



Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Indonesia

Tiara Agustin, Lailul Mursyidah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan promosi di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus pada tantangan proses promosi manual dan solusi inovatif yang diterapkan untuk mengatasinya. Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat (SIPEKAT) diperkenalkan untuk memperstreamline operasi, memanfaatkan teknologi untuk meminimalisir penggunaan kertas dan meningkatkan efisiensi layanan. Menggunakan pendekatan metode campuran, penelitian ini menggabungkan analisis kuantitatif menggunakan metode servqual dengan analisis kualitatif melalui model data interaktif. Temuan menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa ketidaksesuaian dalam kualifikasi pegawai dan masalah jaringan sesekali, kualitas layanan promosi secara signifikan telah ditingkatkan, selaras dengan keputusan kabupaten Sidoarjo tentang pengelolaan promosi. Studi ini menekankan peran kritis integrasi teknologi dan pelatihan khusus dalam memajukan layanan administratif berbasis online, merefleksikan implikasi yang lebih luas untuk efisiensi administratif di lembaga pemerintah daerah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kepegawaian, Pelayanan Kenaikan Pangkat.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.326>

*Correspondence: Lailul Mursyidah

Email: lailulmursyidah@umsida.ac.id

Received: 03-06-2024

Accepted: 04-06-2024

Published: 11-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study evaluates the quality of promotion services at the Sidoarjo Regency Regional Civil Service Agency, focusing on the challenges of manual promotion processes and the innovative solutions implemented to address them. The Promotion Management System (SIPEKAT) was introduced to streamline operations, utilizing technology to minimize paperwork and enhance service efficiency. Employing a mixed-methods approach, the research combined quantitative analysis using the seroqual method with qualitative analysis through an interactive data model. Findings indicate that despite some discrepancies in employee qualifications and occasional network issues, the quality of promotion services is considerably improved, aligning with the Sidoarjo Regency's decree on promotion management. The study underscores the critical role of technological integration and specialized training in advancing online-based administrative services, reflecting on the broader implications for administrative efficiency in regional government agencies.

Keywords: Quality of Public Service, Personal Administration, Service Promotion

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 (Imron, 2008). Sesuai dengan fungsinya administrasi kepegawaian berkaitan dengan proses yang berhubungan dengan penggunaan tenaga kerja atau pegawai (manusia) dalam usaha kerjasama(Puspitasari, 2024). 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 (Widyaningrum et al., 2019).

Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Fandy, 2017). Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018).

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 (Tjahjanulin & Selvi, 2018). 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 di kantor, keterlambatan SKPD dalam input berkas, kurang pahamnya 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 (Nurul, 2018). 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" (Lailul & Isnaini, 2020).

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 2000×13 (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 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).

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 *paperlens*.



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) 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(Hermawan, 2016).

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".

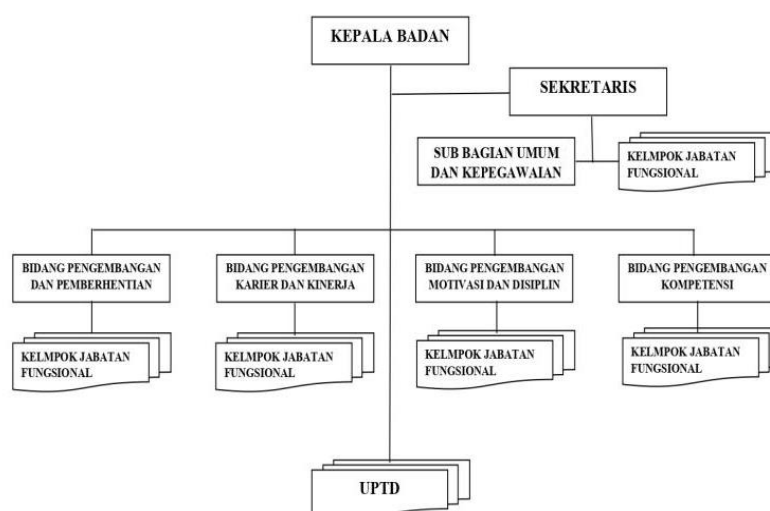
Metode Penelitian

Guna mencari pemecahan permasalahan maka peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan metode analisis data model interaktif (Creswell, 2010). 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 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 (Micheal et all, 1994).

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 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 aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan (Lukman, 2001).

Dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ketepatan waktu di mana pelayanan yang diberikan berkaitan dengan waktu tunggu dan juga proses (Sutopo, 2009). Dalam pelayanan kenaikan pangkat di badan kepegawaian kabupaten Sidoarjo kinerja administrasi 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 (Noermawati et al., 2019). 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 (Nuralia & Imadudin, 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 (Fakhriadi & Sudjanarti, 2024). 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. 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 (Vazwan, 2024).

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 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 implementatornya 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 (Agunggunanto et al., 2016; Hamonangan, 2020). 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 (Sinambella, 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 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 (Leonard et all, 2011):

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. 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 (Agunggunanto et al., 2016).

Human rescorse (SDM) menjadi faktor utama dalam sebuah pelayanan, inovasi SIPEKAT sendiri mendapatkan penghargaan dimana inovasi SIPEKAT masuk dalam rangking 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 teiknologi 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 (Wati et al., 2024).

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 memilikii 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(Wahyuni, 2022).

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. 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 diBagian 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(Lesawati et al., 2019).

