkutan ke jabatan atau pekerjaan yang sesuai dengan kecakapannya. Alasan lain tugas produktif didasarkan pada kecakapan, kemampuan pegawai, sikap dan disiplin pegawai. Kegiatan ini menurut keharusan pegawai untuk menjalankannya.
(Rahma, 2022).

2.6.4 Manfaat Pelaksanaan Mutasi

Menurut Simamora (2013:66) manfaat pelaksanaan mutasi adalah :

1. Memenuhi kebutuhan tenaga kerja dibagian unit yang kekurangan tenaga kerja tanpa merekrut dari luar.
2. Memenuhi keinginan pegawai sesuai dengan pekerjaan.
3. Memberikan jaminan bagi karyawan bahwa dia tidak akan diberhentikan.
4. Tidak terjadi kejenuhan.
5. Motivasi dan kepuasan kerja yang lebih tinggi, berkat tantangan dan situasi baru yang dihadapi.

2.6.5 Jenis-Jenis Mutasi Mutasi

Pelaksanaan jabatan dapat dilakukan baik secara vertical maupun horizontal. Mutasi vertical mengandung arti bahwa karyawan yang bersangkutan dipindahkan pada posisi atau jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi dari sebelumnya, yang biasanya di ikuti dengan perubahan, dari wewenang dan tanggung jawabnya, status, kekuasaan, dan pendapatan baik secara keningkat yang lebih tinggi maupun yang lebih rendah. Bentuk mutasi vertical terdiri dari:

1. Promosi

Promosi diartikan sebagai perubahan tingkat posisi atau jabatan atau pekerjaan dari tingkat yang lebih rendah keningkat yang lebih tinggi. Perubahan ini biasanya disertai dengan perubahan tanggung jawab dan status sosial seorang karyawan. Menurut Bambang Wahyudi (2012:174), promosi terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

- a. Promosi Sementara (*Temporary Promotion*) Merupakan suatu bentuk promosi yang dilaksanakan untuk jangka waktu sementara. Bentuk promosi ini biasanya digunakan apabila perusahaan harus mengisi suatu jabatan yang kosong untuk sementara waktu karena pejabat yang

bersangkutan sakit, cuti atau alasan lain.

- b. Promosi Tetap (*Permanent Promotion*) Menaikan jabatan seorang yang diberikan untuk mengisi lowongan jabatan yang lebih tinggi dan karyawan tersebut telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
- c. Promosi Kecil (*Scale Promotion*) Menaikan jabatan seseorang karyawan ketempat yang membutuhkan ketrampilan tertentu tetapi tidak disertai dengan peningkatan wewenang, tanggung jawab, maupun gaji.
- d. Promosi Kering (*Dry Promotion*) Suatu bentuk promosi yang dilakukan dengan disertai peningkatan dalam wewenang, hak dan tanggung jawab, tetapi tidak disertai dengan kenaikan gaji maupun upah.

2. Demosi

Demosi merupakan bentuk mutasi vertical dimana seseorang karyawan mengalami penurunan, pangkat atau posisi atau jabatan ketingkat yang lebih rendah dari jabatan sebelumnya. Bentuk Mutasi Horizontal terdiri dari : Nasution (2012:155) membagi mutasi horizontal dalam beberapa jenis yaitu, *production transfer*, *replacement transfer*, *versality transfer*, *shift transfer*, dan *remedial transfer*.

- a. *Production Transfer* adalah mengolah tugaskan karyawan dari satu bagian kebagian lain secara horizontal, karena pada bagian lain kekurangan tenaga kerja padahal produksi akan ditingkatkan.
- b. *Replacement Transfer* adalah mengalih tugaskan karyawan yang sudah lama dinasnya kejabatan lain secara horizontal untuk menggantikan

karyawan yang masa dinasnya sedikit atau diberhentikan. *Replacement Transfer* terjadi karena aktivitas perusahaan diperkecil.

