

**PENERAPAN E-LAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Tentang Pengurusan Izin Belajar PNS di Badan  
Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan)**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan oleh :**

**ALFINA WIDYA SYAKIRA  
NIM. 07011282126120**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“PENERAPAN E-LAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi  
Tentang Pengurusan Izin Belajar PNS di Badan Kepegawaian Daerah  
Provinsi Sumatera Selatan)”**

SKRIPSI

Oleh :

**ALFINA WIDYA SYAKIRA**  
**NIM 07011282126120**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 23 Juni 2025**

Pembimbing :

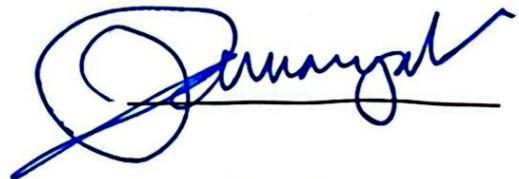
**JANUAR EKO ARYANSAH, S.IP., SH., M.SI.**  
NIP.198801272019031005

Penguji

**LISA MANDASARI, S.IP., M.SI**  
NIP.198603272023212029

**RIZA ADELIA SURYANI, S.SOS., M.SI**  
NIP.198902222023212044

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



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

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**PENERAPAN E-LAYANAN DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Tentang Pengurusan Izin Belajar PNS di Badan  
Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**ALFINA WIDYA SYAKIRA**

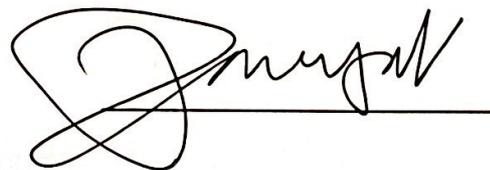
**NIM. 07011282126120**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 23 Mei 2025

**Pembimbing**

**Tanda Tangan**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.**  
NIP. 198801272019031005



Mengetahui,  
Ketua Jurusan



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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfina Widya Syakira

NIM :07011282126120

Jurusan : Administrasi Publik

Kampus : Indralaya

Angkatan : 2021

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan E-Layanan Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Izin Belajar PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan” 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 dan/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,  
Indralaya,



Alfina Widya Syakira  
NIM.07011282126120

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Saya mungkin perintis, tapi saya tidak lupa bahwa saya juga pewaris dari doa orang tua yang tidak pernah putus di setiap sholatnya. Mungkin memang kita yang melangkah, tapi ada doa yang lebih dulu sampai”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS Al-Insyirah : 6-7)

*“Allahuma Yassir Walatu’assir”*

(YaAllah permudahkanlah urusanku dan janganlah Engkau persulit)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Amir Paisal dan Ibu Paulin Utamisari
2. Diri saya sendiri, Alfina Widya Syakira
3. Abang saya M. Julio Emirleo dan kakak saya Marselli Citra Dewi
4. Keluarga besar
5. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
6. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Publik 2021
7. Almamater kuning kebanggaan Universitas Sriwijaya

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bagaimana penggunaan aplikasi Elektronik Layanan (E-Layanan) dalam meningkatkan pelayanan publik, terkhususnya kepengurusan izin belajar PNS dengan cara memanfaatkan teknologi digital yang berkembang, sehingga membentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru dengan istilah pemerintahan elektronik (*electronic government*). Fokus untuk penelitian ini adalah untuk meninjau bagaimana penerapan E-Layanan dalam kepengurusan izin belajar di Badan Kepegawaian Daerah provinsi Sumatera Selatan dan manfaat yang diberikan kepada masyarakat dan pelaksana pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori penerapan *e-government* dari Indrajit (2006) yang meliputi, dukungan (*support*), kemampuan (*capacity*) dan manfaat (*value*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Layanan dalam meningkatkan layanan kepengurusan izin belajar sudah cukup baik, dilihat dari dukungan yang disepakatinya pembuatan aplikasi E-Layanan, pemerintah setempat yang menyetujui sangat berharap E-Layanan dapat berjalan dengan baik, sumber daya manusia yang berkompeten, infrastruktur teknologi yang memadai dan berjalan sesuai dengan fungsinya dan kenyamanan yang dirasakan masyarakat saat menerima pelayanan izin belajar PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Namun, dalam sosialisasi yang dilakukan untuk memperkenalkan aplikasi E-Layanan masih kurang maksimal dan perlu untuk ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci : E-Layanan, Penerapan E-Layanan dan Izin Belajar**

