

**INOVASI APLIKASI PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT
KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Muhammad Fachri, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Aplikasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Kepegawaian (Pelayan Kape) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Pengarang : Muhammad Fachri

NIM : 1802015028

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 09 Agustus 2024
Pembimbing,



Dini Zulfiani, S.Sos., M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 1035-1048	

INOVASI APLIKASI PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Muhammad Fachri ¹, Dini Zulfiani ²

Abstrak

Ada beberapa langkah yang diambil oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan responsivitas dalam proses pelayanan kenaikan pangkat kepegawaian dengan membuat aplikasi pelayan kape. Pelayan kape merupakan inovasi pada proses pelayanan yang sudah berbasis online dan less papper. Adapun tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi aplikasi pelayan kape di BKD Provinsi Kaliman Timur menggunakan teori karakteristik inovasi oleh Everett M. Rogers serta mengidentifikasi faktor penghambat inovasi aplikasi pelayan kape di BKD Provinsi Kalimantan Timur. Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pelayan kape di BKD Provinsi Kaliman Timur bagi PNS ataupun pegawai bidang kepegawaian dalam proses pelayanan kenaikan pangkat, sesuai dengan nilai dan kebutuhan di BKD Provinsi Kaliman Timur. Tidak menimbulkan kerumitan berarti bagi pegawai bidang kepegawaian karena tampilan aplikasi didisain semudah mungkin untuk digunakan. Aplikasi ini telah diuji coba di internal BKD Provinsi Kalimantan Timur dan telah memungkinkan dicoba di seluruh Operator di Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Inovasi ini terdapat kemudahan diamati dibuktikan dengan adanya inovasi pelayan kape dapat meningkatkan kinerja BKD Provinsi Kalimantan timur dalam pelayanan kenaikan pangkat. Adapun faktor penghambat dalam inovasi aplikasi pelayan kape yaitu OPD yang kurang menguasai prosedur kenaikan pangkat, kelengkapan dokumen yang tidak sesuai dengan usulan yang diajukan, PNS yang tidak mengupdate riwayat kepegawaian di Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian, hasil scan dokumen yang tidak sepenuhnya dapat terbaca.

Kata Kunci : *Sistem Online, E-Government, Kenaikan pangkat*

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi dan semakin mudahnya akses informasi menuntut instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi, informasi dan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mhmmadfhri7@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

komunikasi dengan lebih baik. Hal ini tentunya mendukung kerja aparatur pelayanan publik dalam kaitannya dengan kegiatan administrasi, pelayanan, pengelolaan data kepegawaian dan dokumen kepegawaian. Upaya memberikan pelayanan yang baik dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memunculkan inovasi baru dalam birokrasi pemerintahan untuk melayani masyarakat dengan lebih baik.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Timur adalah lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang kepegawaian. Seiring dengan penertiban Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Apratur Sipil Negara, BKD Provinsi Kalimantan Timur memiliki tugas, fungsi, dan wewenang dalam pengelolaan kepegawaian di wilayahnya, termasuk pengusulan kenaikan pangkat bagi pegawai negeri sipil. Dengan pelaksanaan kenaikan pangkat yang tepat waktu dan sesuai sasaran, diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai negeri sipil yang bersangkutan, berpotensi pada peningkatan gaji pokok dan kesejahteraan pegawai negeri sipil.

Proses pengusulan kenaikan pangkat di lingkungan pemerintahan provinsi Kalimantan Timur masih menggunakan sistem pelayanan konvensional (manual) yang dimana sistem masih perlu pengusul mengirimkan dokumen ke kantor Badan Kepegawaian daerah dalam bentuk fisik dan dalam proses pengajuannya sering terdapat kecacatan pemberkasan sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk pegawai yang bertanggungjawab dalam memproses usulan kenaikan pangkat. Jumlah PNS yang mengajukan kenaikan pangkat sangat tinggi, sementara hanya ada 15 pegawai yang mengelola proses tersebut. Hal ini menyebabkan masalah yang mengindikasikan bahwa pegusulan kenaikan pangkat belum berjalan secara optimal, terutama karena layanan yang masih bergantung pada sistem manual.