- c. *Versatility Transfer* adalah mengalih tugaskan karyawan ke jabatan atau pekerjaan lainnya secara horizontal agar karyawan yang bersangkutan dapat melakukan pekerjaan atau ahli dalam berbagai lapangan pekerjaan.
- d. *Shift Transfer* adalah mengalih tugaskan karyawan yang sifatnya horizontal dari satu regu ke regu lain sedangkan pekerjaannya tetap sama.
- e. *Remedial Transfer* adalah mengalih tugaskan seseorang karyawan ke jabatan lain, baik pekerjaannya sama atau tidak atas permintaannya karyawan bersangkutan karena tidak dapat bekerja sama dengan rekan-rekannya.

3. Rotasi

Rotasi merupakan perpindahan karyawan namun lebih pada perpindahan tempat kerja dengan lingkup dan tugas pekerjaan yang cenderung berbeda agar para karyawan terhindar dari rasa jenuh atau produktivitas yang menurun. (Misrania et al., 2021).

2.6.6 Kendala Pelaksanaan Mutasi

Sastrohadiwiryo (2012:214) mengemukakan ada tiga jenis penolakan karyawan terhadap mutasi karyawan, yaitu :

1. Faktor Logis atau Rasional Penolakan ini dilakukan dengan pertimbangan waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan diri, upaya ekstra untuk belajar kembali, kemungkinan timbulnya situasi yang kurang diinginkan seperti penurunan tingkat keterampilan karena formasi jabatan tidak memungkinkan, serta kerugian yang ditimbulkan oleh perusahaan.
2. Faktor Psikologis Penolakan berdasarkan faktor psikologis ini merupakan

penolakan yang dilakukan berdasarkan emosi, sentiment, dan sikap. Sikap kekhawatiran akan sesuatu yang tidak diketahui sebelumnya, rendahnya toleransi terhadap perubahan, tidak menyukai pimpinan atau agen perubahan yang lain, rendahnya kepercayaan terhadap pihak lain, kebutuhan rasa aman.

3. Faktor Sosiologis Penolakan terjadi karena beberapa alasan antara lain konspirasi yang bersifat politis, bertentangan dengan nilai kelompok, kepentingan pribadi, dan keinginan mempertahankan hubungan (Relationship) yang terjalin sekarang. (Misrania et al., 2021).

2.7 Status Kepegawaian dan Pengelolaannya

2.7.1 Pengertian Kepegawaian

Kepegawaian adalah seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan kepegawaian. Sesuai dengan pengertian tersebut, bagian kepegawaian adalah segala aspek mengenai kedudukan, kewajiban, hak, dan pembinaan pegawai. Sistem informasi pengelolaan data pegawai ini memiliki fungsi untuk mendukung pelaksanaan fungsi dari suatu bagian dalam instansi tersebut untuk menoperasikan kegiatan pegawai dengan maksud mencapai tujuan. Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 08 Tahun 1974 Tentang Pokok – pokok Kepegawaian bahwa kepegawaian adalah para pegawai yang berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. (Wijaya & Hendrastuty, 2022).

2.7.2 Jenis-Jenis Status Kepegawaian

Menurut UU No. 5 tahun 2014 status kepegawaian dibagi dalam dua jenis, yaitu

pegawai tetap dan tidak tetap sebagai berikut :

1. Pegawai Tetap

Terbagi atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), PNS (Pegawai Negeri Sipil) adalah pegawai yang bekerja di instansi pemerintahan dan diangkat untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) adalah pegawai yang diangkat oleh pemerintah untuk bekerja dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja.

2. Pegawai Tidak tetap

Dalam hal ini yang dimaksud adalah pegawai honorer atau pegawai lepas. Pegawai Honorer merupakan seseorang yang bekerja di instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya dengan status non-PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan non-PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Mereka dipekerjakan berdasarkan kebutuhan tertentu dan biasanya bekerja dengan perjanjian kerja atau kontrak yang bersifat sementara atau tidak tetap. (Dirk Malaga Kusuma, 2013).