Pembimbing,



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.  
NIP.198801272019031005

Indralaya, 23 Mei 2025

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



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

## ABSTRACK

*This research is motivated by how the use of Elektronik Layanan (E-Layanan) applications in improving public services, especially the management of civil servant study permits by utilizing developing digital technology, this forming a new government bureaucratic mechanism with the term electronic government. The focus of this research is to review how the application of E-Layanan in the management of study permits at the Badan Kepegawaian Daerah of South Sumatra province and the benefits provided to the community and service implementers. This research uses the theory of e-government implementation from Indrajit (2006) which includes support, capacity and value. This research uses a qualitative method. Data collection techniques used in this research are interviews, documentation, and observation. Through primary and secondary data collection. The results of the study show that the implementation of E-Layanan in improving study permit management services is quite good, seen from the support agreed to in creating the E-Layanan application, the local government that agreed really hopes that E-Layanan can run well, competent human resources, adequate technological infrastructure and run according to its function and the comfort felt by the community when receiving PNS study permit services at the Badan Kepegawaian Daerah of South Sumatra Province. However, the socialization carried out to introduce the E-Layanan application is still not optimal and needs to be improved again.*

**Keywords:** *E-Layanans, Implementation of E-Layanan and Study Permits*

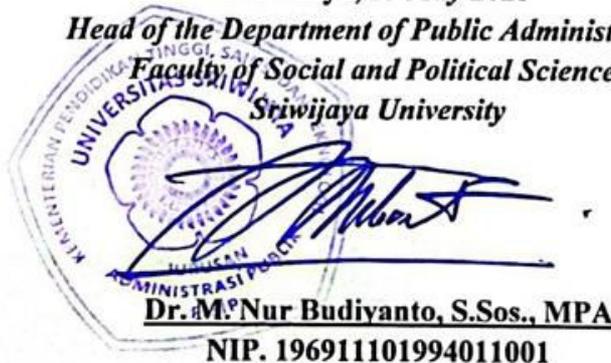
Advisor,



**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.**  
NIP.198801272019031005

Indralaya, 23 May 2025

**Head of the Department of Public Administration**  
**Faculty of Social and Political Sciences**  
**Sriwijaya University**



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih bisa diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan E-Layanan Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Izin Belajar PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan)” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan proposal skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tersayang penulis Bapak Amir Paisal dan Mama Paulin Utamisari yang menjadi salah satu alasan penulis untuk terus bisa semangat dan mengusahakan semuanya untuk bisa membahagiakan mereka. Terima kasih Bapak Mama karena terus memberikan doa disetiap sholatnya kepada anak bungsunya ini, sehingga diberikan kelancaran dan kemudahan hingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan dengan tepat waktu dan skripsi ini hingga mendapatkan gelar sarjana.
3. Abang tersayang penulis, Muhammad Julio Emirleo yang telah mengupayakan semua kebahagiaan penulis dan memberikan dukungan secara moril maupun materil. Terima kasih karena telah menjadi sosok Abang yang sangat baik untuk adik-adiknya dan untuk kedua orang tuanya. Kehadirannya sangat berharga bagi penulis, disaat orang tua penulis usianya telah termakan waktu.