Selain permasalahan tersebut, adapun tuntutan layanan inovasi dari Badan Kepegawaian Negara Indonesia melalui surat edaran tahun 2020 perihal percepatan layanan kenaikan pangkat dan mutasu PNS berbasis sistem informasi ASN (SIASN), yang dimana proses pelayanan kenaikan pangkat PNS dan Pensiun ASN/Pejabat Negara dilakukan secara *elektronik* melalui SAPK dan *Docu Digital*. Berkaitan dengan masalah yang dihadapi oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Timur dan kebutuhan layanan yang meningkatkan saat implementasi *Inovation Government* dan *Electronic Government* oleh pemerintah pusat, BKD Provinsi Kalimantan Timur membuat inovasi aplikasi yang disebut pelayan kape, yang merupakan kepanjangan dari pelayanan kenaikan pangkat kepegawaian dengan sistem berbasis aplikasi.

Aplikasi Pelayan Kape merupakan sebuah aplikasi pendukung sistem informasi kepegawaian (Simpeg) BKD Prov KALTIM yang berfungsi sebagai sarana mengkomunikasikan informasi antara BKD dan OPD dalam pengurusan kenaikan pangkat dan sebagai media dokumentasi *digital* dalam proses

pengusulan kenaikan pangkat. Aplikasi Pelayan Kape ini dapat diakses oleh semua PNS di ruang lingkup pemerintahan provinsi Kalimantan Timur melalui *website* BKD <https://bkd.kaltimprov.go.id/>.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pemerintah memberikan pelayanan dalam memenuhi segala kebutuhan warga negara di berbagai bidang kehidupan dengan memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan agar terpenuhinya kesejahteraan hidup.

Sejalan dengan penjelasan pelayanan publik menurut Ratminto dalam Cardea (2021) seperti halnya segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab dan pemerintahan dalam urusannya sendiri, baik pusat, daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan oleh Kurniawan dalam Setijaningrum (2017) sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan, pelayanan publik harus berjalan sesuai dengan prosedur-prosedur yang ada dan berdasarkan tata cara yang telah ditetapkan, agar dalam pelayanannya berjalan dengan maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan.

E-Government

Pada teknologi informasi yang ada pada lembaga pemerintahan atau politik, memiliki tujuan agar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat terlibat dalam hubungan yang efisien, efektif, produktif, dan responsif. Dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dilakukannya penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintahan melalui pengembangan *e-government*.

Salah satu tujuan dari reformasi birokrasi di Indonesia adalah penerapan *e-Government*, yang akan menghasilkan penyelenggaraan yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel yang dilakukan secara *elektronik*. Adapun pengertian *e-Government* menurut Nugraha (2018) adalah sebuah alur sistem pemerintahan yang memanfaatkan *Information, Communication, and Technology (ICT)* sebagai alat untuk memudahkan alur komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, lembaga pemerintah, dan organisasi bisnis. Sehingga terciptanya efisiensi, efektifitas, transparansi, dan bentuk pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru melalui penerapan *e-government* ini. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan cara untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis *elektronik* dengan tujuan

meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas baik secara efektif maupun efisien. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* seharusnya memberikan peluang besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan melalui pelaksanaan aspirasi pemerintahan. Selain itu, kemajuan teknologi dan informasi membuka peluang untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan jumlah data yang besar dengan cepat dan tepat.

Inovasi

Inovasi adalah ‘proses atau ‘hasil’ pengembangan dan atau mobilitas pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknis) dan pengalaman untuk menciptakan, meningkatkan produk, atau proses yang dapat memiliki nilai yang lebih besar. Dalam Undang-undang Republik Indonesia No 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu pengetahuan dan Teknologi (2002) inovasi didefinisikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan rekayasa yang bertujuan untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menerapkan nilai-nilai konteks ilmiah kedalam ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses. Selain dimanfaatkan sebagai pengembangan strategi dalam tindakan pelayanan publik, inovasi juga terikat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Albury dalam Suwarno (2008) didefinisikan sebagai ide-ide baru yang berhasil. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

Dalam inovasi menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan kita untuk memahami bagaimana ide-ide baru dikembangkan, diadopsi, dan diimplementasikan dalam masyarakat. disisi lain, karakteristik inovasi merujuk pada atribut-atribut yang membedakan inovasi dari solusi yang ada sebelumnya dan mempengaruhi sejauh mana inovasi tersebut diterima dan diterapkan. Karakteristik ini meliputi keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observabilitas. Masing-masing faktor ini memainkan peran penting dalam menentukan apakah sebuah inovasi akan diterima dengan cepat memerlukan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan penerimaan. Roger dikutip oleh Suwarno (2008), menyatakan bahwa inovasi memiliki ciri-ciri berikut:

