

INOVASI APLIKASI REKONSILIASI DATA KEPEGAWAIAN (AREK) DI BIDANG PENSIUN KANTOR REGIONAL II BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA KOTA SURABAYA

Aditya Galuh Persada

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya dityagp@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Aplikasi Arek merupakan salah satu bentuk proses transformasi menuju *e-government* yang dilaksanakan oleh Kantor Regional II BKN Surabaya. Aplikasi Arek berfungsi untuk merekonsiliasi data calon pensiun PNS, dari yang sebelumnya data di kumpulkan dan di kolektif secara manual, beralih ke era digital yang menggunakan konsep *paperless* dimana data yang berasal dari pengurus langsung masuk ke aplikasi dan di verifikasi secara otomatis oleh aplikasi tersebut sehingga data yang diterima lengkap dan terintegrasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Aplikasi Arek di Kantor Regional II BKN Kota Surabaya dan untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat dengan adanya inovasi tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah Teori Karakteristik Inovasi yang dikemukakan oleh Rokhman Ali (2011) yang terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *image* (gambaran), *compability* (tingkat komabilitas), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *use intensions* (intensitas penggunaan). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak BKN sebagai pemberi layanan dan pihak penghubung PNS sebagai penerima layanan, yaitu penghubung dari BKD Provinsi Jawa Timur dan BKD Kota Surabaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kantor Regional II BKN Kota Surabaya telah berusaha untuk mempermudah pegawai di bidang pensiun dan mempermudah masyarakat (penghubung PNS) dibuktikan dengan diluncurkannya inovasi aplikasi Arek. Dengan Teori Karakteristik Inovasi dapat dianalisis bahwa aplikasi Arek sudah berjalan dengan baik, karena dapat memangkas proses birokrasi dan mempermudah pekerjaan pegawai karena data pensiun telah tersistemasi dan terintegrasi. Dalam segi interaksi dan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan fleksibel karena pihak penghubung PNS tidak memerlukan bertatap muka secara langsung dengan pegawai BKN, kecuali jika terdapat data yang bermasalah. Aplikasi Arek cukup *user-friendly* untuk dioperasikan oleh pemberi layanan maupun penerima layanan, meskipun pada awalnya dibutuhkan adaptasi teknologi karena faktor usia. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran terkait pelaksanaan inovasi Aplikasi Arek yaitu perlu adanya sosialisasi yang lebih untuk masyarakat (penghubung PNS) yang ada di Jawa Timur supaya aplikasi Arek menjadi lebih dikenal, serta perlu adanya perbaikan kualitas jaringan internet yang selama ini menjadi kendala aplikasi Arek.

Kata Kunci: Inovasi, *E-government*, Aplikasi Kepegawaian.

Abstract

The Arek application is a form of the transformation process towards e-government implemented by the Regional Office II of BKN Surabaya. The Arek application functions to reconcile the data of prospective civil servant pensions, from which previously data was collected and collectively manually, shifting to the digital era using the paperless concept where data from administrators directly enters the application and is verified automatically by the application so that the data received is complete and integrated. The purpose of this study is to describe the Arek Application Innovation at the Regional Office II of BKN of Surabaya City and to find out how the public's response to the innovation. The type of research is descriptive using a qualitative approach. The theory used to analyze this research is the Innovation Characteristics Theory by Rokhman Ali (2011)

which consists of 5 (five) indicators of relative advantage, image, compability, ease of use, and use intensions. The techniques of collecting data through interviews, documentation, and observation. Interviews were conducted with the BKN as the service provider and the government employees' communicator as the service recipient, that is communicator from BKD of East Java Province and BKD of Surabaya City. The results of the research prove that the Regional Office II of BKN Surabaya City has tried to facilitate employees in the field of retirement and facilitate public (government employees' communicator) as evidenced by the launch of the Arek application innovation. The Innovation Characteristics Theory can be analyzed that the Arek application has run well, because it can cut the process bureaucracy and simplify employee work because retirement data has been systemized and integrated. In terms of interactions and service processes, it becomes more effective and flexible because the government employees' communicator does not require face-to-face meetings with BKN employees, unless there is problematic data. The Arek application is quite user-friendly to be operated by service providers and service recipients, although initially technology adaptation is needed because of age. Based on the results of the research, there are suggestions related to the implementation of Arek Application innovation such as, more socialization for the government employees' communicator in East Java so that the Arek application becomes better known, as well as the need for improvement in the quality of the internet network which has been an obstacle for the Arek application.

Keywords: Innovation, E-government, Employees Application.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai salah satu sumber daya yang paling penting dalam sebuah organisasi dituntut untuk meningkatkan kemampuannya agar dapat melaksanakan tugas/pekerjaannya untuk mencapai target organisasi. Kemampuan atau *skill* tersebut sangat mempermudah seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberi oleh pimpinan. Sumber daya manusia menunjang kelangsungan organisasi dengan bakat dan kreativitas melalui pekerjaan yang dilakukan di kantor.

Kantor menjadi tempat dimana kegiatan pelayanan terhadap publik/masyarakat akan berlangsung. Pelayanan publik di Indonesia sendiri belum berjalan dengan baik. Pernyataan tersebut didukung dengan adanya berita yang dikutip dari Septianto (2018), menjelaskan bahwa buruknya kualitas pelayanan yang di berikan pemerintah kepada masyarakat menjadi permasalahan utama dalam birokrasi pemerintahan. Berbagai macam tanggapan dari masyarakat tentang pelayanan publik yang buruk dapat dilihat dari banyaknya penyimpangan dalam layanan publik.

