

**ANALISIS INOVASI PELAYANAN PEGAWAI MENGGUNAKAN
APLIKASI SISTEM ELEKTRONIK LAYANAN ASN DAN INFORMASI
SATU PINTU (SELAIS) DIKANTOR REGIONAL XII BADAN
KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) PEKANBARU**

Oleh: Rehmalemna Tarigan

rehmalemna.tarigan2712@gmail.com

Pembimbing: Abdul Sadad, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-632777

Abstract

The State Civil Service Agency (BKN) is one of the non-ministerial government agencies in Indonesia that has the task of carrying out government duties in the field of state personnel management. Therefore, the Regional Office XII of BKN Pekanbaru made an innovation in personnel services using the SELAIS application. SELAIS is an online application that supports a web-based integrated service center designed to facilitate staffing services for the XII BKN Pekanbaru regional office. The purpose of this study was to identify personnel service innovations using the SELAIS application and to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of SELAIS application innovations at the Regional Office XII BKN Pekanbaru. This study uses descriptive qualitative methods, the selection of informants using purposive sampling technique. Data collection techniques are through observation, interviews and documentation. The results showed that employee service innovation using the SELAIS application at the Regional Office XII of BKN Pekanbaru had been implemented well. The supporting factors in the application of the SELAIS application are motivation, infrastructure, and human resources. And the inhibiting factors in the application of the SELAIS application, namely, the socialization that has not been optimal and the lack of knowledge sharing between operators in the agency so that there are still employees who perform services manually because they do not know about the jams application to facilitate staffing services.

Key word: Innovation, service, electronic-based service innovation

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Kepegawaian Negara (BKN) merupakan salah satu Lembaga Pemerintah Non Kementrian Indonesia yang memiliki tugas untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan pada bidang manajemen kepegawaian Negara. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada publik, khususnya kepada pegawai pemerintahan, BKN dituntut untuk dapat terus meningkatkan efesiensi dan efektifitas kerja serta kualitas pelayanan yang baik. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan berbagai inovasi-inovasi baru yang berhubungan dengan pelayanan.

West dan Farr dalam (Ancok 2012:34) menyatakan bahwa inovasi merupakan pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur baru, pada unit yang menerapkan yang dibuat untuk memberikan manfaat atau keuntungan bagi seseorang, kelompok, organisasi maupun masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 30/2014, inovasi pelayanan publik diartikan sebagai terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dasar hukum pelaksanaannya adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalarn Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik

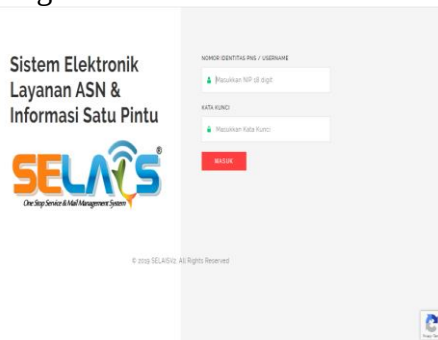
adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, ayat 2 menyebutkan bahwa Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pada tahun 2015 dibangun suatu aplikasi sistem pelayanan kepegawaian aplikasi ini diberi nama Sistem Elektronik Layanan ASN dan Informasi Satu Pintu (SELAIS). SELAIS merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, aman dan nyaman pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Yaitu, pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Aplikasi selais versi 1 ini masih offline dan digunakan internal BKN sebagai database.

Pada tahun 2019 aplikasi SELAIS diluncurkan berdasarkan Surat Edaran Kepala Kantor Regional XII BKN Nomor 06030.1/1/KR/XII/10/10-2019, tentang Penggunaan Aplikasi Sistem Elektronik Layanan ASN dan Informasi Satu Pintu (SELAIS). Dalam peliputan dan *monitoring* sistem pelayanan kepegawaian Kantor Regional XII BKN pada tanggal 29 Desember 2019, Kepala Kantor BKN Regional XII Pekanbaru menyatakan bahwa dibangunnya aplikasi ini karena adanya kebutuhan untuk menyajikan informasi secara *real time* agar pegawai dapat memantau proses penyelesaian urusan kepegawaiannya secara langsung (bkn.go.id).

Berikut ini tampilan dari aplikasi selais yang digunakan instansi untuk melakukan pelayanan kepegawaian di kantor regional XII BKN Pekanbaru.