- a. *Relative advantage* (kemanfaatan). Sebuah inovasi diharuskan memiliki suatu keunggulan dan nilai yang lebih di bandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam inovasi selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat yang menjadikan ciri inovasi ini berbeda dengan yang lain.
- b. *Compatibility* (kesesuaian). Saat menggantikan inovasi sebelumnya, inovasi tersebut juga harus memiliki sifat-sifat compatible atau sesuai dengan inovasi

yang diganti. Dalam ini ditunjukkan agar inovasi lama tidak dibuang begitu saja, dikarenakan selain biaya yang lumayan besar, inovasi yang lama juga turut menjadi bagian dari proses perpindah dari inovasi lama menjadi inovasi yang terbaru.

- c. *Complexity* (kompleksitas). Dengan sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari pada inovasi sebelumnya. Namun, kompleksitas ini umumnya bukan masalah yang signifikan karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik.
- d. *Triability* (aplikasi). Suatu inovasi hanya akan diterima jika telah teruji dan terbukti lebih bermanfaat atau bernilai dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hal ini mengharuskan produk inovasi tersebut melewati tahap “uji publik”, selama fase ini setiap individu atau pemangku kepentingan memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut
- e. *Observability* (pengamatan). Inovasi dapat dilihat dari cara kerjanya dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk mengganti cara lama dalam melakukan atau menghasilkan sesuatu.

Definisi Konseptual

Inovasi aplikasi pelayanan kenaikan pangkat merupakan produk layanan baru memanfaatkan teknologi informasi bernama aplikasi pelayan kape dengan melihat karakteristik inovasi yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengakses informasi, tetapi juga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan kenaikan pangkat yang dilakukan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan jenis penelitian dekriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah inovasi aplikasi pelayanan kenaikan pangkat kepegawaian (pelayan kape) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam penelitian ini memiliki sumber data primer dan sekunder. Pemilihan sumber data primer meliputi *key informan* dan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dimana *key informan* dari penelitian ini ialah Kepala Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur, dan Pegawai Sub Bidang Kepengakatan. Adapun sumber data sekunder dari penelitian ini meliputi; dokumen-dokumen dan media informasi resmi yang diperoleh dari BKD Provinsi Kalimantan Timur. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan

Huberman dalam Sugiyono (2020) Penerapan model interaktif terdiri dari adanya kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Aplikasi Pelayan Kape merupakan suatu aplikasi yang mempermudah user dalam mengusulkan kenaikan pangkat PNS yang diadakan Badan Kepegawaian Provinsi Kalimantan Timur setiap periode April dan Oktober yang dapat diakses melalui *website* <https://kaltimbkd.info/>. Pelayan Kape berfungsi sebagai media dokumentasi *digital* dalam proses pengusulan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur sehingga proses pengiriman dokumen dilakukan lebih cepat dan efisien. Tujuan dari dikembangkannya aplikasi pelayan kape dalam Diskominfo Provinsi Kalimantan Timur sebagai alternatif solusi dalam meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan kenaikan pangkat serta sebagai bentuk dukungan terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien berbasis *elektronik* guna mendukung visi Kaltim Berdaulat.

Inovasi Aplikasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Kepegawaian (Pelayan Kape) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Inovasi pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur merupakan pembaharuan dalam pelayanan kenaikan pangkat. Inovasi ini merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh BKD Provinsi Kalimantan Timur dengan tujuan mengatasi kendala yang dialami selama proses kenaikan pangkat.

Untuk melihat sejauh mana inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur melalui inovasi pelayan kape ini, peneliti menggunakan Rogers dalam Suwarno (2008) terdapat lima indikator dalam Karakteristik inovasi yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati).

