



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2484>
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SALAK DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN NAGAN RAYA

Sonia¹, Ikhsan²

¹Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Indonesia

²Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Indonesia

ikhsan.baharudin@utu.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 29 September 2022

Revised date: 01 Oktober 2022

Accepted date: 06 Oktober 2022

ABSTRACT

This article aims to describe the form of service innovation at the Nagan Raya Regency Personnel and Human Resources Development Agency in the form of a digital-based Salak application. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through field observations, interviews and documentation. Research data comes from two sources, namely primary data and secondary data, and field data analysis techniques in the form of analytical models from Miles and Huberman which include data reduction, data presentation, conclusion drawing and data verification. The results of the study show that the Agency for Personnel and Human Resources Development of Nagan Raya Regency has succeeded in running the Salak application as a form of public service innovation, this is because the application has supported the needs of service recipients (State Civil Apparatus) and can be well received. There are several weaknesses that become obstacles in the process of using the Salak application, namely the quality of human resources who have not fully mastered the technology and system errors often occur when the application is used, but these weaknesses or constraints do not reduce the added value of the Salak application because in real terms the application has helped facilitate management of personnel administration in matters of making a Decree on the Promotion of Employee Rank and Decree on the Retirement of Personnel.

Keywords: Service Innovation, Salak Application, Employee Professionalism.

ABSTRAKSI

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk inovasi pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya berupa aplikasi Salak yang berbasis digital. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Data penelitian berasal dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder, dan teknik analisis data lapangan berupa model analisis dari Miles dan Huberman yakni meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BKPSDM Kabupaten Nagan Raya telah berhasil mengoperasikan aplikasi Salak sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, hal ini disebabkan karena aplikasi tersebut telah mendukung kebutuhan penerima layanan (ASN) dan dapat diterima dengan baik oleh ASN serta para ASN ikut beralih menggunakan aplikasi tersebut. Ada beberapa kelemahan yang menjadi kendala dalam proses penggunaan aplikasi Salak yaitu kualitas sumberdaya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi dan kerap terjadi error sistem pada saat aplikasi digunakan, namun kelemahan tersebut tidak mengurangi nilai tambah dari aplikasi Salak karena secara nyata aplikasi tersebut telah membantu memudahkan pengurusan administrasi kepegawaian dalam urusan pembuatan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Pegawai dan Surat Keputusan Pensiun Kepegawaian. Kata kunci: Inovasi Pelayanan, Aplikasi Salak, Profesionalisme Pegawai.

PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk inovasi pelayanan publik pada instansi pemerintahan di Kabupaten Nagan Raya dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Salah satu instansi pemerintah di Kabupaten Nagan Raya yang telah mengimplementasikan inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) berupa aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi Kepegawaian (Salak). Aplikasi Salak merupakan hasil inovasi pelayanan publik yang di ciptakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya dan merupakan salah satu bagian dari program kebijakan pemerintah Kabupaten. Hadirnya aplikasi pelayanan berbasis digital (Salak) bertujuan untuk mempermudah Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengurus administrasi kepegawaiannya, kini segala data atau dokumen berkas fisik (*hard copy*) cukup diunggah saja melalui aplikasi tersebut (acehekspres.com, 2021b).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya merupakan perangkat daerah yang berdiri berdasarkan Qanun Nomor 4 Tahun 2013 (naganrayakab.go.id, n.d.). Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya saat ini memiliki 2 bidang kerja yaitu bidang mutasi dan informasi kepegawaian, dan bidang perencanaan, pengembangan sumberdaya manusia dan diklat. Berdasarkan hasil penelitian lapangan BKPSDM Kabupaten Nagan Raya sendiri memiliki tugas merancang dan menetapkan kebijakan kepegawaian dan pengembangan sumberdaya pegawai, melaksanakan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik yang mana dalam hal ini mereka melayani para pegawai Aparatur Sipil Negara. Selain itu Badan BKPSDM Kabupaten Nagan Raya juga mempunyai wewenang untuk menjalankan tugas sebagai panitia penyelenggara tes Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan panitia pelantikan kepegawaian. Jumlah pegawai yang berkerja di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya saat ini tidak lebih dari 30 orang pegawai, sebagai mana tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Pegawai ASN dan Honorer di BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

No	Keterangan Bidang	Jumlah Pegawai (ASN dan Honorer)
1.	Kepala Badan	1 orang
2.	Sekretaris	1 orang
3.	Bidang Mutasi dan Informasi Kepegawaian	11 orang
4.	Bidang Perencanaan, Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Diklat	8 orang
5.	Sub Bagian Umum	4 orang
6.	Bendahara	4 orang
Jumlah keseluruhan		29 orang

