

Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo

Oleh :
Tiara Agustin
(202020100043)

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Dosen Penguji 1 : Dr. Isnaini Rodyah, M.Si

Dosen Penguji 2 : Isna Fitria Agustina, M.Si

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO
2024

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat publik. dalam upaya untuk menciptakan pelayanan publik yang baik tentunya tidak lepas dari peran Aparatur Negara sebagai penyelenggaranya. Peran Aparatur Negara menjadi salah satu kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, akuntabilitas kinerja setiap penyelenggara negara dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya harus selalu ditingkatkan dan menjadi fokus perhatian bagi pemerintah. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan sosok SDM aparatur (PNS) yang profesional, yang mempunyai perilaku sikap yang taat, disiplin, bermoral dan bermental baik serta akuntabel dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap tanggung jawab sebagai pemberi layanan publik yang baik. Sejalan dengan diterbitkannya UndangUndang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo yang mempunyai tugas dan fungsi serta kewenangan di bidang kepegawaian wilayah Kabupaten Sidoarjo dituntut untuk mampu mewujudkan pengelolaan manajemen kepegawaian (khususnya di Kabupaten Sidoarjo) salah satunya yaitu pengusulan kenaikan pangkat ASN secara optimal dalam upaya mewujudkan SDM aparatur yang profesional.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD berupa barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah kegiatan melayani masyarakat dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, daerah, dan lingkungan BUMN atau BUMD.

Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Pembahasan
1.	<p>Revitalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dalam Pengelolaan Kenaikan Pangkat (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo)</p> <p>Tahun: 2018 Peneliti: Selvi Oktavianti, Tjahjanulin Domai</p>	<p>Hasil penelitian: Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo berinisiatif untuk merevitalisasi SIMPEG agar dapat mengembalikan fungsi SIMPEG khususnya dalam pengelolaan Kenaikan Pangkat, sehingga munculah sistem pengelolaan pangkat berbasis online dengan menggunakan aplikasi. Tujuannya ditargetkan kepada Pegawai Negeri Sipil yang ada di Kabupaten Sidoarjo untuk mempermudah mereka dalam usulan kenaikan pangkat. Oleh karena itu ketepatan pelayanan kepegawaian berbasis teknologi ini sudah memenuhi kebutuhan pelayanan di bidang kepegawaian. Kemudahan juga banyak dirasakan bagi para pengguna layanan dan juga pegawai yang bertugas mengelola kenaikan pangkat pada bidang Mutasi. Walaupun masih banyak kendala yang sering dihadapi seperti susahnya jaringan internet yang tersedia dikantor, keterlambatan SKPD dalam input berkas, kurang pahamnya SKPD dalam mengoperasikan aplikasi kenaikan pangkat.</p>

Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Pembahasan
2.	<p>Implementasi Layanan Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat (SIPEKAT) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Tahun: 2018 Peneliti: Nurul Fahtika Sari</p>	<p>Hasil penelitian: Implementasi layanan SIPEKAT sudah cukup direspon dengan baik oleh PNS Sidoarjo, infrastruktur yang memadai baik dari segi Hardware dan Software guna untuk mencapai tujuan dari layanan SIPEKAT ini. SDM yang ada tidak berdasarkan latar belakang pendidikan ahli teknologi informasi, tetapi hal tersebut bukan menjadi penghalang untuk berjalannya program layanan SIPEKAT. Selain itu sikap pengguna dari SKPD lain harus lebih meningkatkan pengetahuan serta meningkatkan fasilitas pendukung program layanan berbasis e-Government ini.</p>

Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Pembahasan
3.	<p>Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Tahun: 2020 Peneliti: Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah</p>	<p>Hasil penelitian: Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 sebesar 3,30 dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,75 sehingga masuk kategori “Baik”.</p>