Gambar 1.1. Aplikasi Selais Versi 2 di Kantor Regional XII BKN



Sumber : Kantor Regional XII BKN Pekanbaru 2021

Dari gambar 1.2. tersebut bagi ASN yang akan melakukan pelayanan untuk dapat menggunakan selais, pengguna harus memiliki akses login terlebih dahulu. Untuk mendapatkan akses login, pengguna harus mengajukan permohonan meminta user kepada BKN kantor regional XII Pekanbaru. Pengguna dapat mengakses alamat berikut:

<https://appspekanbaru.bkn.go.id/selais.instansi>.

Penerapan Aplikasi SELAIS menjadi wujud pelaksanaan program e-government, yaitu kegiatan yang melakukan pengembangan aplikasi dalam rangka mendukung proses birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Aparatur Sipil Negara. Program ini merupakan salah satu penataan tata laksana reformasi birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Kepala BKN Nomor 16 Tahun 2016 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi BKN Tahun 2015-2019.

Dasar hukum pelaksanaannya adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalarn Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, ayat 2 menyebutkan bahwa Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Adanya perubahan pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi selais. Sebelumnya aplikasi selais hanya digunakan internal BKN, namun saat ini dengan adanya inovasi telah digunakan untuk kebutuhan layanan eksternal kantor regional XII BKN. Pengusulan dan pengurusan layanan kenaikan pangkat, pensiun dan kartu identitas pegawai dilakukan secara manual ASN yang bersangkutan harus mendatangi kantor regional XII BKN Pekanbaru untuk urusan layanan kepegawaian tersebut.

Saat ini setelah adanya inovasi layanan untuk pengusulan dan pengurusan kenaikan pangkat, pensiun, dan kartu identitas pegawai dapat dilakukan secara digital melalui aplikasi selais online dan dalam progres usulan dapat dimonitoring, sehingga memudahkan untuk ASN yang bersangkutan tidak harus datang ke kantor regional XII BKN Pekanbaru.

Aplikasi selais online telah digunakan 85 % untuk layanan kenaikan pangkat, kartu identitas pegawai, pensiun diwilayah kerja kantor regional XII BKN Pekanbaru. Dan 15 % masih ada yang

melakukan pelayanan secara manual. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa instansi yang belum mengetahui adanya aplikasi selais untuk layanan tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di lapangan maka ditemukan fenomena sebagai berikut :

- 1) SELAIS digunakan untuk usulan layanan kenaikan pangkat, pensiun, pembuatan atau penggantian kartu identitas pegawai, kartu suami, kartu istri, kartu pegawai.
- 2) Dalam proses layanan kepegawaian masih adanya menggunakan berkas.
- 3) Akses instansi dan ASN untuk informasi layanan masih terbatas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Menggunakan Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII Badan Kepegawaian Negara Pekanbaru”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Kepegawaian Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Kepegawaian Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Menggunakan Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Pelayanan Kepegawaian Menggunakan Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa atau pembaca, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan tentang inovasi pelayanan publik.
2. Bagi kalangan akademisi atau peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi maupun sebagai referensi bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.
3. Bagi kalangan praktisi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah informasi dan bahan pertimbangan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-government

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru. (Indrajit, 2002 dalam Oktavya 2015) yaitu:

1. Government to Citizens (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang fokus padakemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.

2. Government to Business (G-to-B)

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

3. Government to Government (G-to-G)

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. Government to Employees (G-to-E)

Aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Indikator Pengembangan E Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004 dalam Oktavya 2015), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. Support

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e-government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif

pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.

2. Capacity

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.

b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.

c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e-government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

2.2 Inovasi

Menurut Rogers dalam (Suwarno : 2018) Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Rogers menyatakan bahwa dalam pelaksanaan inovasi secara umum terdapat lima atribut inovasi yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih

dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

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.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Selanjutnya Inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai “penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan

dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil” Currie dalam (Dhewanto, 2014).

Singkatnya, inovasi adalah aplikasi ide-ide baru untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi terjadi di seluruh spektrum badan pemerintah Indonesia yang bergerak dalam sektor publik, dari pengembangan kebijakan untuk pelaksanaan program, pendekatan regulasi untuk penggunaan teknologi, perbaikan sumber daya manusia, dan mendukung inovasi organisasi untuk penyediaan pelayanan baru atau peningkatan kualitas pelayanan yang ada.