Sumber: Sub Bagian Umum dan Informasi BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

Berdasarkan tabel diatas jumlah pegawai terbanyak adalah di bidang mutasi dan informasi kepegawaian. Bidang tersebut ditugaskan untuk melayani kebutuhan pegawai seperti pengurusan kartu suami dan kartu istri pegawai, pembuatan Surat Keputusan (SK) pegawai hingga melakukan koordinasi dengan instansi kerja sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dapat diperincikan jumlah pegawai ASN di BKPSDM Kabupaten Nagan Raya saat ini sebanyak 25 orang dan jumlah honorer sebanyak 4 orang, secara garis besar mereka berkerja sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang di laksanakan oleh pihak yang memiliki kewajiban melayani (pemerintah) untuk memenuhi kebutuhan orang lain baik pelayanan berupa barang maupun jasa. Menurut Widodo dan Robert dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh pemerintah dan di berikan untuk memenuhi keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dan dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Setiap pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari kebijakan pemerintah, (Hayat, 2017) menyatakan “Kebijakan pemerintah merupakan penentu dari kesuksesan negara dalam rangka menciptakan ketentraman, kesejahteraan,

dan keadilan dalam kehidupan masyarakat”. Pelayanan publik dianggap sebagai salah satu tolak ukur kinerja pemerintah paling kasat mata (Kurniawan, 2017). Pada hakikatnya berbicara tentang pelayanan publik kerap sekali menyangkut dengan hajat hidup orang banyak, penerima layanan tentu saja selalu menginginkan layanan terbaik. Disamping itu penyelenggara layanan juga selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya seperti halnya di BKPSDM Kabupaten Nagan Raya yang selalu berupaya untuk maksimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah salah satu wujud yang lahir dari semangat dan pemikiran kreatif penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya (Wibowo & Pratomo, 2021). Demi memacu perkembangan pelayanan publik dari tahun 2014 telah diterapkan sebagai tahun inovasi pelayanan publik oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kurniawan, 2017). Inovasi pelayanan yang di ciptakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya merujuk pada permasalahan yang di hadapi selama proses pelayanan publik secara manual seperti penumpukan berkas fisik, kemoloran waktu, *missed communication*, bahkan masih tertinggal jauh dari kata efektif dan efisien menjadi dorongan kuat untuk menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Berkaca dari tahun-tahun sebelumnya bahwa pelayanan publik secara manual masih kurang efektif dan efisien maka inovasi pelayanan publik berbasis digital tentu saja menjadi hal yang sangat penting dan menarik untuk ditumbuh-kembangkan hingga berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan sekaligus referensi bagi penulis terkait inovasi pelayanan publik, diantaranya: Penelitian (Maysara & Asari, 2021) dengan hasil penelitiannya yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai sedang gencar melakukan inovasi pelayanan berbasis digital berupa Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) yang bertujuan untuk memudahkan investasi; (Elkesaki et al., 2021) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan publik harus diimbangi dengan perkembangan teknologi, hal ini terbukti pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung telah berhasil menerapkan beberapa inovasi pelayanan publik berbasis digital seperti *e-SPASI*

dan *e-PunTEN*; Sementara penelitian (Yanuar, 2019) hasil penelitiannya di Kabupaten Bantul menunjukkan telah ada inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu berupa layanan *Public Safety Center* (PSC) 199, yang mana inovasi layanan PSC sangat berkualitas dan memiliki kelebihan yaitu kemudahan akses layanan hanya dengan menelepon 199 maka tim medis segera menuju lokasi; (Hendiyani, 2019) dengan hasil penelitiannya yaitu pemerintah kota Bandung telah membangun relasi antara masyarakat dengan pemerintah itu sendiri melalui inovasi pelayanan berupa sarana untuk mendukung kreasi dan inovasi masyarakatnya; Hasil penelitian (Pratiwi & Syukur, 2018) menunjukkan bahwa inovasi Sistem Informasi Manajemen Administrasi Perizinan yang di terapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya optimal karena faktor budaya, kondisi lokal, dan pendidikan masyarakat yang belum siap menerima perubahan teknologi. Adapun penelitian (Cruz & Paulino, 2022) yang menggambarkan inovasi pelayanan publik Brasil, mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja organisasi baik di sektor swasta maupun pemerintah di perlukan kerangka kerja, sistematisasi dan karakterisasi inovasi karena hal tersebut menjadi suatu landasan yang sangat penting.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu terdapat persamaan dengan penelitian penulis yaitu kesamaan pembahasan tentang inovasi pelayanan publik, sementara itu terdapat pula perbedaannya dari hasil penelitian penulis yang meneliti inovasi pelayanan publik berupa aplikasi Salak yang baru saja *lauching* pada tahun 2021 oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya. Oleh karena itu, penelitian ini menarik untuk di laksanakan sebagai salah satu poin positif di era digitalisasi, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumber inspirasi, acuan sekaligus referensi agar kedepannya bisa mengarahkan inovasi pelayanan publik menjadi lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Melalui metode ini penulis dapat mendeskripsikan secara rinci bentuk inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Salak yang kini di fungsikan untuk membuat Surat Keputusan Kenaikan Kepangkatan Pegawai dan Surat