4. Kakak tersayangnya penulis, Marselli Citra Dewi yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan tempat meminta saran yang terbaik untuk penulis. Terima kasih Kakak, karena telah memastikan adiknya ini tidak melakukan hal yang salah dan memberikan dukungan yang terbaik agar adiknya ini dapat menjadi seseorang yang membanggakan.
5. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta seluruh jajarannya.
6. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta seluruh jajarannya.
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 Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si., selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan saran, dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pegawai dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan dalam mengurus proses administrasi dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pegawai kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah menerima penulis dengan sangat baik untuk dapat melakukan kegiatan magang selama 4 bulan dan mempermudah penulis untuk

melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

11. Terima kasih untuk Ruby, Ivy, Lexy dan Billy anak-anak buluku yang telah menjadi sumber kebahagiaan penulis dan menjadi pembuka pintu rezeki untuk penulis.
12. Terima kasih untuk sahabat-sahabatnya penulis Nasywa, Fithona, Alvierina, Putri dan Nailah yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dari SMA hingga sekarang. Dukungan kalian sangat berharga dan berarti bagi penulis.
13. Terima kasih untuk sahabat penulis Aisyah yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan menemani di masa perkuliahan penulis, menjadi pejuang PP dengan TemanBus, Damri dan Bis Kaleng, sehingga penulis dapat melewati semuanya dengan mudah dan tanpa beban.
14. Terima kasih untuk sahabat penulis Canyo, Zaki, Agung, dan Amor yang telah menemani masa-masa bimbingan dan pemberkasan, sehingga penulis dapat melewatinya semuanya dengan mudah dan tanpa beban.
15. Terima kasih kepada @deddykurniawan.wo yang telah menjadi ladang rezeki dan sumber kebahagiaan penulis, sehingga penulis bisa melewati masa-masa akhir perkuliahan dengan usaha sendiri tanpa membebani orang-orang tersayang lainnya.
16. Terima kasih kepada @zahrienterprise yang telah menjadi tempat hobi yang dapat menghasilkan rezeki dan menari menjadi salah satu bakat yang sangat penulis banggakan.

17. Terima kasih untuk sahabat-sahabat penulis Rachel, Mutia, Chinka, Dewik, Rayya, Peo, Tatak, Nyayu, PF, Riany dan Zaskia yang telah menemani penulis dari SMP hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dari segi bahasa maupun dari segi ilmiah, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekaligus memberikan masukan yang baik, agar kesempurnaan dan manfaat yang maksimal dari penulisan skripsi ini. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca dalam menaruh wawasan dan pengetahuan kita semua.

Palembang, 23 Mei 2025

Alfina Widya Syakira

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Manajemen Publik.....	10
2.1.2 Penerapan <i>E-Government</i> .....	12
2.1.1.1 Konsep Penerapan.....	12
2.1.1.2 Penerapan <i>E-Government</i> .....	12
2.1.1.3 Tahapan Implementasi (Pelaksanaan) .....	13
2.1.1.4 Unsur Penerapan .....	14
2.1.1.5 Elemen-Elemen Penerapan <i>E-Government</i> .....	15
2.1.2 <i>E-Government</i> .....	17
2.1.2.1 Konsep <i>E-Government</i> .....	17
2.1.2.2 Manfaat <i>E-Government</i> .....	18
2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25

3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Penelitian .....	25
3.3 Definisi Konsep .....	26
3.4 Fokus Penelitian .....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.6 Informan Peneliti .....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.8 Teknik Analisis Data .....	30
3.9 Jadwal Penelitian .....	31
3.10 Sistematika Penulisan .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Diteliti.....	33
4.1.1 Kota Palembang.....	33
4.1.2 Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan.....	34
4.1.3 Struktur Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	35
4.1.4 Sub Bidang Administrasi dan Fasilitasi ASN.....	38
4.1.5 Persyaratan Izin Belajar PNS.....	39
4.2 Deskripsi Informan.....	40
4.3 Hasil dan Penelitian.....	40
4.4 Penerapan <i>E-Government</i> .....	41
4.4.1 Dukungan ( <i>Support</i> ).....	41
4.4.2 Kemampuan ( <i>Capacity</i> ).....	49
4.4.3 Manfaat ( <i>Value</i> ).....	53
4.5 Pembahasan dan Diskusi.....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
5.2.1 Saran Teoritis.....	64
5.2.2 Saran Praktis.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>
Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	66
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	68
Lampiran 3. Pedoman Observasi.....	70
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi.....	71
Lampiran 5. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....	72
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Ujian Skripsi.....	77
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal.....	78
Lampiran 8. Lembar Perbaikan Ujian Skripsi.....	79

