

## Quality Of Promotion Services At The Sidoarjo Regency Civil Service Agency [Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo]

Tiara Agustin<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah <sup>\*.2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The Sidoarjo Regency Regional Civil Service Agency is a work unit of the Sidoarjo Regency Government Regional Apparatus which has main tasks and functions in the field of personnel administration. In carrying out its duties and functions, the Sidoarjo BKD found obstacles in handling ASN promotion services through a manual system, when viewed from a security perspective, namely during the process of submitting a promotion if the required files are lacking, ASN must go back and forth, this can spend time in road and is very ineffective for those (PNS) whose work units are too far from the Sidoarjo Regency BKD. Referring to this problem, BKD Sidoarjo created an innovative Promotion Management System. The Promotion Management System application functions to make it easier for service users (PNS) in the promotion proposal process. The aim of this research is to analyze the quality of promotion services at the Sidoarjo Regency Regional Civil Service Agency. This research method is a mixed method in which to analyze the quality of promotion services, measurements are carried out using quantitative methods first using the servqual method then followed by qualitative methods using interactive model data analysis methods. The results of this research and in accordance with the Decree of the Regent of Sidoarjo Regency Number 800/307/404.6.1/2015 concerning the Promotion Management System. The quality of promotion services (SIPEKAT) at BKD Sidoarjo is said to be quite optimal. BKD Sidoarjo creates innovations aimed at taking advantage of technological sophistication and minimizing the use of paper (paperless), especially in the management of promotion. Even though the existing human resources for implementing the SIPEKAT application do not match their educational background. However, with the provision of special education and training from the Head of the Sidoarjo BKD, HR is able to be competent in realizing the development of online-based services at the Sidoarjo BKD.*

**Keywords** – Quality of Public Service, Personal Administration, Service Promotion

**Abstrak.** *Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tugas pokok dan fungsi dalam bidang administrasi kepegawaian. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya BKD Sidoarjo mendapati hambatan dalam menangani pelayanan kenaikan pangkat ASN melalui sistem manual, jika dilihat dari segi keamanan yaitu pada saat proses pengajuan kenaikan pangkat apabila berkas yang dipersyaratkan terdapat kekurangan maka ASN harus bolak-balik, hal tersebut dapat menghabiskan waktu di jalan dan sangat tidak efektif bagi mereka (PNS) yang satuan unit kerjanya terlampau jauh dari BKD Kabupaten Sidoarjo. Merujuk pada permasalahan tersebut maka BKD Sidoarjo menciptakan inovasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat. Aplikasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat berfungsi untuk memudahkan para pengunjalayanan (PNS) dalam proses usulan kenaikan pangkat. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini yaitu metode campuran yang mana untuk menganalisis kualitas pelayanan kenaikan pangkat dilakukan pengukuran dengan metode kuantitatif terlebih dahulu menggunakan metode servqual kemudian dilanjutkan dengan metode kualitatif menggunakan metode analisis data mode linteraktif. Hasil dari penelitian ini dan sesuai dengan Keputusan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat. Kualitas Pelayanan kenaikan pangkat (SIPEKAT) pada BKD Sidoarjo di katakan sudah cukup maksimal. BKD Sidoarjo menciptakan inovasi bertujuan untuk memanfaatkan adanya kecanggihan teknologi serta meminimalisir penggunaan kertas (paperless) terutama pada pengelolaan kenaikan pangkat. Meskipun SDM yang ada untuk pelaksana aplikasi SIPEKAT tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Akan tetapi, dengan di berikannya pendidikan dan juga pelatihan khusus dari Kepala BKD Sidoarjo, SDM mampu berkompeten dalam merealisasikan perkembangan pelayanan yang berbasis online di BKD Sidoarjo.*

**Kata Kunci** - Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kepegawaian, Pelayanan Kenaikan Pangkat.

## I. PENDAHULUAN

Administrasi Kepegawaian adalah salah satu cabang daripada Administrasi Publik yang bersangkutan dengan segala persoalan mengenai pegawai – pegawai negara. Administrasi Kepegawaian adalah pengurusan, pengaturan dan/atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintah [1]. Sesuai dengan fungsinya administrasi kepegawaian berkaitan dengan proses yang berhubungan dengan penggunaan tenaga kerja atau pegawai (manusia) dalam usaha kerjasama. Kegiatannya berupa pencarian, pelamaran, pengujian, penerimaan, pengangkutan, penempatan, kepangkatan, pengembangan, kesejahteraan, pemutasian sampai pada pemberhentian tenaga kerja dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun praktik dan kebijakan yang diperlukan dalam administrasi kepegawaian meliputi: analisis Jabatan, merencanakan kebutuhan, melakukan orientasi, menata upah dan gaji, menyediakan intensif dan kesejahteraan, menilai kinerja, mengkomunikasikan, pelatihan dan pengembangan pegawai dan membangun komitmen karyawan atau pegawai.

Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan [2]. Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan [3].

Sedangkan 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. Pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun beberapa hasil dari penelitian terdahulu yang terkait adalah sebagai berikut:

Selvi Oktavianti, Tjahjanulin Domai (2018) “Revitalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dalam Pengelolaan Kenaikan Pangkat (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo)” Menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian yaitu 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 [4]. 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 pahami SKPD dalam mengoperasikan aplikasi kenaikan pangkat..

Nurul Fahtika Sari (2018) “Implementasi Layanan Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat (SIPEKAT) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo” menggunakan metode kualitatif dengan hasil penelitian yaitu 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 [5]. 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.

Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah (2020) “Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo” menggunakan metode kuantitatif dengan hasil penelitian yaitu 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” [6].

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo merupakan satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2008 dan Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2016 menyebutkan tugas BKD Kabupaten Sidoarjo ialah : 1. Melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan; Menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintah di bidang kepegawaian pendidikan dan pelatihan. Serta fungsinya yang telah diatur dalam Peraturan Bupati No.56 Tahun 2008 yaitu: 1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan; 2. Pengkoordinasian, penyusunan dan perencanaan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan; 3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pengelolaan sumber daya aparatur kepegawaian daerah; 4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo bukan tanpa hambatan tidak terkecuali dalam hal pelayanan administrasi kepegawaian. Pengelolaan proses administrasi maupun pelayanan kepegawaian selama ini dianggap sebagai kegiatan rutin dan cenderung terus berulang sepanjang tahun, sehingga dianggap sebagai sesuatu yang sudah baku dan tidak berubah, sesungguhnya tidaklah demikian. Tidak jarang terjadi keterlambatan pemenuhan kebutuhan terhadap berbagai hak layanan kepegawaian seperti halnya untuk memenuhi kelengkapan persyaratan berbagai layanan, PNS masih selalu dibebani dengan kewajiban yang terus berulang guna melengkapi berbagai berkas kepegawaian mulai dari fotocopy, form dan lain sebagainya.

Selain itu kendala yang di alami oleh BKD dalam proses pelayanan kenaikan pangkat ASN yang menggunakan sistem manual. Dimana 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  $2000 \times 13$  (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

Dalam hal pelayanan kenaikan pangkat, Ibu Sri Witasih Kepala BKD Sidoarjo mengatakan dalam website ([www.harianbirawa.com](http://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).

Merujuk pada permasalahan tersebut maka BKD Sidoarjo menciptakan inovasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat. 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. 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*.



**Gambar 1.** Sistem Pelayanan Online

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. Bapak Toto Basuki selaku kepala mutasi badan kepegawaian daerah Sidoarjo dalam websie ([jatim.antarnews.com](http://jatim.antarnews.com)) mengatakan "Yakni pada bulan April dan Oktober. Pada periode April tahun 2016 yang akan datang, proses kenaikan pangkat tidak lagi menggunakan berkas berupa kertas. Namun menggunakan dokumen elektronik atau yang lebih dikenal dengan istilah 'paperless'," yang dimana Ada 672 orang PNS fungsional yang menerima SK kenaikan pangkat di antaranya guru maupun tenaga kesehatan. Sedangkan, PNS struktural yang menerima SK kenaikan pangkat kali ini sebanyak 130 orang.

Setelah dilakukan inovasi tersebut maka munculah adanya sistem aplikasi pengelolaan kenaikan pangkat yang digunakan untuk membantu proses kenaikan pangkat. Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. dengan munculnya aplikasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat diharapkan dapat memangkas alur layanan kepegawaian dan proses tatap muka antara admin dan staff di Sub Bidang Kepangkatan dan Pensiun dengan pihak yang tidak berkepentingan menjadi berkurang sehingga dapat meminimalisir adanya KKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul "Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo".

