

SKRIPSI

**ANALISIS TRANSFORMASI POLA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PANDEMI**

**(STUDI KASUS: KANTOR REGIONAL I BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA YOGYAKARTA TAHUN 2022)**

Dosen Pembimbing: Awang Darumurti, S.IP., M.Si.

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna Memperoleh

Gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

NAMA: NADYA NASYWA SALSABILA

NIM: 20190520215

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Nasywa Salsabila

NIM : 20190520215

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya yang saya susun dengan judul:

“Analisis Transformasi Pola Kerja SDM Aparatur Sipil Negara dalam Pelayan Publik Pasca (Studi Kasus: Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta Tahun 2022)”

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang telah saya susun merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan dalam naskah ini dan dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.

Yogyakarta, 19 Januari 2023



Nadya Nasywa Salsabila

20190520215

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT, dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, dengan penuh syukur dan Bahagia atas dukungan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi saya. Saya persembahkan skripsi saya untuk:

1. Kedua orang tua saya, Nasirul Chaq dan Dwi Astuti yang selalu memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, doa yang menembus langit ke-7, dan kasih sayang kepada saya. Terima kasih untuk Mamah dan Ayah atas kekuatan, kesabaran, dan ketulusan untuk saya selama ini hingga mampu berada di tahap saat ini.
2. Kakak saya yang saya cintai dengan segala dukungan lahir dan batin, Muhammad Rizky Hidayat, terima kasih selalu sabar dan mendukung walaupun cuek.
3. Kepada keluarga besar saya, khususnya Tante Tina Agustina dan Anaknya Queensha Amara Falisha, terima kasih sudah selalu menemani jajan dan memberikan nasehat serta semangat.
4. Kepada Nadia Nur Aviva, Pipit Laela Sadinda, dan Namita Wulan yang sudah memberikan kekuatan sangat besar dan positif khususnya dalam berjalannya skripsi ini. Nadia, terima kasih sudah menjadi *soulmate* saya dari maba hingga saat ini. Senang bisa selalu bertengkar dengan kamu. Senang bisa menjadi bagian dari setiap proses dan cerita hingga saat ini. Terima kasih sudah hadir mewarnai kehidupan perkuliahan saya. Semoga

kalian Bahagia selalu. *Thank you for knowing and accept my bad.* Semoga kerja keras dan doa yang selalu disampaikan ke Allah SWT dibayar dengan tuntas dan berkah.

5. Kepada Arsyalia Luthfia, teman seperjuangan saya dari maba satu kelas hingga saat ini satu dosen pembimbing tanpa disengaja. Semoga kita lancer selalu sampai jadi orang kaya raya dunia akhirat seperti yang kita impikan selama ini. Terima kasih sudah hadir dalam hari-hari saya terutama ketika *ups and down story*. Semoga kita mendapatkan suami yang kita idamkan dan mewujudkan keluarga yang kita impikan.
6. Kepada M Reza Andrea Putra, S.I.P., yang saat ini sedang menempuh program pascasarjana, terima kasih dengan sangat hormat sudah menjadi partner saya selama saya menempuh Pendidikan S1-Ilmu Pemerintahan UMY dengan segala proses masing-masing dari kita walaupun di beberapa bulan terakhir tidak menemani saya. Terima kasih sudah menjadikan Pendidikan S1 saya berwarna.
7. Kemudian untuk Salsabila Zera Pharresia, terima kasih sudah membantu saya dalam menyembuhkan berbagai luka sehingga fokus untuk menyelesaikan tugas akhir. Sukses selalu karirnya untuk mbak saya. Tidak lupa juga untuk Annisa Ayuningtyas dan Mahsa Amalia.
8. Kemudian kepada teman-teman dan kakak-kakak divisi saya, Divisi Humas dan Pers 2019-2020 dan alumni-alumni. Semoga kamu sukses selalu dalam hal apapun khususnya dalam percintaan dan hidup. Terima kasih sudah hadir menjadi bagian dari perjalanan saya di UMY.