Dari hasil wawancara dengan Nur Indiani Apriliyanti, S.STP., Kepala Sub Bidang Pemeringkatan dan Pensiun, terlihat bahwa BKD Sidoarjo menghadapi beberapa kendala dalam proses pelayanan kenaikan pangkat ASN yang menggunakan sistem manual. Hal ini berdasarkan wawancara berikut: “Sebelumnya, dalam proses pengajuan kenaikan pangkat ke Aparatur Sipil Negara (ASN), kenaikan pangkat dilakukan dalam dua slot waktu dalam setahun, 1 April dan 1 Oktober, dengan total kurang lebih Dengan 1000 orang per periode, maka jumlah dokumen yang harus dikumpulkan adalah 2000×13 (dokumen) $\times 3$ (berulang) = 78.000 dokumen. Hal ini juga menjadi kendala karena banyaknya dokumen yang harus disimpan untuk setiap periode promosi, sehingga ruang penyimpanan arsip dokumen terbatas.

Permasalahan lainnya adalah adanya keterlambatan pemenuhan kebutuhan berbagai hak pelayanan ketenaga kerjaan, seperti pemenuhan kelengkapan berbagai persyaratan pelayanan, PNS selalu dibebani kewajiban untuk melengkapi berbagai berkas kepegawaian, mulai dari foto copy, formulir, dll. Dalam hal pelayanan kenaikan pangkat, Ibu Sri Witarsih Kepala BKD Sidoarjo mengatakan dalam website (www.harianbirawa.com) yang dipublikasikan pada tanggal 4 Juni 2017 bahwa BKD Kabupaten Sidoarjo mengalami kendala dalam memproses kenaikan pangkat ASN dari pihak keamanan. Pasalnya, dilayani melalui sistem manual, yakni dalam proses pengajuan kenaikan pangkat, jika dokumen persyaratan tidak ada, ASN harus bolak-balik yang memakan waktu di jalan. Hal ini sangat tidak efektif bagi mereka yang bekerja terlalu jauh dari kantor pegawai negeri sipil (PNS) kabupaten Sidoarjo. Tentunya hal ini juga menjadi kendala bagi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Menanggapi permasalahan tersebut, BKD Sidoarjo menciptakan sistem manajemen promosi inovatif berbasis elektronik yang disebut SIPEKAT (Sistem Manajemen Kenaikan).



SIPEKAT adalah sistem informasi kepegawaian yang dipergunakan sebagai alat komunikasi antar BKD dan OPD dalam proses pengurusan kenaikan pangkat, dimana semua OPD dapat mengakses sistem tersebut. Sistem SIPEKAT telah dilaksanakan oleh BKD Sidoarjo sejak November 2015 untuk usulan promosi selama 1 April 2016. Aplikasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat berfungsi untuk memudahkan para pengguna layanan (PNS) dalam proses usulan kenaikan pangkat yang dilakukan dalam periode 1 April dan 1 Oktober.

Metode Penelitian

Guna mencari pemecahan permasalahan maka peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode analisis data model interaktif (Creswall dan Plano dalam Creswell, 2010:5). Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo, dalam teknik pengumpulan datanya sendiri menggunakan metode pengumpulan data berbentuk kuisioner, wawancara, observasi. Sedangkan dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik purposiv sampling, informan yang terdiri dari keseluruhan pegawai pengelola administrasi kenaikan pangkat di Dinas Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya dalam teknik analisis data serta merujuk pada metode penelitian kualitatif yang banyak menggunakan kata-kata maka analisis data dilakukan melalui beberapa langkah-langkah yakni reduksi data, display data, dan verifikasi (Miles dan Huberman 1994:21).