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Rekap PNS yang melaksanakan izin belajar berdasarkan pendidikan terakhir pada 3 (tiga) tahun terakhir.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 2. Rekap PNS yang melaksanakan izin belajar tanpa E-Layanan berdasarkan Pendidikan terakhir.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 4. Fokus Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 5. Informan Peneliti.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 6. Jadwal Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 7. Infrastruktur Teknologi.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 8. Matriks Hasil Penelitian.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Layar Login Aplikasi atau website Elektronik Layanan (E-Layanan) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 3. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) provinsi Sumatera Selatan.....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 4. Info Syarat Izin Belajar Badan Kepegawaian Daerah (BKD) provinsi Sumatera Selatan.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 5. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia.....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 3. Pedoman Observasi.....</b>	<b>70</b>
<b>Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi.....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 5. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 6. Kartu Bimbingan Ujian Skripsi.....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR SINGKATAN

BKD	: Badan Kepegawaian Daerah
E-Government	: <i>Electronic Government</i>
E-Layanan	: Elektronik Layanan
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
SDM	: Sumber Daya Manusia
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
INPRES	: Instruksi Presiden
ASN	: Aparatur Sipil Negara
INKA	: Informasi Kepegawaian
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Masyarakat adalah salah satu unsur penting yang harus terikat dan tidak dapat dipisahkan dengan pemerintah dan sektor swasta. Untuk mewujudkan pemerintah yang baik terdapat masalah yang ditemukan yaitu kurangnya kepercayaan masyarakat akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam mengatur manajemen, sehingga munculnya penyalahgunaan wewenang oleh aparatur pemerintah. Pemerintah merupakan lembaga publik untuk mengatasi masalah atau urusan yang ada di masyarakat, bukannya menyalahgunakan wewenang dan jabatan. Kondisi ini dapat diatasi dengan mengusungkan pemikiran mengenai seberapa pentingnya peran *e-government* untuk mengatasi kegagalan-kegagalan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat.

Pada era digital saat ini, transformasi teknologi informasi yang terus berkembang sehingga mengalami perubahan-perubahan penting dalam berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pelayanan publik. Hal ini dimanfaatkan pemerintah Indonesia, termasuk pemerintah Sumatera Selatan untuk mengambil *elektronik government (e-government)* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efisien, transparansi, aksesibilitas, dan pengurangan biaya dan waktu.

*Elektronik government (e-government)* adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara elektronik, sehingga tidak memerlukan tatap muka secara langsung. *Elektronik*

*government (e-government)* ini memanfaatkan berbagai *platform* digital seperti situs *website*, aplikasi mobile, atau sistem berbasis internet lainnya untuk dapat mengakses, mengelola dan menyelesaikan permohonan layanan atau proses administrasi yang diperlukan masyarakat.

Menurut penelitian dari (Pertiwi, 2021) menyatakan bahwa dalam menerapkan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tujuan yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparansi, sehingga bisa menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dalam menerapkan *e-government* juga pemerintah harus menggunakan konsep *good governance*, dikarenakan kurangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena keterbatasan dan kelemahan pemerintah sehingga menimbulkan penyalahgunaan wewenang (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Menurut (Oktavya et al., 2015) menyatakan bahwa *e-government* dapat berjalan sesuai dengan rencana dan baik adalah dengan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi mengenai *elektronik government (e-government)* secara khusus, Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan keahliannya, dan adanya dukungan pemerintah.

Tujuan dari penggunaan *e-government* bagi masyarakat adalah untuk mempermudah urusan atau proses layanan, mengurangi ketergantungan terhadap prosedur manual, mempercepat birokrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, termasuk dalam pelayanan pemerintah atau lembaga publik. Sedangkan tujuan *e-government* bagi pemerintah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, mengurangi proses birokrasi yang berbelit-belit, dapat mempermudah akses informasi dan pelayanan yang transparan.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan adalah suatu instansi pemerintah yang menjadi unsur pelaksana fungsi penunjang pemerintahan daerah bidang kepegawaian yang menjadi kewenangan daerah. Fungsi atau tugas yang dilaksanakan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan adalah untuk merumuskan kebijakan pengelolaan kepegawaian, memberi dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang kepegawaian, dan membina melaksanakan tugas di bidang kepegawaian atau seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah yang ada di Sumatera Selatan (13.364 orang).