Keputusan Pensiun Pegawai. Penelitian ini berlokasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya. Sebagai salah satu perangkat daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sendiri telah lama menjalankan tugas kepegawaiannya untuk melayani seluruh masyarakat yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Memasuki era *digital* sudah seharusnya pelayanan publik di kembangkan mengikuti era digitalisasinya, akan tetapi pada kenyataannya belum banyak inovasi pelayanan publik yang di ciptakan oleh BKPSDM, bahkan ada aplikasi yang sudah mangkrak akibat sesuatu hal salah satunya adalah aplikasi Dabehlon yang kini tidak di fungsikan lagi. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti akan mencari tahu lebih dalam terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Salak untuk kemudian hasil penelitian akan di deskripsikan secara mendalam.

Sumber data penelitian ini berlandaskan dari data primer yang dihasilkan melalui wawancara dengan penentuan informan penelitian menggunakan teknik (*purposeful sampling*) yang mana informan penelitian dipilih tanpa melihat kemampuan generalisnya, melainkan berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan, Patton dalam (Afifuddin, 2012), dalam hal ini peneliti mewawancarai 3 orang pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di BKPSDM sebagai pihak internal pemberi layanan, 2 orang pegawai ASN di Dinas Pendidikan dan 2 orang pegawai ASN di Dinas Kesehatan sebagai pihak eksternal penerima layanan, selain itu peneliti juga mewawancarai 3 orang pegawai ASN dari instansi berbeda sebagai pihak eksternal yang juga menerima layanan dari BKPSDM melalui aplikasi Salak. Sumber data lainnya juga berlandaskan dari data sekunder yang berupa studi kepustakaan, artikel ilmiah, Undang-Undang, maupun internet. Adapun fokus penelitian ini adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti juga melakukan analisis data lapangan berupa model analisis dari Miles dan Huberman yakni meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data (Tauhid & Suharto, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme Pegawai Aparatur Sipil Negara

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya memiliki visi-misi yang berkaitan dengan pelayanan dan profesionalisme yaitu, “Visi: Terwujudnya tertib administrasi kepegawaian dalam rangka penataan pegawai yang proporsional menuju pembangunan sumberdaya aparatur yang profesional. Misi: Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang baik, melaksanakan pembinaan pegawai, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai, melaksanakan pengembangan pegawai serta mengelola sistem informasi manajemen kepegawaian” (bkpsdm.naganrayakab.go.id, n.d.).

Profesionalisme merupakan kompetensi diri atau keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu. (Hermawan, 2015) mengatakan bahwa profesionalisme bukan sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan, akan tetapi mengarah kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil dan inklusif. Sedangkan Longman dalam (Hasanah, 2019) menyebutkan bahwa profesionalisme adalah tingkah laku, keahlian/kualitas yang dimiliki seseorang atau dengan kata lain dapat di katakan seseorang yang profesional. Dalam konteks pelayanan publik pihak penyelenggara pelayanan di haruskan untuk memberikan layanan yang baik dan berkualitas agar penerima layanan merasa puas. Keberhasilan dalam pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap permasalahannya (Podungge & Aneta, 2020). Oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan tersebut di butuhkan orang-orang yang memiliki profesionalisme, karena (Podungge & Aneta, 2020) mengemukakan penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai ASN atau honorer yang terlibat dalam lingkup pemerintahan dan memiliki wewenang serta bertanggung jawab untuk menentukan arah kebijakan secara berkesinambungan dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai ASN di BKPSDM Kabupaten Nagan Raya menjelaskan bahwa:

“profesionalisme pegawai harus di perhatikan dengan baik karena akan menentukan kualitas pelayanan, jika menginginkan kualitas pelayanan yang baik maka pegawai juga harus melaksanakan

wewangnya dengan baik dan bertanggung jawab secara profesional”, (wawancara 11 Agustus 2022).