Perbedaan utama dari status karyawan kontrak dan tetap adalah dari status legalnya, jika karyawan tetap tidak memiliki jangkawaktu, untuk karyawan kontrak memiliki jangka waktu. Hal ini juga dituangkan dalam perjanjian kerja karyawan, karyawan kontrak akan diberikan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) yang artinya memiliki jangka waktu habisnya hubungan kerja, sedangkan karyawan tetap dituangkan dalam Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT). (Maluku/Umum, 2015).

2.8 Teori yang digunakan

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin,(2009) mencakup dimensi leadership, management dll. berikut akan dijelaskan masing masing dimensi tersebut beserta indikatornya dalam konteks penelitian inovasi (Fadilla & Meirinawati, 2016).

A. *Leadership* (Kepemimpinan)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai pemimpin memiliki peran dan tanggung jawab yang sangat besar sebagai penggerak dalam suatu organisasi. Pemimpin memiliki peran penting dalam menciptakan proses dan lingkungan yang mendorong lahirnya ide-ide kreatif. Indikator Kepemimpinan di Dalam Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yaitu mencakup :

1. Peran pemimpin dalam mendukung inovasi website SIASN

Memberikan arah, dukungan, dan dorongan agar pengembangan Website SIASN berjalan efektif. Pemimpin berperan dalam menentukan kebijakan, menyediakan sumber daya, membangun budaya kerja yang inovatif, serta mengawasi pelaksanaan inovasi agar pelayanan kepegawaian menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.

2. Komunikasi yang efektif dari pemimpin dalam penyelenggaraan website SIASN

Kemampuan pemimpin untuk menyampaikan visi, tujuan, dan kebijakan terkait Website SIASN secara jelas dan terbuka kepada seluruh tim.

B. *Management Organizations* (Manajemen Organisasi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai sebuah organisasi, pengaturan visi, misi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas

dan budaya organisasi. Organisasi harus memiliki budaya dan iklim yang memacu pengembangan inovasi dan mampu untuk terus belajar beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Indikator Manajemen Organisasi dalam Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yaitu :

1. Pengelolaan struktur website SIASN

Proses pengaturan dan penataan bagian-bagian dalam website SIASN agar sistem berjalan terorganisir, mudah digunakan, dan mendukung pelayanan kepegawaian yang efektif.

2. Kompetensi digital untuk mengoperasikan website SIASN

Kemampuan yang harus dimiliki oleh ASN atau petugas kepegawaian agar dapat menggunakan, mengelola, dan memanfaatkan website SIASN secara optimal.

C. *Risk Management* (Manajemen Resiko)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai manajemen risiko adalah fitur mendasar dari proses inovasi. Risiko diukur dengan kombinasi konsekuensi dan kemungkinan, risiko ditandai dengan ketidakpastian. Untuk memfasilitasi inovasi perlu untuk mengidentifikasi manajemen risiko, kebijakan dan prosedur yang diambil di bawah pertimbangan dan informasi yang tersedia. Indikator Manajemen Resiko di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yaitu :

1. Mengidentifikasi risiko layanan website SIASN

Mengenali potensi masalah atau hambatan yang dapat mengganggu kelancaran layanan kepegawaian melalui sistem digital SIASN. Mitigasi Risiko.

2. Penanganan Risiko yang muncul Dalam Layanan Website SIASN

Langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi atau meminimalkan dampak dari gangguan, kesalahan, atau ancaman yang terjadi dalam penggunaan sistem

SIASN.

D. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai potensi sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidang mereka diperlukan untuk dapat merespon persaingan pasar, tidak hanya informasi teknologi yang diperlukan tetapi juga dorongan dan komitmen dari semua personil organisasi. Indikator Human Capital di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yaitu :

1. Kualitas operator dalam mengoperasikan website SIASN

Menjalankan sistem secara akurat, bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kepegawaian.

2. Kemampuan beradaptasi terhadap fitur baru website SIASN

Kesiapan dan kecepatan pegawai atau operator dalam memahami, menerima, dan menggunakan fitur-fitur baru yang ditambahkan ke dalam sistem SIASN.