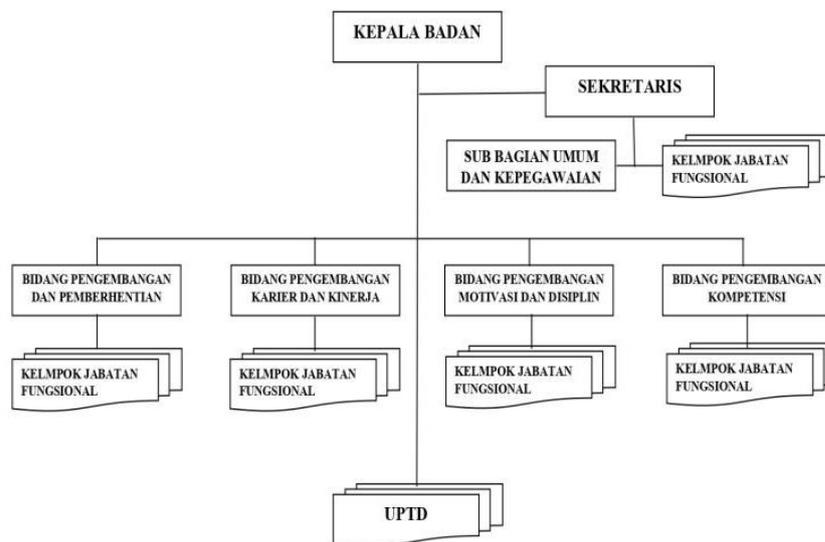
## II. METODE

Guna mencari pemecahan permasalahan maka peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode analisis data model interaktif [7]. Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo, dalam teknik pengumpulan datanya sendiri menggunakan metode pengumpulan data berbentuk kuisisioner, wawancara, observasi. Sedangkan dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, informan yang terdiri dari 2 pegawai pelayanan 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 [8].

## III. 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 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 [9].

Dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu di mana pelayanan yang diberikan berkaitan dengan waktu tunggu dan juga proses [10]. Dalam pelayanan kenaikan pangkat di badan kepegawaian kabupaten Sidoarjo kinerja admin si pekat dinilai sudah baik, karena admin serta tim pengelola aplikasi sangat merespon dengan cepat dan tanggap jika ada permasalahan ataupun kendala yang dihadapi pengguna aplikasi SIPEKAT. Terlihat ketika ada kekurangan pada persyaratan ataupun berkas yang diupload, admin BKD akan menginformasikannya melewati aplikasi. Dan admin opd merespon melalui aplikasi tersebut. Sejauh ini tingkat efektivitas dan efisiensi program implementasi SIPEKAT telah terbukti dengan adanya 703 PNS Pemkab Sidoarjo yang mengalami kenaikan pangkat dengan memanfaatkan aplikasi sipekat. Seluruhnya telah mendapatkan SK kenaikan pangkat periode April 2017. SK kenaikan pangkat diserahkan langsung oleh Bupati Sidoarjo pada kegiatan apel PNS di alun-alun Sidoarjo hari Senin tanggal 17 April 2017.



**Gambar 2.** Struktural Organisasi

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. Administrasi kepegawaian adalah segenap aktivitas yang bersangkutan dengan masalah penggunaan tenaga kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Masalah pokoknya terutama berkisar pada penerimaan pengembangan pemberian balas jasa dan pemberhentian dengan demikian administrasi kepegawaian berkaitan dengan penggunaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi [11]. Badan kepegawaian Daerah kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan SIPEKAT sikap implementator sangat diperhatikan agar dapat terwujud pelayanan kenaikan pangkat yang baik. BKD kabupaten Sidoarjo terutama pada bidang mutasi telah melaksanakan pelayanan kenaikan pangkat secara konsisten. Hal tersebut juga menjadi sebuah bentuk tanggung jawab serta kewajiban dalam memberikan pelayanan pada seluruh PNS di kabupaten Sidoarjo.