Dari penjelasan wawancara tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada penyelenggara pelayanan publik oleh sebab itulah profesionalisme dalam berkerja sangat diperlukan. (Hasanah, 2019) menyebutkan bahwa sesungguhnya ASN adalah *public servant* yang wajib memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan layanan. Pemerintah Kabupaten Nagan Raya yang telah memberikan wewangnya kepada pegawai ASN, disamping itu juga memberikan gaji sebagai penghasilan hak atas kinerja ASN bahkan pemerintah telah menetapkan Tambahan Penghasilan Pegawai ASN atau disingkat dengan TPP dalam rangka meningkatkan kinerja dan kesejahteraan berdasarkan tugas dan fungsi jabatannya, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Kabupaten Nagan Raya Nomor 21 Tahun 2021 (peraturan.bpk.go.id, n.d.).

Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya yang berjumlah 29 orang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa BKPSDM Kabupaten Nagan Raya telah memberikan pekerjaan kepada pegawainya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing. Pekerjaan sehari-hari di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) selalu berkaitan dengan komputer oleh karena itu pegawai yang berkerja disana harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer. Berdasarkan hasil wawancara kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya sangat mengapresiasi pegawai yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi karena mengingat zaman sekarang semua telah berbasis teknologi/digital. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik maka BKPSDM Kabupaten Nagan Raya telah meluncurkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Salak. Lahirnya aplikasi tersebut berlandaskan pada kompetensi atau profesionalisme pegawai, dengan profesionalisme yang telah dikuasai maka mampu memberikan perubahan yang besar dan berkelanjutan. Profesionalisme yang telah dimiliki oleh pegawai tentu harus dipertahankan dan ditingkatkan.

Disamping itu BKPSDM Kabupaten Nagan Raya memberikan program pelatihan kepada para pegawai ASN-nya agar kemampuan atau kompetensi dalam diri masing-masing dapat lebih berkembang dan maju. Adapun pelatihan yang dilaksanakan berupa:

1. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) pegawai ASN

Pendidikan dan Pelatihan atau Diklat merupakan salah satu istilah yang digunakan dalam sebuah instansi. Pendidikan merupakan salah satu jembatan atau kesempatan bagi para pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan mengembangkan kreativitasnya agar menjadi seorang yang lebih profesional. Diklat terbagi kedalam 2 golongan yaitu Diklat Pra Jabatan yakni pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan Diklat Dalam Jabatan yaitu diklat yang dilaksanakan untuk pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) (Sepwiraka, Adhi, 2018).

Adanya Pendidikan dan pelatihan (Diklat) sangat membantu untuk mempertahankan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki seseorang yang berkerja di instansi pemerintah baik bagi CPNS maupun ASN. BKPSDM Kabupaten Nagan Raya telah melaksanakan Diklat Pra Jabatan yang disebut dengan Latihan Dasar (Latsar) sebagai suatu kewajiban dan tanggung jawabnya. Pada bulan September tahun 2021 BKPSDM Kabupaten Nagan menjadi panitia penyelenggaraan Latsar CPNS formasi tahun 2019 yang berlokasi di Hotel Grand Nagan. Jumlah CPNS formasi tahun 2019 yang mengikuti Latsar tersebut sebanyak 80 orang. Tujuan Latihan Dasar (Latsar) tersebut adalah untuk membekali CPNS agar memiliki kompetensi yang baik dan profesional dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik (acehekspres.com, 2021). Sementara pelaksanaan Diklat Dalam Jabatan diikuti langsung oleh beberapa pegawai ASN BKPSDM Kabupaten Nagan Raya yang memiliki tingkat jabatan struktural sebagaimana tertera dalam tabel berikut:

Tabel 2. Data Jumlah ASN BKPSDM yang telah mengikuti Diklat Dalam Jabatan

No	Jabatan Eselon ASN	Jumlah ASN
1.	Eselon III	1
2.	Eselon IV	2

Sumber: Sub Bagian Umum dan Informasi BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada 3 ASN dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya yang mengikuti Diklat Dalam Jabatan berdasarkan tingkat jabatan strukturalnya masing-masing. Eselon III diikuti oleh 1 orang ASN atas nama Hadi Kurnia Fahmi, SE.MM selaku Kepala Bidang Mutasi dan Informasi Kepegawaian dengan jenis Diklat Pelatihan Kepemimpinan Administrator tahun 2021, kemudian jumlah ASN Eselon IV yang telah mengikuti Diklat Dalam Jabatan sebanyak 2 orang yaitu Nasrun, ST selaku Kepala Sub Bidang Kepangkatan dan Pensiun Kepegawaian dengan jenis Diklat Pelatihan Pengawas tahun 2021 dan Dewi Asnidar, SE selaku ASN Bidang Perencanaan, Pengembangan Sumberdaya Manusia dan Diklat dengan jenis Diklat Pelatihan Pengawas tahun 2019.