Hasil dan Pembahasan

SIPEKAT adalah sistem informasi kepegawaian yang dapat diakses oleh seluruh upd dan berfungsi sebagai alat komunikasi antara BKD dan opd selama proses promosi penempatan. Fungsi dari aplikasi sistem pengelolaan kenaikan pangkat ini adalah untuk memudahkan pengguna jasa dalam mengajukan promosi yang berjalan antara tanggal 1 April sampai dengan 1 Oktober. Sesuai dengan keputusan Bupati Sidoarjo nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang sistem pengelolaan kenaikan pangkat. Inovasi kegiatan yang dilakukan BKD di kabupaten Sidoarjo khususnya dalam pengelolaan kenaikan pangkat bertujuan untuk memanfaatkan teknologi dan juga mengurangi kebutuhan kertas atau go paperless. Dalam mendukung hal tersebut maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik seperti menurut pendapat dari (Lukman,2001) Bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Menurut Gaspeirzs (1997) dalam Sutopo (2009:31) bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu di mana pelayanan yang diberikan berkaitan dengan waktu tunggu dan juga proses. Selain itu Administrasi kepegawaian sangat berperan penting di dalamnya, di mana administrasi kepegawaian menjadi peran utama dalam sebuah organisasi serta yang mewujudkan tujuan akan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi. Sesuai dengan pendapat dalam the Lang ge dalam Imron (2008:1), menjelaskan administrasi kepegawaian adalah segenap aktivitas yang bersangkutan dengan masalah penggunaan tenaga kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut (Zeithmal,2011) kualitas pelayanan dapat diukur menjadi 5 dimensi yaitu: a. Tangible (Berwujud) b. Relability (Kehandalan) c. Responsiviness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati) yakni:

Hasil dan Pembahasan

Tangible (Berwujud)

Dengan adanya penyediaan perangkat keras (hardware), dari pihak BKD sendiri telah menyiapkan lima perangkat komputer untuk menunjang implementasi proyek SIPEKAT, perangkat yang telah disediakan oleh BKD Sidoarjo dinilai sudah cukup dalam menjalankan aplikasi SIPEKAT. Dimana PT. Teknologi valsix merupakan pihak ketiga yang bekerja sama dengan BKD Sidoarjo. Selain server yang telah dimiliki oleh BKD Sidoarjo didukung dengan prosesor yang bersifat scable serta memori yang besar . Tim teknis dan tim pemantau secara rutin memantau serta menggandakan data yang ada untuk mencegah adanya serangan dari hacker.. Dalam mewujudkan layanan e-government ada faktor penting yaitu adanya sumber dana yang harus dialokasikan untuk penunjang hardware dan juga software. Di mana sumber dana tersebut sudah dialokasikan dari dana APBD sebesar 20.000.000 dengan induk pembangunan pengembangan sistem informasi kepegawaian daerah. Pemerintah kabupaten Sidoarjo yang telah menyadari bahwasanya memiliki kualitas dan efektivitas manajemen kepegawaian pada kabupaten Sidoarjo.

Hasil dan Pembahasan

Reability (Kehandalan)

Human resource (SDM) menjadi faktor utama dalam sebuah pelayanan, inovasi SIPEKAT sendiri mendapatkan penghargaan dimana inovasi SIPEKAT masuk dalam ranking kei-99 pada inovasi pelayanan publik nasional tahun 2017. Namun dibalik itu semua masih dapat ditemui permasalahan yakni permasalahan yang terletak pada sumber daya manusia dimana SDM yang mereka punya tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan teknologi informasi atau bukan ahli dalam bidang IT dalam pengertian ini. Namun melalui pelatihan khusus direktur BKD Sidoarjo dan pelatihan perubahan proses pelayanan manajemen melalui pengenalan sistem manajemen elektronik, SDM yang ada saat ini sudah mumpuni untuk melakukan pengembangan layanan berbasis web di BKD Sidoarjo.

Hasil dan Pembahasan

Responsiviness (Ketanggapan)

Salah satu yang menjadi perhatian dalam pelayanan yaitu sikap ketanggapan peilaksana, sikap pelaksana implementatornya menjadi perhatian utama dalam mewujudkan layanan SIPEKAT dan layanan administrasi kepegawaian yang lebih baik. Terutama Bidang Mutasi di BKD sidoarjo dimana telah mengimplementasikan program sistem layanan kenaikan pangkat secara maksimal dan konsisten. Hal tersebut menjadi sebuah kewajiban, komitmen, dan tanggung jawab bagi BKD Sidoarjo dalam memberikan layanan kepada seluruh PNS di Sidoarjo. Secara keseluruhan sikap pelaksana yang diberikan oleh Sub Bidang Kepangkatan dan Pensiun di Bidang Mutasi BKD Sidoarjo telah mendapat respon baik oleh admin pengguna aplikasi SIPEKAT, tim pengelola aplikasi sudah merespon dengan cepat serta tanggap pada keluhan dari admin lain pengguna aplikasi. Namun mendapat sedikit respon negatif dari peingguna di SKPD lain, dimana dengan adanya layanan SIPEKAT memiliki kendala yakni masih banyaknya SKPD yang belum memiliki alat peminda untuk mengubah berkas fisik menjadi berkas digital. Oleh karena itu, SIPEKAT ini sedikit dinilai rumit bagi pelaksana dari SKPD lain. Namun untuk sikap pelaksana dan implementornya dinilai sudah optimal dan profesional.