Inovasi adalah alat untuk mencapai tujuan, sebuah apresiasi terhadap pentingnya keragaman inovasi dan bagaimana mencapainya, harus menjadi bagian dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dari setiap pekerja pemerintah.

2.3 Pelayanan

Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Zeithaml, Pasurahman dan Berry dalam (Ratminto & Winarsih, 2005) ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam sebuah pelayanan, diantaranya :

1. *Tangible*
2. *Responsiveness*
3. *Reliability*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Prinsip-prinsip pelayanan menurut LAN (Prawira et al., 2014) sebagai berikut :

1. Kesederhanaan.
2. Realibilitas.
3. Tanggung jawab dari petugas pelayanan.
4. Kecakapan dari petugas pelayanan.

5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas.
6. Keramahan.
7. Keterbukaan.
8. Komunikasi antara petugas dan pelanggan.
9. Kredibilitas.
10. Kejelasan dan kepastian.
11. Keamanan.
12. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.
13. Kenyataan.
14. Efisien.
15. Ekonomis.

2.4 Inovasi Pelayanan

Richard Heeks dalam (LAN, 2007) mengelompokkan manfaat inovasi dalam teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Manfaat pada Tingkat Proses
 - a. Menghemat biaya, mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
 - b. Menghemat waktu, mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
 - c. Mengurangi keterbatasan, dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
 - d. Keputusan yang lebih baik, pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
2. Manfaat pada Tingkat Pengelolaan
 - a. Merubah perilaku aparatur, mengurangi *interest* pribadi dan meningkatkan *interest* rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja

lebih efektif, efisien dan perilaku terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.

- b. Merubah perilaku masyarakat, partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.
- c. Pemberdayaan, meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang, jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumber daya lainnya.

2.5 SELAIS

SELAIS adalah aplikasi daring pendukung pusat layanan terpadu berbasis web yang dirancang untuk mempermudah layanan kepegawaian kantor Regional XII BKN.

Adapun beberapa fungsi utama selais adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian proses layanan berdasarkan SOP unit kerja yang ada sehingga mempermudah petugas dalam menggunakan aplikasi.
2. Pencatatan menyeluruh mulai saat berkas usulan masuk hingga penyelesaian akhir yang dilengkapi dengan catatan-catatan yang berhubungan dengan berkas usulan yang ada.
3. Otomatisasi penomoran kartu identitas pegawai sesuai dengan kategori yang diusulkan.
4. Pelacakan langkah prosedur terhadap layanan yang sedang/telah diproses oleh unit layanan terkait.

5. Proses dari penyelesaian berkas dapat diakses secara up to date pada monitoring usulan.
6. Selais melakukan proses digitalisasi berkas dari fisik kedalam softcopy.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru jalan Hangtuah Ujung No.148, Sialang Sakti, Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

b. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan Informan sebagai orang yang menjadi sumber informasi dalam penelitian inovasi pelayanan pegawai aplikasi SELAIS di kantor regional XII BKN Pekanbaru. Adapun informan penelitian ini adalah:

1. Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
2. Staff Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
3. Pranata Komputer Informasi Kepegawaian Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
4. Petugas Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
5. Pengguna aplikasi selais (yang mewakili).

c. Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi kepada informan penelitian di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara berupa website kantor regional XII BKN Pekanbaru, dan lain sebagainya yang berguna untuk melengkapi data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung terhadap suatu gejala yang akan diteliti. Observasi difokuskan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena yang akan diteliti (Kriyantono, 2009 : 106).

- b. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah suatu pengumpulan data berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu (Prastowo, 2016 : 154).

Wawancara adalah sekumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu (Prastowo, 2016: 154).

- c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan informasi yang didapat dari dokumen, yakni peninggalan tertulis,

arsip-arsip, akta, ijazah, rapor, peraturan perundang-undangan, buku harian, surat-surat pribadi, catatan biografi, dan lain-lain yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti (Pohan, 2007 : 74).

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan teknik triangulasi. Miles and Hubberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Adapun analisis data dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama pengumpulan data berlangsung.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data yang dimaksud adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Bagian terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Inovasi Pelayanan Pegawai Menggunakan Aplikasi SELAIS di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru

Inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi SELAIS digunakan untuk 2 kebutuhan pelayanan. Untuk internal kantor regional XII BKN Pekanbaru dan untuk eksternal yang

berada di wilayah kerja kantor regional XII meliputi 3 provinsi yaitu provinsi Riau, Kepulauan Riau dan Sumatera Barat.