Pada dasarnya jumlah ASN di BKPSDM Kabupaten Nagan Raya yang memiliki jabatan struktural atau eselon sebanyak 10 orang, akan tetapi baru 3 orang ASN saja yang telah mengikuti Diklat Dalam Jabatan. Berdasarkan data yang telah dianalisis dari hasil wawancara menunjukkan bahwa hal tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal, yang mana faktor internal muncul dikarenakan kesibukan pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan yang membuatnya belum bisa mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) tersebut, sementara faktor eksternalnya muncul dari keterbatasan sumberdaya anggaran yang menjadi salah satu faktor penghambat terlaksananya Diklat Dalam Jabatan secara menyeluruh.

2. Izin Belajar dan Tugas Belajar

Penguatan profesionalisme atau kompetensi ASN dapat dilakukan melalui izin belajar dan tugas belajar, sebagaimana telah tertera dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pengembangan Kompetensi Bagi Pegawai Negeri Sipil Melalui Jalur Pendidikan. Secara garis besar izin belajar dan tugas belajar memiliki suatu perbedaan, izin belajar merupakan proses melanjutkan pendidikan formal ke tingkat lebih tinggi dengan biaya yang ditanggung oleh pribadi ASN yang bersangkutan dan tidak dapat meninggalkan segala tanggung jawabnya dikantor.

Sementara tugas belajar merupakan proses melanjutkan pendidikan formal ke tingkat lebih

tinggi tanpa menggunakan biaya pribadi dengan kata lain dikatakan biaya tugas belajar ditanggung oleh instansi atau pemerintah dan ASN tersebut dapat meninggalkan tanggung jawabnya selama tugas belajar berlangsung (kompas.com, 2021).

Seperti yang kita ketahui bahwa kesempatan izin belajar dan tugas belajar sangat membantu meningkatkan kompetensi dan kemampuan ASN, dengan adanya kesempatan tersebut maka harapannya ASN akan jauh lebih bermutu dan berkualitas khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. BKPSDM Kabupaten Nagan Raya akan memfasilitasi setiap pegawai yang memiliki kesempatan melanjutkan studinya melalui tugas belajar sesuai dengan aturan yang berlaku, namun saat ini belum ada ASN yang melaksanakan studi lanjut. Hasil wawancara dengan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Nagan Raya menerangkan bahwa:

“setiap Aparatur Sipil Negara di BKPSDM yang berkesempatan melanjutkan pendidikan Sarjana ke Magister atau bahkan ke tingkat yang lebih tinggi maka ASN tersebut akan kita bantu fasilitasi sebaik mungkin”, (wawancara 11 Agustus 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sangat jelas menunjukkan bahwa kesempatan izin belajar dan tugas belajar sangat didukung dan membantu meningkatkan kualitas seorang Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai yang profesional dan berkualitas akan menghadirkan segala kreatifitas dan inovatifitas seperti halnya pada BKPSDM Kabupaten Nagan Raya atas kompetensi yang dimiliki ASN-nya sehingga mampu menciptakan inovasi pelayanan publik.

Aplikasi Salak Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik

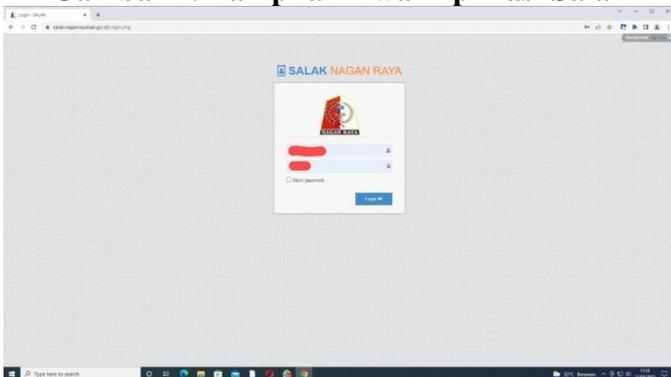
Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu perubahan yang diciptakan untuk memberikan kebaruan dalam bidang pelayanan. (Elkesaki et al., 2021) menyebutkan bahwa “Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih”. Inovasi pelayanan harus dikembangkan mengikuti kemajuan teknologi masa kini dan masa yang akan datang. Kemodernan teknologi membantu memudahkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan (Septiandika et al., 2022). Inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu

inovasi yang mampu mengikuti perkembangan zaman IT yang dikenal dengan aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi Kepegawaian (Salak). Inovasi berbasis digital tersebut bertujuan untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan kepegawaian. Kepala Sub Bidang Kependangatan dan Pensiun Kepegawaian menjelaskan bahwa:

“aplikasi Salak diciptakan untuk mengurus Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Kepegawaian dan Surat Keputusan Pensiun Kepegawaian, tujuan diciptakan aplikasi tersebut adalah untuk membantu meringankan pengurusan administrasi pegawai yang bersangkutan”, (wawancara 11 Agustus 2022).

Dari wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa aplikasi Salak akan mempermudah ASN yang hendak mengurus keperluannya. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara menunjukkan bahwa pada awalnya setiap ASN yang hendak mengurus Surat Keputusan Kependangatan atau Pensiun terlebih dahulu mereka harus mencari informasi terkait persyaratan administrasi dengan cara datang langsung ke kantor BKPSDM, kemudian keesokan harinya mereka kembali dengan membawakan seluruh persyaratan berupa *hard copy* dan diserahkan kepada pegawai yang ada di BKPSDM. Setelah BKPSDM menerima seluruh data maka akan dilaksanakan proses pembuatan SK secara manual, hal ini membutuhkan waktu sedikit lama. Tetapi disaat hadirnya aplikasi Salak ASN yang hendak mengurus SK Kependangatan atau Pensiun tidak perlu lagi menjalankan rutinitas manual seperti sebelumnya, kini mereka bisa mengakses segala keperluan administrasi melalui website aplikasi Salak tersebut. Berikut adalah tampilan dari aplikasi Salak:

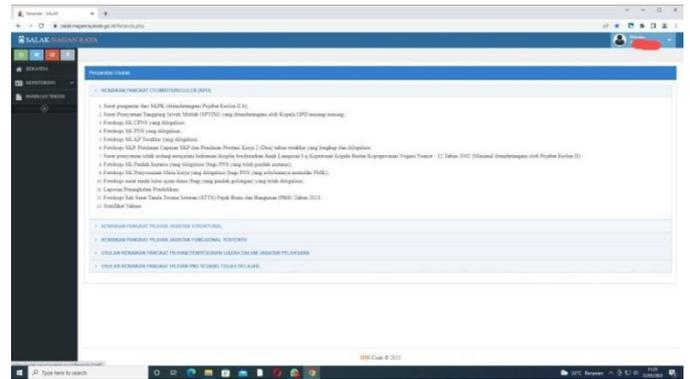
Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi Salak



Sumber: Sub Bidang kependangatan dan Pensiun BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

Gambar 1 diatas merupakan tampilan layar awal dari website aplikasi Salak, untuk login ke-aplikasi tersebut maka harus memiliki akun resmi yang dikelola langsung oleh pihak BKPSDM. Akun tersebut dapat diperoleh atas persetujuan BKPSDM yang diakses melalui E-mail terdaftar

Gambar 2. Tampilan Layar Beranda Aplikasi Salak



Sumber: Sub Bidang kependangatan dan Pensiun BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

Gambar 2 diatas adalah tampilan beranda dari website aplikasi Salak, yang mana terdapatnya ragam pilihan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan (pengurusan SK Kenaikan Pangkat/SK Pensiun). Cara kerjanya sangatlah mudah, yakni hanya dengan mengecek dokumen yang telah diupload kewebsite kemudian SK (sesuai kebutuhan) dapat dicetak apabila semua dokumen lengkap atau memenuhi syarat.