E. *Technology* (Teknologi)

Dalam hal ini Cook, Matthew & Irwin memaknai bahwa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dapat mempermudah manajemen perusahaan dalam proses difusi inovasi untuk masyarakat. Indikator Teknologi di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang yaitu :

1. Ketersediaan infrastruktur teknologi untuk mengoperasikan Website SIASN

Kondisi dan kelengkapan sarana teknologi yang dibutuhkan agar sistem SIASN dapat berjalan dengan lancar dan optimal.

2. Kelengkapan fitur website SIASN dalam pelayanan mutasi dan kepegawaian
Tersedianya menu, alat, dan fungsi dalam sistem SIASN yang mendukung seluruh proses administrasi kepegawaian secara digital, khususnya terkait mutasi.

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

NO.	PENELITI	JUDUL	METODE	HASIL	SUMBER
1.	Syafa & Darmeinis(2024)	Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui wawancara dan observasi.	Dengan diberlakukannya SIASN tingkat efisiensi dan efektivitas di direktorat status dan kedudukan kepegawaian meningkat secara signifikan. Secara efisiensi, proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang secara digital, yang mengurangi waktu pemrosesan dan menghilangkan kebutuhan untuk mengelola dokumen fisik. Digitalisasi data mengurangi resiko kesalahan input dan duplikasi, sehingga akurasi data meningkat.	<i>Jurnal Riset Manajemen</i> DOI : https://doi.org/10.54066/jurma.v2i3.2301
2.	Syarifatul Mufarriyah & Rosyidatuzzahro Anisykurlillah (2024)	Implementasi Kebijakan Layanan Kenaikan Pangkat Berbasis SIASN Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo	Penelitian kualitatif berupa survei, wawancara dan observasi.	Berdasarkan Observasi di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo bahwa semenjak diberlakukannya SIASN informasi yang diberikan sangat jelas dan mempermudah layanan kenaikan pangkat karena SIASN tersebut sangat efisien dalam memangkas waktu alur birokrasi yang dulunya cukup lama untuk diproses kenaikan pangkat	<i>Journal Publicuho</i> DOI : https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4

				sekarang menjadi lebih efisien serta data kepegawaian dan pengajuan pangkat lebih terintegrasi dalam platform SIASN tersebut.	
3.	Erwin Fakhruddin, Umar, Imam Yuliadi (2023)	EFEKTIVITAS PENERAPAN SIASN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMBAWA BARAT	Penelitian ini Menggunakan Metode Kombinasi (Mixed Methods) yaitu kualitatif dan kuantitatif	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penerapan SIASN sangat membantu meningkatkan proses administrasi di BKPSDM Sumbawa Barat karena pelayanan lebih cepat dilakukan, dan mudah diakses oleh pengguna layanan serta akurasi data dan validasi data juga terjamin di SIASN tersebut karena mekanisme validasi otomatis sehingga menghindari adanya data fiktif yang diajukan.	<i>Jurnal Ganec Swara</i> DOI : https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.626
4.	Dwi Anjarsari, Ratna Dewi Mulyaningtyas, Sonny SM Laksono (2024)	Manajemen Usulan Kenaikan Pangkat ASN Berbasis Digital dengan Sistem Informasi Aparatur Sipil Kabupaten Blitar	Penelitian ini Menggunakan Metode Kualitatif.	Berdasarkan hasil penelitian di BKPSDM Blitar adanya sistem SIASN ini prosedur dan mekanisme kenaikan pangkat mengalami perubahan yaitu menjadi lebih singkat dan efisien dan bisa diakses dimana saja, berkas yang diajukan tidak perlu lagi membawa berkas fisik. Hal ini mendukung paper less atau mengurangi penggunaan kertas dan	<i>Jurnal Otonomi</i> DOI : https://doi.org/10.32503/otonomi.v24i1.5780