Hadirnya aplikasi SELAIS ini merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah dan mempercepat kegiatan pelayanan kepegawaian secara digital di kantor regional XII BKN Pekanbaru.

4.1.1 Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Inovasi pelayanan kepegawaian dengan menggunakan aplikasi SELAIS di kantor regional memiliki keunggulan/keuntungan dan nilai kebaruan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Keunggulan dari inovasi selais dalam pelayanan kenaikan pangkat, usulan dan pelayanan pembuatan kartu identitas pegawai, dan layanan usulan pensiun.

Nilai lebih dari inovasi pelayanan pegawai dengan adanya inovasi dapat menjadi solusi untuk percepatan pelayanan kepegawaian. Hal tersebut tidak hanya dirasakan pihak internal saja sebagai pemberi layanan. Namun pihak eksternal kantor regional XII BKN juga merasakan keuntungan dari hadirnya aplikasi selais yang inovatif di era digital saat ini.

Pada proses pelayanan kepegawaian yang awalnya hanya digunakan internal BKN sekarang telah digunakan juga oleh ASN eksternal yang berada di wilayah kerja kantor regional XII BKN Pekanbaru. Pada SELAIS offline yang belum digunakan oleh eksternal berkas fisik untuk usulan kepegawaian harus diantar ke kantor regional XII BKN saat ini berkasnya paperless yang mana untuk usulan kepegawaian berkasnya di scan dan diupload pada aplikasi selais sesuai dengan kebutuhan serta dapat dimonitoring.

Keunggulan penggunaan aplikasi selais ini dalam pelayanan kepegawaian juga memberikan keringanan biaya pada pihak eksternal yang biasanya untuk pengantaran berkas dan persyatan layanan menggunakan biaya akomodasi dalam

mendapatkan pelayanan. Akan tetapi saat ini ASN yang melakukan layanan kepegawaian tidak harus datang ke kantor BKN untuk urusan berbagai usulan kepegawaian, cukup hanya dengan menggunakan androi atau komputer dalam mendapatkan pelayanan dari kantor regional XII BKN Pekanbaru sesuai dengan kebutuhan usulan.

4.1.2 Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi pelayanan kepegawaian dengan menggunakan aplikasi selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.

Inovasi pelayanan dengan aplikasi SELAIS sesuai dengan kebutuhan pelayanan dengan wilayah kerja yang meliputi 3 provinsi yaitu Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat. Selais mempermudah layanan kepegawaian yang dibutuhkandengan cara digital, sehingga dapat mempersingkat waktu dan biaya yang digunakan oleh ASN yang bersdangkutan dalam kebutuhan pelayanan kepegawaian.

Selain itu penerapan inovasi selais versi 2 yang digunakan secara online memiliki kesesuaian dengan sistem pelayanan kepegawaian sebelumnya, karena merupakan perbaikan atau pengembangan layanan yang mana sebelumnya selais digunakan internal BKN sebagai database layanan dikantor regional XII BKN Pekanbaru.

4.1.3 Complexity (Kerumitan)

Inovasi pelayanan kepegawaian dengan menggunakan aplikasi selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru tidak ada keumitan dalam penggunaan aplikasi selais untuk layanan kepegawaian dikantor regional XII BKN. Inovasi pelayanan kepegawaian dengan penggunaan aplikasi selais menawarkan cara baru yang lebih baik dari sebelum adanya aplikasi selais.

Maka dari itu kerumitan tidak menjadi masalah dengan hadirnya inovasi pelayanan dikantor regional XII BKN Pekanbaru.

4.1.4 Triability (Kemungkinan dicoba)

Inovasi pelayanan kepegawaian dengan menggunakan aplikasi selais dikantor regional XII BKN berdasarkan aspek kemungkinan dicoba, aplikasi selais dapat diterima oleh pengguna layanan setelah dilakukan uji coba, dan dari segi kualitas sudah terbukti aplikasi selais sesuai dengan harapan terciptanya aplikasi selais untuk memudahkan dalam palayanan kepegawaian yang berbasis digital dikantor regional XII BKN.

ASN yang berada di instansi di wilayah kerja kantor regional XII BKN tidak semua mengetahui tentang adanya aplikasi tersebut untuk kebutuhan pelayanan kepegawaian. Dari hasil peneliti disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi selais diinstansi belum optimal dalam penggunaan aplikasi selais untuk inovasi layanan kepegawaian dikantor regional XII BKN Pekanbaru.