Keunggulan dan Kelemahan Aplikasi Salak

Keunggulan merupakan nilai lebih yang dimiliki baik oleh orang maupun benda dan sesuatu hal lainnya. Sedangkan kelemahan merupakan sesuatu yang tidak memiliki nilai lebih. Seperti yang telah diruakan diatas bahwa aplikasi Salak bertujuan untuk mempermudah keperluan administrasi ASN maka dari itu tentu aplikasi tersebut memiliki keunggulan dan kelemahannya. Beberapa keunggulan dan kelemahan dari aplikasi Salak yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Keunggulan dan Kelemahan Aplikasi Salak

No	Keunggulan	Kelemahan
1.	Tidak menguras tenaga berlebihan	Kualitas SDM masih rendah dalam hal IT
2.	Menghemat waktu	Harus selalu terhubung dengan internet
3.	Mengurangi terjadinya kesalahan	Server mudah error

Sumber: Sub Bidang kepegangatan dan Pensiun BKPSDM Kabupaten Nagan Raya

Rendahnya kapasitas sumberdaya manusia dalam penguasaan teknologi menjadi salah satu kendala utama dalam menjalankan aplikasi Salak, karena aplikasi tersebut tidak hanya diakses oleh pegawai BKPSDM saja melainkan juga diakses oleh Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan. Salah satu pegawai ASN di Dinas Pendidikan mengemukakan: *“aparatur pegawai di Dinas Pendidikan bangga atas wewenang yang diberikan oleh BKPSDM untuk mengelola aplikasi SALAK secara mandiri akan tetapi keterbatasan SDM menjadi salah satu kendala kami”*, (wawancara 17 Agustus 2022). Begitu pula dengan hasil wawancara di Dinas Kesehatan yang menerangkan bahwasannya keterbatasan sumberdaya manusia dalam mengelola aplikasi tersebut membuat Dinas Kesehatan membuang banyak waktu untuk menyelesaikan tugasnya. Kedua dinas tersebut merupakan dinas yang memiliki jumlah kapasitas ASN terbanyak, dengan kata lain disebutkan bahwa banyak ASN yang berkerja dibawah naungan dinas tersebut maka dari itu BKPSDM memberikan kemandirian kepada kedua dinas tersebut untuk membuat Surat Keputusan Kenaikan Pangkat ASN-nya. Sementara dinas atau badan lainnya akan ditangani langsung oleh BKPSDM sendiri. Selain itu, aplikasi Salak harus selalu terhubung dengan internet dan kerap mengalami sistem error namun tidak terlalu mengganggu pekerjaan karena sistemnya akan segera kembali normal dalam beberapa menit saja.

Kesesuaian Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Salak

Setiap inovasi pelayanan yang diciptakan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mengikuti atau menyesuaikan dengan perkembangan zaman (Maysara & Asari, 2021).

Aplikasi Salak telah termasuk sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat ASN dan mengikuti perkembangan zaman era digital. Kepala Bidang Mutasi dan Informasi Kepegawaian menjelaskan: *“peluncuran aplikasi Salak didasarkan atas pertimbangan kebutuhan penerima layanan dan merujuk pada perkembangan zaman di era digitalisasi dan dengan sangat cepat aplikasi Salak ini diterima untuk dijalankan”*, (wawancara 19 Mei 2022).

Penjelasan tersebut membuktikan bahwa BKPSDM Kabupaten Nagan telah berhasil dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, karena inovasi berbasis digital dikatakan berhasil apabila penerima layanan bisa beralih dari layanan manual menuju layanan *online* ((Maysara & Asari, 2021). Melalui aplikasi Salak ASN yang hendak mengurus SK Kepegangatan dan Pensiun tidak perlu lagi antrean dan tidak harus berulang kali datang ke kantor BKPSDM karena informasi seperti persyaratan administrasi telah disediakan dilaman website, selian itu apabila SK telah selesai maka akan dihubungi melalui aplikasi WhatsApp kepada nomor HandPhone yang bersangkutan yang telah terdaftar pada aplikasi tersebut. Disamping itu BKPSDM juga bersedia untuk menjelaskan cara mengoperasikan aplikasi tersebut bagi siapa saja yang belum mengerti meskipun pada awal *launching* telah dilaksanakan kegiatan sosialisasi, dengan begitu penerima layanan lebih merasakan kemudahan dan kenyamanan.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Nagan Raya telah meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Layanan Administrasi Kepegawaian (Salak) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berupa aplikasi Salak tersebut telah berhasil dijalankan karena mendukung kebutuhan penerima layanan (ASN) dan dapat diterima dengan baik oleh ASN serta ikut beralih menggunakan aplikasi tersebut. Meskipun demikian, terdapat pula beberapa kendala selama proses pelaksanaannya diantaranya yaitu kendala dari segi kualitas sumberdaya manusia yang belum sepenuhnya menguasai teknologi, sering terjadinya error sistem pada saat aplikasi sedang digunakan.