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi pelayanan kenaikan pangkat dengan menggunakan aplikasi pelayan kape di Badan kepegawaian memiliki keunggulan/kuntungan dan nilai kebaruan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Menurut Roger dalam Suwarno (2008) *Relative advantage* (keuntungan relatif) merupakan tingkatan suatu inovasi dianggap lebih unggul dari pada konsep inovasi sebelumnya atau konsep yang lain. Hal ini dapat diatur dari aspek-aspek ekonomi, kemampuan masyarakat, kepuasan, dan kenyamanan. Keuntungan atau kelebihan dari penerapan aplikasi pelayan kape tersebut tidak ada lagi bekas fisik yang perlu diserahkan kepada BKD, kedua mempercepat proses verifikasi berkas pengusul kenaikan pangkat, ketiga pegawai BKD tidak perlu mengirimkan berkas fisik kepada BKN, keempat, koordinasi dengan OPD di Bidang Kepegawaian lebih mudah jika pengusul yang mengalami permasalahan terkait berkas pengusulan

kenaikan pangkat. Kelima, lebih mudah untuk menantau sejauh mana proses pengusulan kenaikan pangkatnya. Kehadiran aplikasi pelayan kape memiliki beberapa keuntungan meningkatkan pelayanan dengan sistem kenaikan pangkat tanpa berkas di BKD Provinsi Kalimantan Timur, mempercepat proses kenaikan pangkat lebih cepat karena semua pengurusan hanya melalui aplikasi, dan mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam arti bahwa kenaikan pangkat tidak memerlukan waktu yang lama.

Pelayanan kenaikan pangkat memiliki nilai kebaruan yaitu pada proses pelayanannya yang sebelum harus mengirimkan berkas ke BKD dan kami perlu mengirimkan berkas yang sudah diverifikasi ke BKN. Sekarang usulan dilakukan melalui aplikasi pelayan kape yang dapat diakses melalui *website* BKD, PNS yang akan melakukan usulan hanya perlu mengurus melalui operator di OPD selanjutnya operator yang akan menginput berkas usulan diaplikasi pelayan kape. Selain itu dari segi ekonomi memberikan keringanan bagi PNS yang akan melakukan usulan kenaikan pangkat dalam menyiapkan berkas usulan tidak perlu lagi dalam bentuk fisik serta biaya akomodasi PNS yang ingin melakukan usulan kenaikan pangkat, tidak jarang PNS perlu datang untuk melengkapi persyaratan kenaikan pangkat, jika dibutuhkan. Berdasarkan keuntungan yang didapatkan dari inovasi aplikasi pelayan kape tersebut maka upaya tersebut sejalan Dengan membangun *Reduce*, yaitu membangun sistem yang dapat mengurangi biaya-biaya yang tidak perlu (seperti penggunaan dokumen fisik atau adanya *hidden cost*), memberikan transparansi biaya, serta meminimalkan kesalahan dalam stransaksi atau proses pemuatan berkas-berkas (Hasibuan dan Harry, 2005).

b. Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi aplikasi pelayan kape hadir sebagai pembaharuan berdasarkan kebutuhan dan peraturan yang ada. Menurut Roger dalam Suwarno (2008) *Compatibility* (kesesuaian) merupakan sejauh mana suatu inovasi dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan persyaratan pengadopsi potensial inovasi yang cocok lebih cepat diadopsi ide yang sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah menyesuaikan dengan adanya kendala di dalam pelayanan kenaikan pangkat tersebut, yang pertama karena banyaknya yang melakukan pengusulan kenaikan pangkat dengan menggunakan berkas fisik sebelum adanya aplikasi pelayan kape dapat menyebabkan SK yang terlambat dikeluarkan, kedua usulan tersampaikan lebih lama dikarenakan banyaknya jumlah dokumen yang disusun dan disampaikan sejak dari Perangkat Daerah ke Badan Kepegawaian Daerah hingga ke Badan Kepegawaian Negara terutama PNS Pemrov. Kaltim yang ada di daerah plosok atau Kabupaten/Kota, ketiga adanya surat edaran dari BKN menyampaikan bahwa semua pelayanan dialihkan melalui aplikasi jadi BKN di menerima berkas fisik lagi. Edaran yang dikeluarkan oleh BKN perihal proses pelayanan kenaikan pangkat PNS dan pensiun PNS/pejabat Negara secara *elektronik*.