Selain itu 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. 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 kemudaha nuntuk PNS Sidoarjo yang akan mengusulkan kenaikan pangkat diperiode selanjutnya. Adanya data dan informasi yang tersedia diwebsite SIPEKAT sertai informasi yang berasal dari pihak pengelolanya secara langsung sudah cukup memberikan informasi kepada seluruh SKPD diKabupaten Sidoarjo.(Rahayu et al., 2021)

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 miwujudkan 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. 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(Haiqal & Fauzi, 2024).

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 dikatakan 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(Sukmaningrum, 2023).

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.

Daftar Pustaka

- Agunggunanto, E. Y., Arianti, F., & ... (2016). Pengembangan desa mandiri melalui pengelolaan badan usaha milik desa (BUMDes). ... Ekonomi Dan Bisnis. <http://ejournal.unisnu.ac.id/JDEB/article/view/395>
- 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.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Fakhriadi, H. M., & Sudjanarti, D. (2024). PEMBUATAN E-CATALOGUE SEBAGAI MEDIA PROMOSI DI INSTAGRAM MENGGUNAKAN APLIKASI CANVA PADA UMKM YY KEBAB KERTOSONO. *JEBIMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis* <https://jebiman.joln.org/index.php/jebiman/article/view/142>
- Gie, T. L. (1992). *Pengertian, kedudukan dan perincian ilmu administrasi*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Haiqal, R. A., & Fauzi, A. (2024). PERANCANGAN DESAIN FEEDS INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI DENGAN MENGGUNAKAN PHOTOSHOP PADA DEPOT TONGSENG KURNIA *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan* <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/1484>
- Hamonangan, H. (2020). Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, &* <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/518>
- Hermawan, H. (2016). Dampak pengembangan Desa Wisata Nglanggeran terhadap ekonomi masyarakat lokal. *Jurnal Pariwisata*. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1383>
- Imron, A. M. (2008). *Administrasi kepegawaian negara di Indonesia*. Malang: Agritek YPN.
- Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 800/307/404.6.1/2015 tentang sistem pengelolaan kenaikan pangkat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum dan penyelenggaraan publik.
- Lesawati, L., Hosen, A., & Ferina, Z. I. (2019). Peranan Laporan Keuangan Dan Penilaian Prinsip 5c Terhadap Efektifitas Pemberian Kredit Pada PT. Bank Bengkulu Cabang Tais. *Assets: Jurnal Ekonomi* <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/assets/article/view/10125>
- Lukman, S. (2001). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An expanded sourcebook: Qualitative data analysis*. London: Sage Publications.
- Mursyidah, L., & Rodiyah, I. (2020). Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Jawa Timur.
- Noermawati, J., Pratiwi, A., Rozikan, R., & ... (2019). Pemberdayaan kelompok hadroh dalam peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat di indonesia. Seminar Nasional Hasil <https://jurnal.poliupg.ac.id/index.php/snp2m/article/download/1462/1360>
- Nuralia, L., & Imadudin, I. (2017). Pengaruh Akulturasi Budaya Terhadap Dualisme Sistem Ekonomi Masyarakat Kampung Tua di Kecamatan Abung Timur, Kabupaten Lampung Utara. Patanjala. <https://www.neliti.com/publications/291757/pengaruh-akulturasi-budaya-terhadap-dualisme-sistem-ekonomi-masyarakat-kampung-t>
- Oktavianti, S., & Domai, T. (2018). Revitalisasi sistem informasi manajemen kepegawaian dalam pengelolaan kenaikan pangkat (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (2011). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49.
- Puspitasari, D. P. D. (2024). PERTIMBANGAN PARADIGMA FEMINISME DALAM PEMBUATAN KEBIJAKAN PUBLIK: TREN DAN AGENDA PENELITIAN KE DEPAN. Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora. <http://www.jayapanguspress.com/index.php/ganaya/article/view/32>
- Rahayu, F. S., Samsiah, S., & Hinggo, H. T. (2021). Analisis Prinsip 5C dan 7P dalam Pemberian Kredit untuk Meminimalisir Kredit Bermasalah dan Meningkatkan Profitabilitas: Studi Kasus pada Swamitra Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis &
- Sari, N. F. (2018). Implementasi layanan sistem pengelolaan kenaikan pangkat (SIPEKAT) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Sinambella, L. P. (2007). *Reformasi dan teori pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sukmaningrum, D. A. S. (2023). Analisa Kelayakan Nasabah Menggunakan Metode Prinsip 5C Dalam Pembiayaan KPR. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan* <https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JEMeS/article/view/613>
- Sutopo, S. A. (2009). *Pelayanan prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Vazwan, M. R. (2024). EFEKTIVITAS INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI PADA “DAN INI KOPI” DENGAN PENDEKATAN SWOT. Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/1311>
- Wahyuni, W. (2022). Analisis Sentimen terhadap Opini Feminisme Menggunakan Metode Naive Bayes. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*. <https://www.infeb.org/index.php/infeb/article/view/162>
- Wati, S. K., Pristiyono, P., & Gulo, N. (2024). Analisis Penggunaan Media Sosial Sebagai Alat promosi Ditinjau Dari Instagram, Facebook, Tiktok dan WhatsApp. EKOMA: Jurnal Ekonomi <https://journal-nusantara.com/index.php/EKOMA/article/view/3628>
- Widyaningrum, N. E., Utomo, S. P., & ... (2019). PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM MENANGANI KREDIT BERMASALAH PADA PT BPR ARTAMULYA BUMIMUKTI SIDOARJO. Publikasi Ilmiah <https://jurnalmahasiswa.unipasby.ac.id/index.php/pia/article/view/89>