Akan tetapi kendala-kendala tersebut tidak mengurangi nilai tambah dari aplikasi Salak karena secara nyata aplikasi tersebut telah membantu memudahkan pengurusan administrasi kepegawaian dalam urusan pembuatan SK Keniakan Pangkat Pegawai dan SK Pensiun Kepegawaian.

2. Saran

Dari hasil penelitian maka peneliti menyarankan agar akses aplikasi Salak dapat lebih dikembangkan. Selama ini aplikasi Salak hanya disediakan dalam bentuk website yang diakses melalui *google chrome* saja, oleh karena itu penulis menyarankan agar kedepannya aplikasi tersebut segera dihadirkan dalam bentuk aplikasi utuh yang dapat diakses melalui *play store* oleh ASN. Selain itu penulis berharap aplikasi tersebut akan terus dijalankan secara berkelanjutan dan bisa menjadi contoh desain aplikasi terbaik oleh berbagai daerah lainnya.

REFERENCES

- acehekspres.com. (2021a). *80 CPNS Nagan Raya Formasi 2019 Ikut Latsar*. Acehekspres.Com. <https://www.acehekspres.com/news/80-cpns-nagan-raja-formasi-2019-ikut-latsar/index.html>
- acehekspres.com. (2021b). *Pemkab Nagan Raya Sosialisasi PDM ASN*. AcehEkspres.Com. <https://www.acehekspres.com/news/pemkab-nagan-raja-sosialisasi-pdm-asn/index.html>
- Afifuddin. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia.
- bkpsdm.naganrayakab.go.id. (n.d.). *Visi Misi - Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Nagan Raya*. Bkpsdm.Naganrayakab.Go.Id. <https://bkpsdm.naganrayakab.go.id/visi-misi>
- Cruz, S. S., & Paulino, S. R. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. *Journal of Urban Management*, *11*(1), 108–122. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.10.003>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, *5*(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Hasanah, D. I. (2019). Pengembangan Profesionalisme Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil: Sebuah Tinjauan Teoritis. *Jisipol*, *3*(2), 75–82.
- Hayat. (2017). Manajemen Kebijakan Publik. *Intrans Publishing, September 2017*, 121. https://www.researchgate.net/publication/335788910_Buku_Kebijakan_Publik
- Hendiyani, M. F. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Di Kota Kreatif Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 103–126. <https://doi.org/10.33701/jt.v11i1.635>
- Hermawan, A. (2015). *LANDASAN ULIN KOTA BANJARBARU*. *5*(1), 8–18.
- kompas.com. (2021). *PNS Bisa Ajukan Tugas Belajar atau Izin Belajar untuk Kuliah, Ini Syaratnya*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2021/08/17/060600226/pns-bisa-ajukan-tugas-belajar-atau-izin-belajar-untuk-kuliah-ini-syaratnya?page=all>
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *VI*(1), 1–18.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- naganrayakab.go.id. (n.d.). *qanun kabupaten nagan raya nomor 4 tahun 2013*. Jdih.Naganrayakab.Go.Id. <http://jdih.naganrayakab.go.id/dih/view/caa1a496-979c-4278-b99c-84e08d6f3643>
- peraturan.bpk.go.id. (n.d.). *Peraturan bupati nagan raya nomor 21 Tahun 2021*. Peraturan.Bpk.Go.Id. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Downloa>

d/180691/Perbup_Nomor_21_Tahun_2021_TPP_Nagan_Raya.pdf

- Podungge, A. W., & Aneta, A. (2020). *Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik*. 9(1), 55–65.
- Pratiwi, M., & Syukur, T. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK “ MOTOR PELAYANAN LORONG TA ” PADA KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR PUBLIC SERVICE INNOVATION “ MOTOR PELAYANAN LORONG TA ” AT RAPPOCCINI DISTRICT OFFICE OF MAKASSAR CITY Salah satu kecamatan Motor Pelayanan Lorong Ta ’ p. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(03), 139–148.
- Septiandika, V., Jannah, N., Fitria, L., Tantri, R. A., Sosial, I., Marga, U. P., Ilmu, F., Politik, I., & Marga, U. P. (2022). SISTEM PELAPORAN PAJAK DENGAN E-FILLING SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN PRINSIP PENERAPAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Ilmu Administasi Negara. Dinamika Governance*, 12(01), 7–20.
- Sepwiraka, Adhi, G. (2018). *PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA PEKANBARU TAHUN 2016*. 5(April), 1–14.
- Tauhid, L. M., & Suharto, D. G. (2022). ANALISIS STRUKTUR ORGANISASI BADAN USAHA MILIK DESA DI DESA