Pelayanan yang diberikan oleh sub bidang kepegawaian dan pensiun di bidang mutasi BKD Sidoarjo telah direspon baik oleh admin pengguna aplikasi SIPEKAT, karena tim pengelola aplikasi telah merespon dengan cepat dan tanggap adanya keluhan dari admin lain pengguna aplikasi. Sedikit respon negatif dari sikap pengguna di OPD lain, yaitu dengan adanya pelayanan SIPEKAT terdapat kendala di mana masih banyak SKPD yang belum memiliki mesin scanner untuk menjadikan berkas hardcopy menjadi softcopy. Oleh karena itu, adanya SIPEKAT ini sedikit dinilai ribet oleh pelaksana dari SKPD lain. Namun selebihnya sikap pelaksanaan atau implementasinya dinilai sudah cukup optimal dan profesional. Namun SDM yang ada dalam pelaksanaan pelayanan SIPEKAT masih terdapat beberapa yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang tidak tepat ahli di bidang IT. Akan tetapi hal tersebut diminimalisir dengan adanya pemberian pendidikan serta pelatihan khusus oleh kepala BKD Sidoarjo mengenai perubahan proses pelayanan administrasi dengan menggunakan sistem e-government, dengan adanya hal tersebut saat ini SDM yang ada sudah berkompeten dalam merealisasikan perkembangan pelayanan yang berbasis online. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya penghargaan yang diberikan oleh menteri PAN-RB yaitu inovasi si pekat masuk dalam top 99 tentang inovasi pelayanan publik nasional. Selain pelayanan kenaikan pangkat di BKD. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik tidak hanya dibutuhkan SDM yang berkualitas namun harus ada penunjang lainnya. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara [12]. 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 lingkungan BUMN atau BUMD berupa barang atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal itu relevan berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan dapat diukur menjadi 5 dimensi yaitu: a. Tangible (Berwujud) b. Relability (Kehandalan) c. Responsiviness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati) yakni [13]:

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 valsex merupakan pihak ketiga

yang bekerja sama dengan BKD Sidoarjo. Selain server yang telah dimiliki oleh BKD Sidoarjo didukung dengan prosesor yang bersifat scalable serta memori yang besar. Tim teknis dan tim pemantau secara rutin memantau serta menggandakan data yang ada untuk mencegah adanya serangan dari hacker. Harapan bagi pelaksana aplikasi pekat tidak ada pembajakan yang dengan sengaja merusak aplikasi SIPEKAT. Namun ditemukan kendala lainnya yaitu gangguan pada koneksi internet yang terkadang bermasalah ketika adanya hujan lebat serta petir selain itu problem pada saat proses upload berkas diakhir deadline atau pada akhir batas pengusulan kenaikan pangkat hal tersebut terjadi akibat banyaknya yang akses pada pengunjung deadline. 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.

Human resource (SDM) menjadi faktor utama dalam sebuah pelayanan, inovasi SIPEKAT sendiri mendapatkan penghargaan dimana inovasi SIPEKAT masuk dalam ranking ke-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.

Salah satu yang menjadi perhatian dalam pelayanan yaitu sikap ketanggapan pelaksana, sikap pelaksana implementasinya 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 pengguna 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 implementasinya dinilai sudah optimal dan profesional.

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo menyiapkan Tim teknis dan tim pemantau untuk secara rutin memantau serta menggandakan 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. Dengan cara penyuluhan hal tersebut merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sidoarjo dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain. Penyuluhan tersebut bertujuan untuk menciptakan bentuk perspektif yang digunakan oleh pihak BKD dan pihak SKPD lain sebagai pengguna aplikasi SIPEKAT. Penyuluhan dilakukan oleh Bagian Mutasi BKD Sidoarjo dengan cara memberikan pelatihan mengenai aplikasi SIPEKAT. Dinilai dari hal tersebut sudah cukup memadai dan komunikasi yang dilakukan tersebut dengan cara berkoordinasi pada setiap SKPD terkait dalam menanggapi pengaduan atau keluhan oleh SKPD lain kepada tim teknis di Bagian Mutasi BKD Sidoarjo. Penyuluhan yang diberikan oleh Bagian Mutasi dinilai optimal dan berhasil karena mudah direspon SKPD lain dengan baik. Proses komunikasi lainnya yaitu melibatkan Bupati Sidoarjo dalam penyerahan Surat Keputusan (SK) Kenaikan Pangkat yang dilakukan setiap periode kenaikan pangkat Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Sidoarjo.