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2021 telah menerapkan sistem *e-government* yang diberi nama Elektronik Layanan (e-layanan). E-Layanan adalah suatu aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan untuk melayani masyarakat. Adapun jenis layanan yang disediakan di aplikasi e-layanan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan yaitu :

1. Pengurusan kenaikan pangkat struktural, fungsional dan pelaksana
2. Pengurusan izin belajar dan tugas belajar PNS
3. Pengurusan Cuti
4. Pengurusan mutasi dan promosi
5. Usul Pensiun, dan sebagainya.

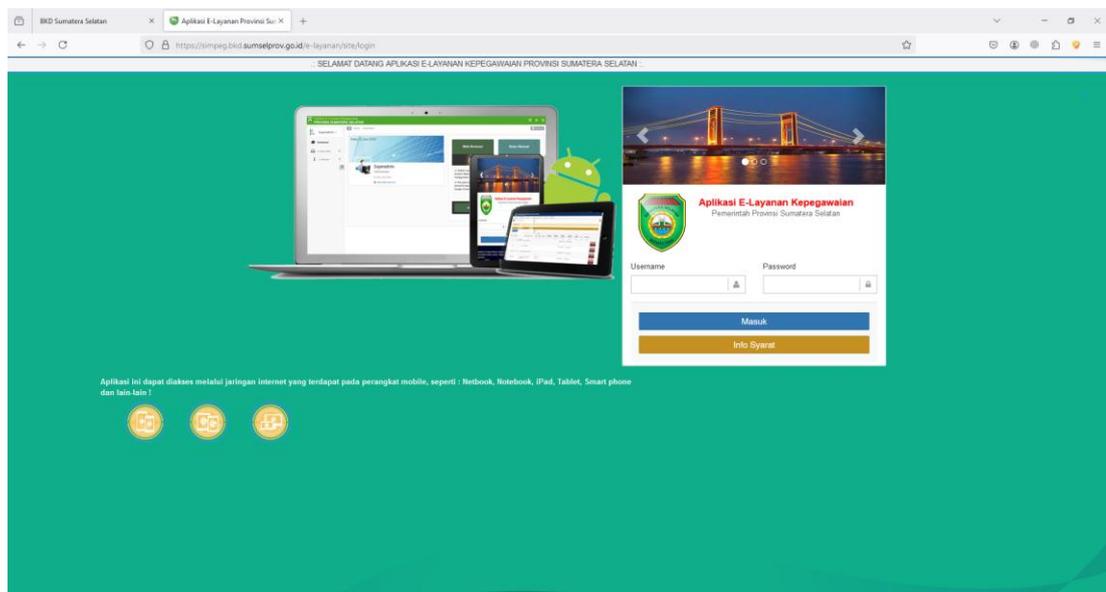
Penulis memilih Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan menjadi tempat penelitian untuk menulis skripsi ini, dikarenakan BKD Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi yang selaras dengan jurusan penulis. Selain itu, BKD Provinsi Sumatera Selatan juga memberikan pelayanan publik kepada

PNS seperti yang sudah dituliskan diatas dan BKD Provinsi Sumatera Selatan memiliki aplikasi yang di sebut “E-Layanan” yang bisa penulis teliti.