Hasil dan Pembahasan

Assurance (Jaminan)

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo menyiapkan Tim teknis dan tim pemantau untuk secara rutin memantau serta mengandakan data yang ada untuk mencegah adanya serangan dari hacker dan adanya kebocoran pada data. Selain itu pelaksana aplikasi SIPEKAT memastikan bahwa tidak ada pembajak yang dengan sengaja merusak aplikasi SIPEKAT. Selain itu jaminan pengetahuan pada Aplikasi SIPEKAT bagi seluruh SKPD. terdapat jamina data dan informasi yang diberikan oleh BKD Sidoarjo dalam layanan SIPEKAT yaitu data internal yang dimiliki oleh Bidang Mutasi di BKD Sidoarjo adanya digitalisasi dokumein, dokumein yang diimaksut merupakan arsip kepegawaian bagi seluruh PNS Siidoarjo yang berupa soft file.

Hasil dan Pembahasan

Empathy (Empati)

Dalam menciptakan Good Governance pada pemerintahan Kabupaten Sidoarjo, pemerintahan kabupaten Sidoarjo sendiri menerapkan inovasi pelayanan berbasis E-Governance untuk mewujudkan salah satu program smart city yang jadi prioritas oleh bupati Sidoarjo. Dari adanya kendala serta permasalahan yang dialami oleh BKD ditambah adanya tuntutan layanan pada segi innovation governance dan electronic governance dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sesuai dengan Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat. Inovasi yang dilakukan BKD Kabupaten Sidoarjo ini khususnya dalam pelayanan kenaikan pangkat bertujuan untuk memanfaatkan teknologi canggih dan mengurangi kebutuhan kertas atau go paperless. Maka Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo sendiri menciptakan inovasi pelayanan berbasis elektronik yang dikenal sebagai SIPEKAT. Hal tersebut menjadi jawaban pada kendala-kendala dalam pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Namun dengan adanya SIPEKAT tidak memungkiri adanya permasalahan yang terjadi, Seperti kendala yang telah dialami oleh BKD Sidoarjo yaitu dimana Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam pelaksanaan pelayanan SIPEKAT masih terdapat beberapa yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang tidak tepat ahli di bidang IT.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini terkait kualitas pelayanan kenaikan pangkat (SIPEKAT) di badan kepegawaian kabupaten sidoarjo sudah cukup baik. Hal tersebut telah sesuai dengan Keputusan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat. Inovasi yang dilakukan oleh BKD Kabupaten Sidoarjo ini khususnya pada pengelolaan kenaikan pangkat ini bertujuan untuk memanfaatkan kecanggihan teknologi dan mengurangi kebutuhan kertas atau paperless. Meskipun dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala seperti jaringan yang trobel. Namun ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai salah satunya yaitu computer yang di sediakan oleh pihak BKD, Dengan anggaran dari APBD sebesar Rp. 20.000.000,00 tahun 2015 (kp.bkd.sidoarjo) dengan induk Pembangunan/ Pengembangan Sistem Informasi Kepegawaian Daerah. Selain itu SDM yang ada untuk pelaksana aplikasi SIPEKAT masih terdapat beberapa yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Akan tetapi, dengan diberikannya pendidikan dan pelatihan khusus oleh Kepala BKD Sidoarjo saat ini SDM yang ada telah berkompeten untuk merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis online di BKD Sidoarjo.



Universitas
Muhammadiyah
Sidoarjo

TERIMA KASIH