				juga proses pengajuan lebih efisien melalui website SIASN tersebut.	
5.	Nadya Nasywa Salsabila & Awang Darumurti (2023)	Analisis Transformasi Pola Kerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pasca- Pandemi Covid-19 di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif.	Dalam masa pandemic Covid-19 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta menerapkan sistem SIASN ini guna untuk mempertahankan kualitas pelayanannya meskipun terkendala pandemic. Kualitas Pelayanan tetap dipertahankan guna mendapat kepuasan dari pengguna layanan karena SIASN proses pengajuan keperluan layanan selama masa pandemic Covid-19 bisa diakses dari rumah dan tidak perlu melakukan kontak fisik untuk mengajukan keperluan layanan demi mengurangi potensi penularan virus.	<i>Jurnal Wedana</i> DOI : https://doi.org/10.25299/wedana.2023.14783
6.	Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam (2024)	Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif di DPMPTSP Kabupaten Bima.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bima masih mengalami kekurangan yaitu belum optimalnya dukungan infrastruktur baik dari segi anggaran maupun ketersediaan administrasi yang spesifik sehingga informasi yang diberikan kurang optimal serta kurangnya literasi digital dari pegawai	<i>Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan</i> DOI : http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i2.367

				senior dan infrastruktur koneksi internet kurang memadai.	
7.	Vella Nur Cahya Ningtyas, Ria Angin (2024)	Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor	Penelitian kualitatif berupa survei, wawancara dan observasi.	Penggunaan SIMPEDA di Desa Balung Lor mengalami kendala yaitu berupa perangkat desa yang kesulitan menyesuaikan transformasi dari manual ke digital dan membutuhkan adaptasi serta bimbingan teknis penggunaan Aplikasi SIMPEDA juga kendala lainnya berupa gangguan internet yang menghambat proses pelayanan publik digital yang diterapkan.	<i>Pubmedia Social Sciences and Humanities</i> DOI : https://doi.org/10.47134/pssh.v1i3.127
8.	Gian Octapianus Sabanari, Joyce J. Rares, Joorie Marhaen Ruru (2024)	KUALITAS PELAYANAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE	Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif.	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan kelemahan dalam penerapan digitalisasi khususnya di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang belum siap di era transformasi digital tentunya hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kepulauan Sangihe itu sendiri dan diperlukannya Sosialisasi dan Pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.	<i>Jurnal Administrasi Publik</i> DOI : https://doi.org/10.35797/jap.v10i2.54937
9.	Laili Choirunnisa, Try Hajar	PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS	Menggunakan Pendekatan Deskriptif.	Berdasarkan Hasil Penelitian terdapat kelemahan penerapan Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) di	<i>Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial</i> DOI :

	Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, Elva Imeldatur Rohmah (2023)	ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA		Indonesia yaitu kurangnya kebijakan yang terintegrasi oleh lembaga pusat dan daerah serta masalah lain seperti inkonsistensi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan masalah perencanaan anggaran yang koordinasinya kurang baik.	https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401
10.	Maliki Aji Prakoso, Senna Wahyu Aji, Aji Ryandana, Rio Febrian, Rico Widit (2025)	Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia	Menggunakan Metode Kualitatif deskriptif yaitu wawancara dan dokumentasi	Berdasarkan Hasil Penelitian bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Aplikasi PRO Denpasar terdapat kelemahan penggunaan digitalisasi yaitu Risiko keamanan siber dan potensi kebocoran data sensitif,Perubahan teknologi yang cepat membutuhkan update sistem secara berkala, Ketergantungan pada kerjasama antar OPD yang bisa terganggu	<i>Public Service and Governance Journal</i> DOI : https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2467

Sumber : Dikelola Oleh Penulis

Tabel 3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini

NO.	PENELITI	JUDUL	METODE	HASIL	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN
1.	Syafa&Darmeinis(2024)	Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN)	Menggunakan metode penelitian kualitatif melalui wawancara dan observasi.	Dengan diberlakukannya SIASN tingkat efisiensi dan efektivitas di direktorat status dan kedudukan kepegawaian meningkat secara signifikan. Secara efisiensi, proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual sekarang secara digital, yang mengurangi waktu pemrosesan dan menghilangkan kebutuhan untuk mengelola dokumen fisik. Digitalisasi data mengurangi resiko kesalahan input dan duplikasi, sehingga akurasi data meningkat.	Persamaan : Membahas SIASN dalam Badan Kepegawaian Negara (BKN), Menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan : Membahas peran SIASN dalam Pelayanan SKK
2.	Syarifatul Mufarriyah & Rosyidatuzzahro Anisykurlillah (2024)	Implementasi Kebijakan Layanan Kenaikan Pangkat Berbasis SIASN Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo	Penelitian kualitatif berupa survei,wawancara dan observasi.	Berdasarkan Observasi di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo bahwa semenjak diberlakukannya SIASN informasi yang diberikan sangat jelas dan mempermudah layanan kenaikan pangkat karena SIASN tersebut sangat efisien	Persamaan : Membahas Peran SIASN dalam Instansi, Menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan : Membahas peran SIASN terhadap Implementasi Kebijakan