Berikut ini, gambaran aplikasi atau *website* Elektronik Layanan (E-Layanan)

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan :

**Gambar 1 : Layar Login Aplikasi atau *website* Elektronik Layanan (E-Layanan) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan**



Sumber : Aplikasi atau *website* Elektronik Layanan (E-Layanan) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Salah satu tugas Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan adalah melayani salah satu layanan penting yaitu pengurusan izin belajar. Izin belajar merupakan hak yang diberikan kepada PNS untuk bisa melanjutkan pendidikan, agar dapat meningkatkan kualitas SDM di pemerintahan. Izin belajar juga merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pemerintah. Dalam 3 (tiga) tahun terakhir, jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan kepengurusan izin belajar dengan E-Layanan dapat dilihat dari data yang telah diambil peneliti, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. Rekap PNS yang melaksanakan izin belajar dengan E-Layanan berdasarkan Pendidikan terakhir pada 3 (tiga) tahun terakhir.**

Bidang Pendidikan	Pendidikan yang diajukan	Tahun		
		2022	2023	2024
D.III	S.1	44	108	39
S.1	S.2	126	228	71
S.2	S.3	10	18	8
<b>Jumlah</b>		<b>180</b>	<b>354</b>	<b>117</b>

Sumber : Arsip Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa 3 (tiga) tahun terakhir jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengurus izin belajar sesuai dengan pendidikan terakhir berjumlah 651 orang PNS. Pada tahun 2022 terdapat 180 orang PNS yang mengurus izin belajar, tahun 2023 menjadi tahun terbanyak PNS yang melakukan izin belajar dengan jumlah 354 orang PNS, dan pada tahun 2024 jumlah PNS yang mengurus izin belajar baru tercatat sebanyak 117 orang PNS. Dapat dilihat juga ditabel, bahwa banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang pendidikan terakhirnya Strata 1 (S1) ingin melanjutkan pendidikannya ke Strata 2 (S2). Maka dapat disimpulkan, bahwa setiap tahunnya banyak Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin melanjutkan pendidikannya menjadi lebih tinggi dan meningkatkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) di kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Penjelasan diatas merupakan rekap PNS yang melakukan izin belajar dengan menggunakan E-Layanan. Berikut ini lampiran data PNS yang melakukan izin belajar tanpa E-Layanan, sebagai berikut :

**Tabel 2. Rekap PNS yang melaksanakan izin belajar tanpa E-Layanan berdasarkan Pendidikan terakhir**

Bidang Pendidikan	Pendidikan yang diajukan	Tahun	
		2020	2019
D.III	S.1	33	71
S.1	S.2	329	124
S.2	S.3	4	1
<b>Jumlah</b>		<b>366</b>	<b>196</b>

Sumber : Arsip Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya E-Layanan pengurusan izin belajar PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan masih berjalan pada semestinya dan tidak mempengaruhi masyarakat yang ingin mengurus izin belajar. Seperti pada tahun 2019 jumlah PNS yang ingin mengurus izin belajar ada 196 orang dan pada tahun 2020 terdapat 366 orang PNS yang mengurus izin belajar.

Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah provinsi Sumatera Selatan, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan tepat pada tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam upaya ini, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) khususnya sumber daya pegawai menjadi prioritas utama yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan. Salah satu upaya tersebut adalah peningkatan pengetahuan, keterampilan dan pengembangan sikap positif. Apabila pengembangan sumber daya manusia tidak dilakukan maka akan muncul gejala-gejala, seperti pegawai sering berbuat kesalahan dalam bekerja, pegawai tidak pernah berhasil memenuhi standar kerja, pegawai mempunyai pola pikir yang sempit, dan pegawai tidak bisa menggunakan peralatan teknologi yang terus berkembang seperti saat ini. Sedangkan menurut Sikula (dalam Fitriyani : 2017) menyebutkan ada 8 (delapan) jenis tujuan pengembangan sumber daya aparatur, yaitu *Productivity*

(produktifitas), *Quality* (kwalitas), *Human resources planning* (perencanaan sumber daya aparatur), *Morale* (semangat pegawai dan iklim organisasi), *Indirect compensation* (meningkatkan kompensasi secara tidak langsung), *Healty and safety* (kesehatan dan keselamatan kerja), *Absolescence prevention* (pencegahan merosotnya kemampuan pegawai), *Personal growth* (pertumbuhan kemampuan pegawai).