Hal tersebut karena aplikasi ini akan digunakan jika pegawai melakukan pelayanan seperti kenaikan pangkat, pensiun, dan status kepegawaian lainnya. Pengguna baru harus beradaptasi dengan sistem pelayanan yang baru dimana sebelumnya untuk usulan layanan tersebut dilakukan dengan manual/offline. Namun saat ini digunakan secara online. Pada pelayanan sebelum inovasi pegawai membawa berkas persyaratan layanan ke kantor untuk urusan kepegawaian.

Namun pada pelayanan setelah adanya inovasi pegawai dituntut mandiri dapat mengurus kelengkapan berkas yang diperlukan dalam pelayanan yang dituju secara digital. Aplikasi ini juga telah digunakan diseluruh BKN dengan nama docudigital.

4.1.5 Obsevability (Kemudahan diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja

dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi pelayanan kepegawaian dengan menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN berdasarkan aspek kemudahan diamati, aplikasi selais sebagai inovasi untuk layanan kepegawaian membawa dampak yang baik, dan saat ini aplikasi ini menghasilkan pelayanan yang lebih baik dari pada pelayan sebelum menggunakan aplikasi selais.

Dengan sistem kerja pelayanan yang dapat dimonitoring dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. ASN diluar daerah merasakan ini solusi yang mereka butuhkan untuk persoalan dalam layanan kepegawaian yang dulunya menggunakan banyak berkas yang harus diantar ke kantor regional XII BKN Pekanbaru. Sekarang cukup dengan upload berkas yang dibutuhkan ASN bisa tidak perlu datang lagi ke kantor.

4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pegawai Menggunakan Aplikasi Selais di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru

Dari penelitian yang dilakukan tentang inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru terdapat faktor pendukung dan penghambat diantaranya sebagai berikut:

Faktor pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru antara lain adalah motivasi kepala kantor regional XII BKN Pekanbaru, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia.

Motivasi kepala kantor regional XII merupakan faktor pendukung yang pertama kali melatarbelakangi terciptanya inovasi pelayanan aplikasi selais. Dengan banyaknya berkas-berkas syarat administrasi dalam pelayanan kepegawaian, kepala kantor regional XII menginginkan adanya perubahan dari tumpukan berkas-berkas dari hasil layanan kepegawaian.

Kepala kantor menginginkan mendigitalisasi berkas-berkas syarat pelayanan kepegawaian dalam beberapa layanan seperti pada bidang mutasi dan status kepegawaian tumpukan kertas sangat banyak terutama pada bulan tertentu saat kenaikan pangkat yang dilakukan dua kali dalam setahun pada periode April dan Oktober.

Karena pada sebelumnya aplikasi selais telah digunakan oleh internal kantor regional XII sebagai database yang didalamnya terdapat data usulan dan penyelesaian layanan, maka kepala kantor regional XII berinisiatif dan menginginkan agar aplikasi selais dapat digunakan oleh seluruh instansi yang melakukan pengurusan dan pengusulan layanan kepegawaian di kantor regional XII BKN Pekanbaru.

Faktor kedua yang mendukung adanya inovasi pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru adalah sarana dan prasarana. Pada kantor regional XII BKN Pekanbaru sarana dan prasarana telah menyediakan segala perangkat yang dibutuhkan dalam penciptaan aplikasi selais yang berbasis web.

Faktor ketiga yang mendukung terciptanya inovasi pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang mumpuni di kantor regional XII BKN Pekanbaru mendukung untuk pembuatan aplikasi selais yang sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepegawaian yang diinginkan oleh kepala kantor regional XII BKN Pekanbaru.

Sumber daya manusia dalam pembuatan aplikasi selais ini berasal dari salah satu bidang di kantor regional XII Pekanbaru yaitu pada bidang informasi kepegawaian. Tim pembuatan aplikasi selais pada kantor regional XII BKN Pekanbaru merupakan tim khusus dalam bidang teknologi informasi pada seksi pemanfaatan teknologi yaitu pranata komputer.

Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru adalah berupa kurangnya berbagi ilmu antara operator di instansi masing-masing. Sehingga masih adanya pegawai yang melakukan pelayan secara manual karena ketidaktahuan akan adanya aplikasi selais untuk pelayanan kenaikan pangkat, pensiun, kartu identitas pegawai dan layanan kepegawaian lainnya.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tersebut mengenai inovasi pelayan kepegawaian menggunakan aplikasi SELAIS dikantor regional XII BKN Pekanbaru, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru sudah terwujud dengan baik sebagai upaya untuk mempermudah pegawai dalam kepengurusan dan pengusulan kenaikan pangkat, pensiun, kartu identitas pegawai, dan usulan kepegawaian lainnya. Meskipun penggunaan aplikasi selais ini belum digunakan sampai pada unit terkecil pada instansi dibawah wilayah kerja kantor regional XII BKN. Pelayan lebih baik dan lebih sederhana dari sebelum adanya inovasi aplikasi selais. Sehingga ASN yang melakukan pelayanan tidak harus mendatangi kantor regional XII untuk pengurusan dan pengusulan layanan. Layanan kepegawaian dapat dilakukan secara digital menggunakan aplikasi SELAIS.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan faktor pendukung dan penghambat yang memberi pengaruh terhadap inovasi pelayanan aplikasi

selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru. Faktor pendukung inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru yaitu motivasi pimpinan kepala kantor regional XII BKN Pekanbaru, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia. Sedangkan faktor penghambat yang mempengaruhi inovasi pelayanan pegawai menggunakan aplikasi selais di kantor regional XII BKN Pekanbaru diantaranya yaitu sosialisasi yang belum maksimal sehingga masih ada pegawai yang melakukan pelayanan secara manual dari instansi yang menggunakan aplikasi selais, dan teknologi pada instansi di wilayah kerja kantor regional XII BKN Pekanbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan data dan hasil penelitian dilapangan, peneliti memberikan saran sebagai berikut ini :

1. Memaksimalkan dan meningkatkan agar aplikasi selais bisa mencakup keseluruhan aktivitas dalam pelayanan kepegawaian yang dilakukan terkait dengan ASN dikantor regional XII BKN Pekanbaru
2. Mengoptimalkan sosialisasi penggunaan aplikasi selais untuk pelayanan pegawai dari kantor regional XII BKN Pekanbaru kepada instansi terkait yang berada di wilayah kerjanya. Dan instansi dapat melanjutkan sosialisasi dilingkungan kerjanya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, burhan. 2011. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta : Kencana Prenada Media Grup

- Creswell, Jhon W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dhewanto, Wawan dkk. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Meleong, Lexy. J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Muluk, khairul M. R. 2008. *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*: Malang. Banyumedia publishing
- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Prastowo, Andi. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar Ruzz Media
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saputra, Trio dan Widya Astuti. 2018. *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sumarto, Hetifah SJ. 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Skripsi Thesis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Juliarto, Ahmad. 2017. *Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis*. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Volume 4 Nomor 4.
- Oktavya, Ayu Aditya. 2015. *Penerapan (Elektronik Government) E-Government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang*. *Ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id*, Volume 3, Nomor 3.
- Pebriani, Vani dan Abd. Rohman. 2019. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 8 Nomor 1.
- Pratama, Muhamad Yanuar. 2016. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Publika*, Volume 4 Nomor 11.
- Pratiwi, Mutiara dan Alam Tauhid Syukur. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik "Motor Pelayanan Lorong Ta" pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 24 Nomor 3.
- Suwarno, Yogi. 2018. *Inovasi disektor Publik*. *Jurnal STIA LAN researchgate* <http://www.researchgate.net/publication/328202667>

JURNAL

- Ananda Bobi Rizki, Roni Ekha Putera, dan Ria Ariany. 2019. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, Volume 8 Nomor 2.
- An Nawawi, Hafiz Kemurata. 2020. *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada*

SKRIPSI

- Shodiqien, Alif Fajarria Annisa 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan*

Penanggulangan Bencana dan
Perlindungan Masyarakat (BPB
LINMAS) Kota Surabaya. Skripsi.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik. Universitas Airlangga.

Vandhika, Oktarizal. 2020. *Inovasi
Pelayanan Publik oleh Dinas
Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Pasaman. E-
Skripsi Universitas Andalas.*

INTERNET

Kanreg XII BKN Pekanbaru. “SELAIS –
Penguatan Layanan Kepegawaian
(Sebuah Proyek Perubahan)”
Youtube, uploaded by Kanreg XII
BKN Pekanbaru, 18 Juni 2020,
www.youtube.com/watch?v=q9Ts43Sms-c
www.bkn.go.id
www.kbbi.web.id/inovasi