Selain itu terdapat jaminan data dan informasi yang diberikan oleh BKD Sidoarjo dalam layanan SIPEKAT yaitu data internal yang dimiliki oleh Bidang Mutasi di BKD Sidoarjo adanya digitalisasi dokumen, dokumen yang dimaksud merupakan arsip kepegawaian bagi seluruh PNS Sidoarjo yang berupa soft file. Aplikasi ini juga terdapat data dan informasi mengenai agenda yang akan datang yang dicantumkan dalam aplikasi SIPEKAT. Untuk kedepannya, Kepala Bidang Mutasi BKD Sidoarjo akan menambahkan fitur baru dalam aplikasi yaitu fitur yang dapat menyimpan dokumen persyaratan berkas usulan kenaikan pangkat demi memberikan kemudahan untuk PNS Sidoarjo yang akan mengusulkan kenaikan pangkat di periode selanjutnya. Adanya data dan informasi yang tersedia di website SIPEKAT disertai informasi yang berasal dari pihak pengelolanya secara langsung sudah cukup memberikan informasi kepada seluruh SKPD di Kabupaten Sidoarjo.

Terdapat pada struktur organisasi dimana disusun langsung oleh kepala BKD Sidoarjo, Struktur Organisasi disusun untuk menjalankan program inovasi layanan SIPEKAT. Bagian Kepangkatan dan Pensiun di Divisi Mutasi dan sebagian dari Bagian Perencanaan dan Informasi ASN sebagai Tim Monitoring. Meskipun dibalik itu masih ditemui SDM yang tidak memiliki latar belakang pendidikan dibidang teknologi informasi hal itu tidak menjadikan hambatan dalam pelaksanaan program layanan karena kepala BKD Sidoarjo telah memberikan pendidikan serta pelatihan

khusus, hal tersebut di anggap sudah memiliki kompetensi dan dasar yang cukup untuk mewujudkan perkembangan layanan berbasis online di BKD Sidoarjo, dalam rangka mewujudkan program Smart Ciity. 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 [14]. 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. Aplikasi ini mulai di implementasikan pada bulan november 2015 yang diberlakukan untuk usulan kenaikan pangkat pada periode 1 April 2016.

Dengan adanya inovasi tersebut sangat membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pengurusan kepegawaian agar lebih mudah, serta proses yang dilakukan dapat mengurangi adanya KKN ataupun pungutan liar karena dalam pengursannya tidak dilakukan tatap muka antara admin ataupun staf di Sub Bidang kenaikan pangkat dengan pihak yang berkepentingan dan semua dilakukan menggunakan by system. Hal tersebut menjadi jawaban pada kendala-kendala dalam pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo seperti yang telah diuraikan diatas merupakan masalah-masalah yang perlu ditangani karena hal tersebut akan menjadi kendala dalam sebuah pelayanan serta mempengaruhi kualitas pelayanan. 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. Tapi Dalam hal tersebut kepala BKD Sidoarjo tidak hanya diam, beliau memberikan pelatihan kepada para pegawai agar dapat mengimplemantsikan SIPEKAT serta memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam sebuah pelayanan tentunya ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi sehingga pelayanan bisa dikatan buruk dan tidak berkualitas, hal tersebut sudah disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenpan) Nomor 63/KEiP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum dan penye lenggaraan publik [15].

## VII. SIMPULAN

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 diharapkan adanya kompetensi SDM yang dapat merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis online di BKD Sidoarjo.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo” hinggaselesai. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis juga berterimakasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Imron, Ali M. 2008. Administrasi Kepgawaian Negara di Indonesia. Malang : Agritek YPN.

- [2] Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa, Penerbit Banyumedia Publishing, Jawa Timur 2017
- [3] Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134.
- [4] Selvi Oktavianti, Tjahjanulin Domai. (2018). “Revitalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dalam Pengelolaan Kenaikan Pangkat (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo).
- [5] Nurul Fahtika Sari .(2018). “Implementasi Layanan Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat (SIPEKAT) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo”
- [6] Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah.(2020). “Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo” Jawa Timur.
- [7] Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- [8] Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 1994. An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis. London: Sage Publications.
- [9] Lukman, S. (2001). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- [10] Sutopo, Suryanto Adi, 2009, Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- [11] The Liang Gie. 1992. Pengertian, Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- [12] Sinambella, L. P. (2007). Reformasi dan Teori Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [13] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal Of Marketing, Volume 49.
- [14] Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat
- [15] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenpan) Nomor 63/KEiP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum dan penye lenggaraan publik.

***Conflict of Interest Statement:***

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*