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan usaha-usaha yang dilakukan pemerintah, dengan cara memberikan kesempatan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ingin mengembangkan diri dengan memberikan izin belajar kepada PNS yang ingin melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Contohnya seperti, PNS yang pendidikan terakhirnya hanya sampai Diploma 3 (D3) dan ingin melanjutkan pendidikan ke Strata 1 (S1), kemudian PNS yang pendidikan terakhirnya Strata 1 (S1) dan ingin melanjutkan ke Strata 2 (S2), dan PNS yang pendidikan terakhirnya Strata 2 (S2) dan ingin melanjutkan ke Strata 3 (S3). Selain itu, Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki riwayat pendidikan yang tinggi, dapat mempermudah dan mempercepat kenaikan pangkat.

Pengurusan izin belajar Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan dapat dilakukan dengan Elektronik Layanan (E-layanan) agar dapat mempermudah proses pengurusan izin belajar bagi PNS yang ingin melanjutkan pendidikan. Diharapkan dengan sistem ini proses izin belajar dapat menjadi lebih cepat, efisien dan memudahkan PNS dalam melakukan pengajuan dan mengakses informasi, akan tetapi efektivitas dari penerapan e-layanan ini perlu dievaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana sistem ini mengubah sistem lama, mengetahui kelebihan dan kekurangannya dan memenuhi tujuan yang diharapkan.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan e-layanan dalam pengurusan izin belajar PNS di BKD Provinsi Sumatera Selatan. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kekurangan dan kelebihan dari sistem yang diterapkan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik di era digital ini.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan permasalahan yang menjadi kajian skripsi ini adalah “Bagaimana penerapan E-Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam pengurusan izin belajar PNS ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana penerapan E-Layanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam pengurusan izin belajar PNS telah berjalan secara optimal atau tidak.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori tentang penerapan Elektronik Layanan (E-Layanan) terhadap pengurusan izin belajar Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan juga dapat memberikan kontribusi atau

bantuan pemikiran terkait kepengurusan izin belajar, serta dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

**b. Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) provinsi Sumatera Selatan dalam menerapkan Elektronik Layanan (E-Layanan) dalam kepengurusan izin belajar PNS dan bagi pihak lain, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu untuk pengembangan pengetahuan tentang kepengurusan izin belajar.

## DAFTAR PUSTAKA

Aplikasi E-Layanan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

<https://simpeg.bkd.sumselprov.go.id/e-layanan/umum#informasi/syarat>

Fefta Wijaya, A. Radyan Danar, O. (2014). Manajemen publik : Teori dan Praktik. Univeristas Brawijaya Press.

Fitriani, A. (2017). Implementasi Kebijakan Ketentuan Pemberian Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 15(1).

Heryana, T., & Dewi, S. K. (2013). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 1(1).

Indrajit, E. (2006). Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi.

K. Lasmiatun, A. Rukmana, D. Herdiansyah et al (2023). Dasar-Dasar Manajemen Publik.

Magister, M. W., Pendidikan, A., Kristen, U., & Wacana, S. (n.d.). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method).

Mariano, S. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Muliawaty, L. Hendryawan, S. (2020). Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). Vol. 11. No. 2.

N. Listiyan. (2021). Tahapan-Tahapan Implementasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kudus Kusuma, A.A. Wasistiono, S. Pitoni, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433-1447.
- Pertiwi, A. Dema, H. Mustanir, A. Anugrah, E. (2021). Penerapan *E-Government* Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng)
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan (2016).  
<https://jdih.sumselprov.go.id/storage/userfiles/PERGUB%20NO.45%20THN%202016.pdf>
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/108813/perpres-no-39-tahun-2019>
- Rahmadhan, W., & Hasibuan, M. A. (2014). Prosedur Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(2), 161-175.
- Salina, I. H., Heriyanto, M., & Utami, B. C. (2021). Penerapan Kebijakan Izin Belajar Dan Tugas Belajar Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pemerintah Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 14(1), 228-241.
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28-34.
- Website resmi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan.  
<https://bkd.sumselprov.go.id/publikasi/detail/sejarah-singkat-bkd-provinsi-sumatera-selatan>