9. Kepada Rizki Nawang dan Nadya Herawati, terima kasih sudah menjadi kakak tingkat yang baik dan menjadi bagian indah dari cerita perjalanan. Terima kasih Mba Nawang atas kata-kata indah yang selalu dilontarkan. Nadya Herawati, terima kasih sudah menjadi partner makan dan jajan yang siap kapanpun.
10. Kepada Kak Vera, terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesan dan bertukar pikiran selalu. Terima kasih karena tidak pernah bosan untuk mendengarkan apapun tentang saya.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan dari kelas Empire, terima kasih sudah menjadi bagian dari cerita.
12. Kepada teman-teman SMA saya, khususnya Adilla Nahdliana Dewi yang sering mengajak saya mengerjakan skripsi. Dan teman-teman lain yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu per-satu. Khususnya divisi TDM dan GBK Divisi Jogja, sudah memberikan rasa rumah Pekalongan di Kota Rantau kita.
13. Kepada seluruh teman-teman Angkatan 2019, terima kasih Sudah menjadi bagian dari cerita perjalanan saya.
14. Kepada seluruh manusia yang sudah menjadi bagian dari cerita saya di Daerah Istimewa Yogyakarta, terima kasih sudah pernah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan saya. Semoga kita bisa dipertemukan di lain waktu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Transformasi Pola Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Pasca Pandemi (Studi Kasus: Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta Tahun 2022)”** dengan baik dan penuh kenikmatan. Skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Strata-1 (S1) untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya sebagai penulis menghaturkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah mendukung dalam proses penulisan skripsi sehingga saya mampu menyelesaikan sesuai target.

Peneliti menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Peneliti menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini akibat dari keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Segala bentuk kritik dan saran akan sangat memberikan sudut pandang dan membantu demi kesempurnaan penulisan skripsi ini untuk menjadi lebih baik. Selaku penulis, izinkan saya menyampaikan terima kasih dengan hormat kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan bimbingan serta motivasi dalam bentuk apapun kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sudah membimbing selama proses penyusunan proposal hingga bentuk skripsi akhir dengan ramah, baik, jelas, dan selalu memberikan waktu, dukungan, saran, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si selaku Dosen Penguji I saya. Terima kasih sudah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan mulai dari seminar proposal hingga selesai saat ini.
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II saya. Terima kasih atas masukan dan sarannya.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Kepada seluruh pegawai Program Studi Ilmu Pemerintahan UMY dan pegawai laboratorium Ilmu Pemerintahan UMY. Terima kasih atas segala pelayanan yang sudah diberikan dengan penuh warna.

Yogyakarta, 19 Januari 2023



Nadya Nasywa Salsabila
20190520215

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
1.5. Literature Review	7
1.6. Kerangka Teori.....	10
1.6.1. Kinerja atau Performance Pegawai	10
1.6.2. Pelayanan Publik.....	13
1.6.3. Agile Governance.....	15
1.7. Definisi Konseptual	19
1.7.1. Kinerja atau Performance.....	19
1.7.2. Pelayanan Publik.....	20
1.7.3. Agile Governance.....	20
1.8. Definisi Operasional.....	21
1.9. Metode Penelitian.....	21
1.9.1. Jenis Penelitian.....	21
1.9.2. Subjek Penelitian.....	22
1.9.3. Jenis Data	22
1.9.4. Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.9.5. Teknik Analisis Data.....	27

BAB II	30
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	30
KANTOR REGIONAL I BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA	30
2.1. PROFIL KANTOR REGIONAL I BKN YOGYAKARTA	30
2.1.1. SEJARAH.....	30
2.1.2. VISI DAN MISI KANTOR REGIONAL I BKN YOGYAKARTA ..	32
2.1.3. KEDUDUKAN, TUGAS, DAN FUNGSI	32
2.1.4. STRUKTUR ORGANISASI	34
2.1.5. UNIT LAYANAN	37
2.1.6. SUMBER DAYA MANUSIA.....	39
BAB III.....	41
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
TRANSFORMASI POLA KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK PASCA PANDEMI DI BKN YOGYAKARTA	41
3.1. Transformasi Pola Kerja berdasarkan Agile Governance	41
3.2. Faktor Internal dan Eksternal Transformasi Pola Kerja	57
BAB IV	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	7
Penelitian Terdahulu	7
Tabel 1.2. Kerangka Operasional.....	21
Tabel 1.3. Data Primer	23
Tabel 1.4. Pengumpulan Data	26
Tabel 3.1. Kinerja ASN Pandemi dan Pasca Pandemi Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Teori <i>Agile Governance</i>	17
Gambar 2.1. Struktur Organisasi BKN Yogyakarta.....	37
Gambar 3. 1 Target Kerja BKN Yogyakarta	46
Gambar 3. 2 Peta Strategi	48
Gambar 3. 3 Waktu Presensi <i>Work from Office</i>	49
Gambar 3. 4 Waktu Presensi <i>Work from Home</i>	49
Gambar 3. 5 Capaian Kinerja Tahun 2020	53
Gambar 3. 6 Capaian Kinerja Tahun 2021	54
Gambar 3. 7 Indikator Kinerja Utama (IKU) BKN Yogyakarta 2020-2024	55
Gambar 3. 8 Agile Governance Theory	59
Gambar 3. 9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan tahun 2021 Semester 1 dan 2	62