Menjadi faktor dibuatnya aplikasi pelayan kape untul merespon hal tersebut. Bahwasanya usulan yang dikirimkan ke BKN harus berupa *softfile* serta menggunakan aplikasi yang telah disediakan BKN untuk mengupload berkas yang akan dikirimkan. Terkait kesesuaian atau kebutuhan sudah menjadi keharusan seperti sekarang ini dimana masih banyak kendala yang membuat pelayanan menjadi lambat dan kebijakan baru oleh BKN hanya menerima berkas usulan dalam bentuk *soft file* melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh BKN. Sehingga dengan adanya aplikasi ini mempermudah BKD Prov Kaltim dalam memproses usulan kenaikan pangkat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan tepat. Berdasarkan kesesuaian aplikasi pelayan kape ini sesuai dengan setandar pelayanan yaitu Keputusan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara Republik Indonesia No. 63 Tahun 2003 tentang pendoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Ombudsman, 2019) menjelaskan bahwa prosedur pelayanan harus memberikan kemudahan dalam memenuhi peryaratannya serta produk layanan harus sesuai dengan ketentuan yang ada berpendoman prosedur kenaikan pangkat berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.

c. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers dalam Hutagalung dan Hermawan (2018) dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur tidak mengalami kesulitan berarti saat penggunaan aplikasi ini akan tetapi hanya pada awal-awalnya saja kendala yang terjadi yaitu *error* pada aplikasi dikarenakan butuh jaringan stabil agar input usulan tidak terulang karena jaringan lebih ke teknis aplikasinya aja. Pada saat masa periode kenaikan pangkat terjadi lonjakan dalam mengakses aplikasi pelayan kape oleh karena itu pegawai bidang kepangkatan menutup sementara akses aplikasi pelayan kape sementara hanya pegawai di bidang kepangkatan yang dapat mengaksesnya untuk memproses usulan yang telah masuk, terkadang jaringan yang tidak setabil jadi memperlambat dalam memproses usulan yang masuk. Aplikasi pelayan kape sendiri memang dirancang agar mudah digunakan dan mudah dipahami, di BKD Provinsi Kalimantan Timur sendiri sudah tidak asing dengan adanya aplikasi-aplikasi seperti ini oleh karena itu tidak mengalami kesulitan yang berarti. Mungkin lebih ke teknisnya aja pada saat pelayan kape ini baru digunakan terdapat kendala yang dialami. Seperti pada saat awal-awal aplikasi pelayan kape digunakan membutuhkan waktu hingga terbiasa dalam menggunakan aplikasi pelayan kape ini setelah berjalan waktu tidak ada lagi pegawai yang ngelami kesulitan dalam menggunakan aplikasi pelayan kape.

Berdasarkan penjelasan diatas BKD Provinsi Kalimantan Timur tidak menimbulkan kerumitan berarti dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dapat dilihat dari aplikasi pelayan kape pada tampilan *menu dashboardnya* sedikit dan tidak membingungkan pengguna dalam mengoperasikannya semua *menu* menampilkan data yang jelas serta Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting (Hutagalung dan Hermawan, 2018:28). Merujuk pada pendapat ini, inovasi aplikasi pelayan kape tidak menimbulkan kerumitan yang tidak begitu berarti bagi pelaksana dan penerima inovasi. Karena aplikasi pelayan kape dikembangkan sendiri dan di desain sedemikian mungkin agar mudah dioperasikan dan tidak membutuhkan waktu lama dalam mempelajarinya.

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Menurut Roger dalam Hutagalung dan Hermawan (2018) *Triability* (dapat dicoba) adalah sejauh mana ide baru dapat diuji dalam rentang parameter tertentu. Dengan demikian, sebuah inovasi harus lulus uji publik. Inovasi pelayan kape sudah melewati fase uji coba sebelum penggunaan luas sampai saat ini. Berdasarkan temuan dari wawancara dengan informan, tampaknya aplikasi pelayan kape sudah melewati uji coba secara internal hingga di rasa cukup baru dilakukan uji coba secara publik dengan sosialisasi dilakukan secara daring melalui zoom dan bimtek yang diikuti operator dari organisasi perangkat daerah (OPD) Kalimantan Timur melakukan uji coba pelayanan pangkat melalui aplikasi pelayan kape agar operator dapat menguasainya dengan baik dan dapat bertanggung jawab untuk usulan kenaikan pangkat di OPD sendiri.

