

Turnitin Tiara 4

by Kamillaeni Jamillah

Submission date: 05-Sep-2023 01:47AM (UTC-0700)

Submission ID: 2110592727

File name: tiara_new_5.9.23.docx (36.52K)

Word count: 2544

Character count: 18882

2

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.

Menurut J.S Badudu dalam Sutan Muhammad Zain (2001:781) mendefinisikan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang. Menurut Kotler (1993:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

1
Dari hasil wawancara dengan Nur Indiani Apriliyanti, S.STP., Kepala Sub Bidang Peningkatan 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.

1
Permasalahan lainnya adalah adanya keterlambatan pemenuhan kebutuhan berbagai hak pelayanan ketenagakerjaan, seperti pemenuhan kelengkapan berbagai persyaratan pelayanan, PNS selalu dibebani kewajiban untuk melengkapi berbagai berkas kepegawaian, mulai dari fotokopi, 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 kemandan. 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 Situarjo. 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 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.

Hal ini 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. Setelah inovasi muncul sistem aplikasi SIPEKAT untuk membantu proses pelayanan 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 khususnya dandengan munculnya aplikasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat diharapkan dapat memangkas alur layanan kepegawaian dan proses tatap muka antara admin dan staff di SubBidang Kependidikan dan Pensiun dengan pihak yang tidak berkepentingan menjadi berkurang sehingga dapat meminimalisir adanya KKN. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul "Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo".

Metode

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 purposive sampling, informan yang terdiri dari keseluruhan pegawai 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 OPD dan berfungsi sebagai alat komunikasi antara BKD dan OPD selama proses promosi penempatan. Fungsi dari aplikasi sistem sistem pengelolaan kenaikan pangkat ini adalah untuk memudahkan pengguna jasa dalam mengajukan promosi yang berjalan antara tanggal 1 April sampai dengan 1 Oktober. Hal ini 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 maju dan 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 datang dari aparat yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Menurut Gasperzs (1997) dalam Sutopo (2009:31) bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu dimana pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan juga proses. Dalam pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo kinerja admin SIPEKAT 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 lewat aplikasi ini, dan admin OPD merespon melalui aplikasi tersebut. Sejauh ini tingkat efektifitas 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 reguler 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.

Dalam sebuah pelayanan kenaikan pangkat administrasi kepegawaian sangat berperan penting didalamnya, dimana administrasi kepegawaian menjadi peran utama dalam sebuah organisasi serta yang mewujudkan tujuan akan berhasil atau tidaknya sebuah organisasi. Seseuai dengan pendapat The Liang Gie dalam Imron (2008:1), menjelaskan 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".

Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan SIPEKAT sikap implementator sangat di perhatikan agar dapat mewujudkan pelayanan kenaikan pangkat yang baik. BKD Kabupaten Sidoarjo terutama pada bidang mutasi telah melaksanakan pelayanan kenaikan pangkat secara konsisten. Hal tersebut menjadi sebuah bentuk kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada seluruh PNS di Kabupaten Sidoarjo.

Pelayanan yang diberikan oleh Sub Bidang Kepangkatan 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 SKPD lain, yaitu dengan adanya layanan SIPEKAT terdapat kendala masih banyaknya SKPD yang belum memiliki mesin scanner untuk menjadikan berkas hardcopy ke softcopy. Oleh karena itu, adanya SIPEKAT ini sedikit dinilai ribet oleh pelaksana dari SKPD lain. Namun selebihnya sikap pelaksana atau implementornya 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 layanan administrasi dengan menganut 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 SIPEKAT masuk dalam Top 99 tentang Inovasi Pelayanan Publik Nasional Tahun 2017.