				dalam memangkas waktu alur birokrasi yang dulunya cukup lama untuk diproses kenaikan pangkat sekarang menjadi lebih efisien serta data kepegawaian dan pengajuan pangkat lebih terintegrasi dalam platform SIASN tersebut.	Layanan Kenaikan Kenaikan Pangkat, Penelitian di Instansi yang berbeda yaitu BKD Kabupaten Sidoarjo.
3.	Erwin Fakhruddin, Umar, Imam Yuliadi (2023)	EFEKTIVITAS PENERAPAN SIASN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SUMBAWA BARAT	Menggunakan Metode Kombinasi (<i>Mixed Methods</i>) yaitu kualitatif dan kuantitatif	Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penerapan SIASN sangat membantu meningkatkan proses administrasi di BKPSDM Sumbawa Barat karena pelayanan lebih cepat dilakukan, dan mudah diakses oleh pengguna layanan serta akurasi data dan validasi data juga terjamin di SIASN tersebut karena mekanisme validasi otomatis sehingga menghindari adanya data fiktif yang diajukan.	Persamaan : Membahas Fungsi SIASN dalam proses administrasi kepegawaian. Perbedaan : Menggunakan metode penelitian yang berbeda yaitu (<i>Mixed Methods</i>), Penelitian di Instansi berbeda yaitu BKPSDM Kabupaten Sumbawa Barat.
4.	Dwi Anjarsari, Ratna Dewi Mulyaningtiyas, Sonny SM Laksono (2024)	Manajemen Usulan Kenaikan Pangkat ASN Berbasis Digital dengan Sistem Informasi Aparatur Sipil Kabupaten Blitar	Menggunakan Metode Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian di BKPSDM Blitar adanya sistem SIASN ini prosedur dan mekanisme kenaikan pangkat mengalami perubahan yaitu menjadi lebih singkat dan efisien dan bisa diakses dimana saja	Persamaan : Membahas efisiensi SIASN, Menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan : Penelitian di Instansi yang berbeda yaitu

				,berkas yang diajukan tidak perlu lagi membawa berkas fisik.Hal ini mendukung paper less atau mengurangi penggunaan kertas dan juga proses pengajuan lebih efisien melalui website SIASN tersebut.	BKPSDM Blitar.
5.	Nadya Nasywa Salsabila & Awang Darumurti (2023)	Analisis Transformasi Pola Kerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik Pasca-Pandemi Covid-19 di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta	Menggunakan Metode Kualitatif	Dalam masa pandemic Covid-19 Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta menerapkan sistem SIASN ini guna untuk mempertahankan kualitas pelayanannya meskipun terkendala pandemic. Kualitas Pelayanan tetap dipertahankan guna mendapat kepuasan dari pengguna layanan karena SIASN proses pengajuan keperluan layanan selama masa pandemic Covid-19 bisa diakses dari rumah dan tidak perlu melakukan kontak fisik untuk mengajukan keperluan layanan demi mengurangi potensi penularan virus.	Persamaan : Membahas Peran SIASN terhadap efisiensi pelayanan, Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan :Menganalisis transformasi pola kerja pasca Covid – 19 di BKN Yogyakarta.
6.	Yuli Yanti Daaris, Sadrul, Imam (2024)	Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman	Menggunakan Metode Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan di DPMPSTP	Persamaan : Membahas digitalisasi pelayanan publik, Menggunakan metode

		Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima		Kabupaten Bima masih mengalami kekurangan yaitu belum optimalnya dukungan infrastruktur baik dari segi anggaran maupun ketersediaan administrasi yang spesifik sehingga informasi yang diberikan kurang optimal serta kurangnya literasi digital dari pegawai senior dan infrastruktur koneksi internet kurang memadai.	kualitatif. Perbedaan : Membahas kurang optimalnya infrastuktur serta anggaran dalam melakukan digitalisasi pelayanan publik, Penelitian di Instansi berbeda yaitu DPMPTSP Kabupaten Bima.
7.	Vella Nur Cahya Ningtyas, Ria Angin (2024)	Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor	Menggunakan Metode Kualitatif	Penggunaan SIMPEDA di Desa Balung Lor mengalami kendala yaitu berupa perangkat desa yang kesulitan menyesuaikan transformasi dari manual ke digital dan membutuhkan adaptasi serta bimbingan teknis penggunaan Aplikasi SIMPEDA juga kendala lainnya berupa gangguan internet yang menghambat proses pelayanan publik digital yang diterapkan.	Persamaan : Membahas inovasi pelayanan berbasis digital, Menggunakan metode yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan : Membahas inovasi pelayanan yang berbeda yaitu Aplikasi SIMPEDA dan kendala dalam pelaksanaannya yaitu penyesuaian dari manual ke digital, Penelitian di lokasi yang berbeda yaitu Desa Balung Lor.
8.	Gian Octapianus	KUALITAS	Menggunakan	Berdasarkan hasil penelitian	Persamaan : Membahas

	Sabanari, Joyce J. Rares, Joorie Marhaen Ruru (2024)	PELAYANAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE	Metode Kualitatif	ditemukan kelemahan dalam penerapan digitalisasi khususnya di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Sangihe yang belum siap di era transformasi digital tentunya hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kepulauan Sangihe itu sendiri dan diperlukannya Sosialisasi dan Pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.	pelayanan publik berbasis digital, menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif. Perbedaan : Membahas kelemahan penerapan pelayanan digital, Penelitian di Instansi yang berbeda yaitu DISDUKCAPIL Kabupaten Kepulauan Sangihe.
9.	Laili Choirunnisa, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, Elva Imeldatur Rohmah (2023)	PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA	Menggunakan Metode Kualitatif	Berdasarkan Hasil Penelitian terdapat kelemahan penerapan Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) di Indonesia yaitu kurangnya kebijakan yang terintegrasi oleh lembaga pusat dan daerah serta masalah lain seperti inkonsistensi penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan masalah perencanaan anggaran yang koordinasinya kurang baik.	Persamaan : Membahas pelayanan publik berbasis digital, Menggunakan metode kualitatif. Perbedaan : Membahas pelayanan publik digital berbeda yaitu (SPBE), membahas kelemahan dari penerapan pelayanan digital.
10.	Maliki Aji Prakoso, Senna Wahyu Aji, Aji	Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis	Menggunakan Metode Kualitatif	Berdasarkan Hasil Penelitian bahwa penerapan Sistem	Persamaan : Membahas pelayanan publik berbasis

	<p>Ryandana, Rio Febrian, Rico Widi (2024)</p>	<p>Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia</p>		<p>Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Aplikasi PRO Denpasar terdapat kelemahan penggunaan digitalisasi yaitu Risiko keamanan siber dan potensi kebocoran data sensitif,Perubahan teknologi yang cepat membutuhkan update sistem secara berkala, Ketergantungan pada kerjasama antar OPD yang bisa terganggu</p>	<p>digital, Menggunakan metode kualitatif.</p> <p>Perbedaan : Membahas pelayanan publik berbeda yaitu Aplikasi PRO Denpasar, membahas kelemahan penggunaan pelayanan publik digital seperti kebocoran data dan <i>Cyber Hacking</i>.</p>
--	--	---	--	---	--

2.10 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2013), kerangka pemikiran adalah pola pikir yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian tentang subjek yang dimaksud. Kerangka pemikiran ini dibuat agar dapat mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Website SIASN Dalam Pelaksanaan Mutasi Dan Status Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan teori Teori Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (2009).

Gambar 3 Kerangka Berfikir