Dalam sosialisasi tersebut dihadiri oleh beberapa instansi dan pegawai provinsi Kalimantan Timur, serta kegiatan bimtek aplikasi pelayan kape berlangsung selama dua hari mulai 24-25 Mei 2021 di Kantor Penilaian Kompetensi Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Setelah bimbingan teknis, peserta mendapatkan akses diaplikasi sebagai operator di aplikasi pelayan kape. Berdasarkan hal tersebut bahwa *triability* dari aplikasi pelayana kape yaitu terdapat pada upaya sosialisasi dan bimbingan teknis pelayanan online kenaikan pangkat merupakan agenda untuk mengenal aplikasi pelayan kape kepada OPD di seluruh Provinsi Kalimantan Timur dan membantu operator sebagai penanggung jawab di OPD-nya dan pegawai kenaikan pangkat untuk mengenal inovasi pelayan kape ini dan juga mempelajarinya dalam menggunakan aplikasi tersebut agar kedepannya meningkatnya pelayanan melalui aplikasi tersebut.

e. Observability (Kemudahan Diamati)

Menurut Rogers dalam Hutagalung dan Hermawan (2018) *Observability* adalah tingkat sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Orang lain dapat melihat derajat suatu inovasi. Inovasi perlu juga dapat diperhatikan, dari segi proses kerjanya atau menghasilkan yang lebih baik oleh karena itu inovasi

merupakan metode baru untuk menggantikan metode lama dalam melakukan atau membuat sesuatu. Melihat bahwa aplikasi pelayan kape berjalan dengan baik dari awal diluncurkannya hingga sekarang memberikan hasil yang sesuai yang diharapkan yaitu untuk meningkatkan pelayanan secara selektif serta mempermudah dalam prosesnya. Dibuktikan dengan aplikasi yang sudah berjalan 4 periode kenaikan pangkat terhitung 1 Oktober hingga 1 April 2023 terdapat usulan 3.585, usulan yang tidak memenuhi persyaratan sebanyak 864 dan usulan yang disetujui 2.721.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kenaikan pangkat melalui aplikasi pelayan kape berjalan sesuai harapan dibuktikan juga dengan penghargaan yang di dapatkan oleh BKD Provinsi Kalimantan Timur yaitu kategori implementasi Layanan Mutasi (Kenaikan Pangkat) Terbaik I diwilayah kerja Kantor regional VII Badan Kepegawaian Negara. “Transformasi Layanan Kepegawaian PNS yang *smart, agile, dan empathy*” karena Meningkatnya kualitas pelayanan dalam pelayanan kenaikan pangkat serta dapat mengurangi permasalahan sering terjadi. Dapat disimpulkan bahwa *Observability* (kemudahan diamati). Selain itu kemudahan diamati dari inovasi aplikasi pelayan kape ialah kemudahan PNS Provinsi Kalimantan Timur didalam mengakses aplikasi serta dalam menyelesaikan proses kenaikan pangkat terciptanya transparansi kenaikan pangkat tersebut. Selain itu, pelayanan yang inovatif dikembangkan sebagai aplikasi yang menyediakan layanan kepegawaian, termasuk data dan dokumen, untuk mempermudah proses administrasi kepegawaian.

Faktor Penghambat Pengembangan Inovasi Pelayan Kape di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Inovasi pelayanan kenaikan pangkat melalui aplikasi pelayan kape tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dihadapi di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian salah satu faktor penghambat adalah kurangnya kompetensi Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia sangat vital dalam membangun dan menggunakan sistem informasi. Berikut beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi aplikasi pelayan kape;

1. Operator di OPD kurang teliti melaksanakan tugasnya. Saat ini, kendala muncul karena terdapat berkas yang tidak sesuai dengan persyaratan yang dikirimkan ke BKD Provinsi Kaltim. Seharusnya, operator dapat memeriksa kesesuaian dan kelengkapan dokumen sebelum mengirimkannya, karena ini merupakan bagian dari tugas mereka dalam menginput dan memeriksa berkas. Hal tersebut menunjukkan kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas mereka, yang berdampak pada pelayanan yang diberikan. Kompetensi dalam pelaksanaan layanan *e-government* oleh staff terkait juga menjadi faktor penghambat, karena tidak didukung oleh kemampuan dalam menjalankan pelayanan (Hutagalung dan Hermawan, 2018).
2. Kelengkapan dokumen PNS yang disebabkan karena tidak mengupdate riwayat kepegawaiannya ke sistem manajemen kepegawaian. Pengaruh data