Selain itu pelayanan kenaikan pangkat di BKD Kabupaten Sidoarjo juga harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik tidak hanya dibutuhkan SDM yang berkualitas namun harus adanya penguang lainnya. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela,2007). 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. Hal tersebut relevan berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi menurut (Zeithaml,2011), yaitu: a. Tangible (Berwujud) b. Reliability (Keandalan) c. Responsiveness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati) yakni:

A. Tangible (Berwujud)

Dengan adanya penyediaan Perangkat keras (hardware), dari pihak BKD sendiri telah menyiapkan 5 perangkat komputer untuk menunjang tim implementasi proyek SIPEKAT, perangkat yang telah disediakan oleh BKD Sidoarjo dinilai sudah cukup dalam menjalankan aplikasi SIPEKAT. Selain itu Dinkominfo Sidoarjo berperan penting dengan disediakannya aplikasi ini, karena sangat membantu bagi tim pemantau untuk membuat jaringan internet dan menyimpan fisik server aplikasi SIPEKAT dalam sebuah pengembangannya. Selain itu penyediaan Perangkat lunak (software) SIPEKAT menggunakan perangkat lunak berbasis web. Dimana PT. Teknologi Valsix merupakan pihak ketiga yang berkerjasama dengan BKD Sidoarjo

Selain itu 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 mengamankan data yang ada untuk mencegah adanya serangan dari hacker. Harapan bagi pelaksana aplikasi SIPEKAT tidak ada pembajak yang dengan sengaja merusak aplikasi SIPEKAT. Ditemui kendala lain yaitu gangguan pada koneksi internet yang terkadang bermasalah ketika adanya hujan lebat serta petir selain itu problem pada saat proses upload berkas di akhir deadline atau pada akhir batas pengusulan kenaikan pangkat hal tersebut terjadi akibat banyaknya yang akses pada pengujung deadline. Dalam mewujudkan layanan E-Government ada faktor penting yaitu adanya sumber dana yang harus dialokasikan untuk penguang hardware dan software. Dimana sumber dana tersebut sudah dialokasikan dari dana APBD sebesar Rp. 20.000.000,00 dengan induk Pembangunan/ Pengembangan Sistem Informasi Kepegawaian Daerah. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo

yang telah menyadari bahwasanya memiliki kualitas dan efektifitas manajemen kepegawaian pada Kabupaten Sidoarjo.

B. Reabilty (Kehandalan)

Human resource (SDM) menjadi faktor utama dalam sebuah pelayanan, inovasi SIPEKAT sendiri mendapatkan penghargaan dimana inovasi SIPEKAT masuk dalam rangking ke-99 pada inovasi pelayanan publik nasional tahun 2017. Namun dibalik itu semua masih dapat ditemui permasalahan yakni permasalahan yang terleak 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.

C. Responsiviness (Ketanggapan)

Salah satu yang menjadi perhatian dalam pelayanan yaitu sikap ketanggapan pelaksana, sikap pelaksana implementornya 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 Kependidikan 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 pemindai 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.

D. Assurance (Jaminan)

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo menyiapkan Tim teknis dan tim pemantau untuk secara rutin memantau serta mengamankan 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 jamina data dan informasi yang mana diberikan oleh BKD Sidoarjo dalam layanan SIPEKAT yaitu data internal yang dimiliki oleh Bidang Mutasi di BKD Sidoarjo yaitu adanya digitalisasi dokumen, dokumen yang dimaksud yaitu arsip-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 serta informasi yang berasal dari pihak pengelolanya secara langsung sudah cukup memberikan informasi kepada seluruh SKPD di Kabupaten Sidoarjo.

E. Empathy (Empati)

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 dianggap sudah memiliki kompetensi dan dasar yang cukup untuk mewujudkan perkembangan layanan berbasis online di BKD Sidoarjo, dalam rangka mewujudkan program Smart City.

Kendala dalam pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo seperti yang telah di uraikan di atas merupakan masalah masalah yang perlu di tangani karena hal tersebut akan menjadi kendala dalam sebuah pelayanan serta mempengaruhi kualitas pelayanan. Sesuai dengan uraian diatas kendala yang telah di alami oleh BKD Sidoarjo yaitu dimana SDM yang ada dalam pelaksanaan pelayanan SIPEKAT masih terdapat beberapa yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang tidak tepat ahli di bidang IT. Dalam pelayanan tentunya ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi sehingga pelayanan bisa dikatakan buruk dan tidak berkualitas, hal tersebut sudah disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum dan penyelenggaraan publik.

Turnitin Tiara 4

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	7%
2	conference.untag-sby.ac.id Internet Source	5%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
4	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	3%
5	123dok.com Internet Source	1%
6	pdfslide.tips Internet Source	<1%
7	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%
8	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1%
9	zombiedoc.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Turnitin Tiara 4

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