sangat besar di aplikasi pelayan kape, terutama data pegawai berupa dokumen usulan usulan kenaikan pangkat, sebagian besar data para pegawai di sistem manajemen kepegawaian (Simpeg) masih belum terintegritas hal ini disebabkan karena pegawai tidak melakukan peremajaan data. Integrasi data kepegawaian merupakan langkah penting dalam menciptakan layanan manajemen kepegawaian yang efektif. Menurut Albury dikutip Suwarno (2008) adanya teknologi tetapi terhambat oleh budaya dan penataan organisasi telah menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak siap untuk menerima sistem yang sebenarnya dapat mengurangi efisiensi pekerjaan.

3. Berkas yang di-upload untuk persyaratan kenaikan pangkat terkadang tidak terbaca dengan jelas sehingga akan memakan waktu untuk memeriksanya. Menurut Albury dikutip Suwarno (2008) adanya teknologi tetapi terhambat oleh budaya dan penataan organisasi, budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau efisiensi kerja. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, keyakinan, norma, dan perilaku yang dianut dan dipraktikkan oleh semua anggota organisasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Albury bahwa adopsi teknologi sering kali terhambat oleh budaya dan struktur organisasi yang belum siap.
4. Upaya yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk mendapatkan kenaikan pangkat sering kali melibatkan penggunaan berkas surat pengantar yang dilengkapi dengan tanda tangan *digital*. Konsep *e-government* diperkenalkan dengan tujuan meningkatkan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan, dengan jelas menetapkan tanggung jawab dan kewajiban pemerintah serta memperkuat transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam kerangka penerapan konsep *Good Corporate Governance* (Indrajit, 2016). Tandatangani *digital* yang sah seharusnya berperan penting dalam memperkuat akuntabilitas dengan mencatat tindakan dan keputusan secara *digital*. Namun, praktik pemalsuan tanda tangan *digital* mengancam integritas proses akuntabilitas dengan mempertanyakan keaslian tindakan yang dilakukan.

Penutup

Kesimpulan

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah melaksanakan inovasi pada proses pelayanan kenaikan pangkat dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis *electronic e-government*. Tujuan dibuatnya aplikasi pelayan kape untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Dapat dibuktikan dengan teori karakteristik inovasi menurut Rogers sebagai berikut:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), ditunjukkan dengan keuntungan yang diciptakan dengan hadirnya inovasi pelayan kape yaitu. Meningkatkan pelayanan dengan sistem kenaikan pangkat tanpa berkas di BKD Provinsi

Kalimantan Timur, mempercepat proses kenaikan pangkat lebih cepat karena semua pengurusan hanya melalui aplikasi, dan mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam arti bahwa kenaikan pangkat tidak memerlukan waktu yang lama.

- b. *Compability* (Kesesuaian), yang dapat ditunjukkan dengan sesuainya pelayan kape dengan kendala yang dihadapi oleh BKD Provinsi Kalimantan Timur dalam pelayanan kenaikan pangkat. Serta, peraturan yang menjadi dasar inovasi aplikasi pelayan kape yaitu, ederan yang dikeluarkan BKN menghimbau seluruh instansi kepegawaian untuk dapat mengirimkan usulan dengan *softfile* melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh BKN
- c. *Complexity* (Kerumitan), yang dapat ditunjukkan adanya inovasi pelayan kape pelayan kape dirasa tidak memiliki kerumitan yang berarti hanya saja belum terbiasa pengguna dalam aplikasi tersebut. Hadirnya pelayan memberikan kemudahan dan keinginan kepada pengguna. Pelayan kape dirancang sederhana mungkin agar mempermudah dalam mengoperasikannya tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajarinya
- d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba), yang dapat ditunjukkan adanya inovasi pelayan kape telah melakukan uji coba sebelum aplikasi tersebut diluncurkan dan mengadakan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi pelayan kape dengan mengundang seluruh OPD di Provinsi Kalimantan Timur diikuti dengan bimtek guna mempelajari aplikasi agar dapat berjalan dengan baik.
- e. *Observability* (Kemudahan Diamati), yang dapat ditunjukkan dengan inovasi tersebut dapat bekerja dan berjalan dengan baik serta mendapatkan respon positif dari pengguna aplikasi pelayan kape ditunjukkan dengan usulan kenaikan pangkat yang masuk dapat diselesaikan dengan baik. Inovasi aplikasi pelayan kape mendapatkan penghargaan kategori implementasi Layanan Mutasi (Kenaikan Pangkat) Terbaik I di wilayah kerja Kantor regional VII Badan Kepegawaian Negara. “Transformasi Layanan Kepegawaian PNS yang *smart, agile, dan empathy*”.

Berjalannya pelayanan kenaikan pangkat melalui aplikasi pelayan kape terdapat faktor penghambat Pertama, kurangnya pemahaman dan kompetensi operator dalam prosedur kenaikan pangkat sering menyebabkan berkas yang tidak sesuai persyaratan, Selain itu, integrasi data kepegawaian yang belum optimal juga memperburuk situasi, dimana kelengkapan dokumen PNS terpengaruh oleh kurangnya peremajaan data dalam sistem manajemen kepegawaian. Kendala ini sebagian besar disebabkan oleh budaya organisasi dan struktur yang belum sepenuhnya siap menerima teknologi baru untuk memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja. Terlebih lagi, pemalsuan tanda tangan *digital* pada berkas surat pengantar kenaikan pangkat menciptakan keraguan mengenai integritas proses akuntabilitas dalam *e-government*.

Saran

Inovasi aplikasi pelayan kape di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdapat saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur dapat membuat panduan penggunaan aplikasi pelayan kape dalam proses usulan kenaikan pangkat serta di dalam aplikasi tersebut memuat persyaratan kenaikan pangkat agar dapat menginformasikan kepada PNS yang akan melakukan kenaikan pangkat.
2. Upaya sosialisasi dilakukan kepada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait pemalsuan tanda tangan *digital* dalam dokumen persyaratan kenaikan pangkat, serta penerapan peraturan yang memberikan sanksi kepada PNS yang terbukti melakukan tindakan tersebut sebagai bentuk efek jera. Diperlukan penerapan prosedur audit dan pengawasan yang ketat untuk memonitor penggunaan tanda tangan *digital* secara rutin, guna mendeteksi dan merespons dengan cepat terhadap kemungkinan praktik pemalsuan.
3. Peningkatan Kualitas Berkas yang di-Upload Panduan Teknis yang Jelas: Menyediakan panduan yang jelas tentang standar teknis untuk mengunggah dokumen ke dalam aplikasi pelayan kape. Panduan ini harus mencakup format file, ukuran, dan resolusi scan yang diterima untuk memastikan kejelasan dan kemudahan aksesibilitas informasi.
4. Memperkenalkan kebijakan yang mewajibkan semua pegawai untuk secara teratur memperbarui data pribadi mereka dalam sistem manajemen kepegawaian. Sanksi atau insentif dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan. Selain itu, melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap integritas data dalam sistem manajemen kepegawaian untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data yang diperlukan untuk proses kenaikan pangkat

Daftar Pustaka

- Hasibuan, A dan Harry Santoso B, (2005) ‘Standardisasi Aplikasi *E-Government* untuk Instansi Pemerintah’, *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, pp. 42-48. Diunduh dari https://www.researchgate.net/publication/301816607_Standardisasi_Aplikasi_E-Government_untuk_Instansi_Pemerintah
- Cardea, Ventica. (2021) *Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Diunduh dari <http://repository.uin-suska.ac.id/55582/2/skripsi%20ventica%20cardea.pdf>

- Indrajit, Richardus Eko. (2016) *Konsep dan Strategi Electronic Government*, Graha Ilmu, Yogyakarta. Diunduh dari https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Setijaningrum, Erna. (2017) *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : Best Practice di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press. Diunduh dari <https://repository.unair.ac.id/97698/>
- Sugiyono (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by M. S. Sofia Yustiyani Suryandari, S.E. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008) *Inovasi di Sektor Publik*, Stia-Lan Press. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, dan Dedy Hermawan. (2018) *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*, Deepublish. Diunduh dari http://repository.lppm.unila.ac.id/9554/1/Membangun%20Inovasi%20Pemerintah%20Daerah_v.2.0_A5%281%29.pdf
- Nugraha, Joko Tri (2018). 'E-Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)', *Jurnal komunikasi dan kajian media*, Vol 2(1), 32-42 . Diunduh dari <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758/547>
- Undang-undang Republik Indonesia No.18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional, Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.