Dalam memperbaiki berbagai macam permasalahan yang telah dijelaskan diatas, pemerintah berupaya mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 menyebutkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik terdiri dari profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, serta supremasi hukum. Prinsip-prinsip *good governance* tentu juga diterapkan pemerintah dalam

hal pelayanan publik. Menurut berita elektronik yang dikutip dari Saleh (2013), buruknya kinerja birokrasi yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari pelayanan prima dan rentan dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) menjadi faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Namun pada saat ini pemerintah telah didukung dengan adanya kemajuan teknologi sesuai dengan perkembangan zaman.

Di Indonesia teknologi informasi telah mendapat perhatian pemerintah melalui penerapan *electronic government (e-gov)* atas dasar Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan tersebut menuntut instansi-instansi baik pusat maupun daerah untuk menggunakan teknologi informasi baik berupa web maupun aplikasi di dalam instansinya demi kemajuan pelayanan publik di daerahnya. Begitu pula di bidang kepegawaian, pemanfaatan teknologi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam hal pengelolaan data dan informasi kepegawaian, sehingga mampu memberikan pelayanan kepegawaian yang jauh lebih baik kedepannya. Seperti halnya yang disebutkan dalam jurnal oleh Eprilianto, Sari dan Saputra (2019) bahwa Inovasi saat ini lebih cenderung dilakukan oleh sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan sektor swasta dengan berbagai inovasinya memberikan suntikan motivasi bagi sektor publik dalam melakukan pengembangan inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih baik, maka Badan Kepegawaian Negara membentuk kantor regional, dimana di setiap kantor regional tersebut melakukan pelayanan terhadap beberapa daerah di sekitar wilayah kerjanya salah satunya kantor regional II BKN Surabaya. Di setiap kantor regional tentu memiliki wilayah kerja sesuai dengan wilayah tempat kantor tersebut berada. Di provinsi Jawa Timur sendiri terdapat kantor regional dari Badan Kepegawaian Negara yang terletak di Surabaya.

Kantor Regional II BKN Surabaya mempunyai wilayah kerja sebanyak 39 kab/kota se-provinsi Jawa Timur yang harus dilayani oleh Kantor Regional II BKN Surabaya. Dalam hal pelayanan BKN memiliki rekan kerja atau *stakeholder* yaitu Badan Kepegawaian Daerah (BKD) di setiap provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan wilayah kerjanya sebagai instansi yang saling berhubungan satu sama lain proses pelayanannya. BKD sebagai *stakeholder* BKN selalu berkoordinasi dalam hal-hal teknis yang berkaitan dengan manajemen kepegawaian.

Pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh Kantor Regional II BKN antara lain pengusulan NIP, kenaikan pangkat, pelayanan status kepegawaian, dan pensiun. Salah satu bentuk pelayanan di Kantor Regional II BKN Surabaya adalah pelayanan pensiun. Prosedur pelayanan pensiun sendiri masih menggunakan sistem manual sebelum adanya aplikasi Arek. Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi keterlambatan proses pelayanan, hal ini disebabkan oleh banyaknya tuntutan berkas pensiun yang diterima. Selain itu keterlambatan/penundaan proses pelayanan juga disebabkan oleh banyaknya berkas yang tidak lengkap dan adanya duplikasi data pada saat proses verifikasi data yang dikirim dari BKD di Kanreg II BKN Surabaya. Hal yang tersebut tentu menghambat proses pengusulan pensiun yang dilakukan oleh PNS karena proses pengusulan pensiun memakan waktu yang lebih lama daripada biasanya, hal ini terbukti dengan penerbitan Surat Keputusan (SK) atau Pertimbangan Teknis (PERTEK) banyak yang terlambat dikarenakan ketidaklengkapan data saat verifikasi data di Kantor Regional II BKN Surabaya. Permasalahan tersebut muncul karena prosedur pelayanannya masih menggunakan sistem manual (tata naskah), sehingga data belum terintegrasi satu sama lain.

Dengan adanya kendala yang telah terjadi tersebut, maka diperlukan adanya inovasi untuk memperbaiki kualitas di bidang pelayanan publik. Inovasi produk layanan biasanya berbentuk seperti aplikasi pelayanan publik yang berguna untuk

mempermudah proses pelayanan publik yang ada. Inovasi produk layanan yang diluncurkan oleh Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya yaitu Inovasi Aplikasi Arek pada pertengahan tahun 2018.

Aplikasi Arek adalah aplikasi yang dipakai untuk me-rekonsiliasi data, dari yang sebelumnya data di kumpulkan dan di kolektif secara manual, beralih ke era digital yang menggunakan konsep *paperless* dimana data yang berasal dari pengurus langsung masuk ke aplikasi tersebut dan di verifikasi secara otomatis oleh aplikasi tersebut sehingga data yang diterima lengkap dan terintegrasi. Aplikasi Arek merupakan salah satu bentuk proses transformasi menuju *e-government* yang dilaksanakan oleh Kantor Regional II BKN Surabaya, karena dengan proses transformasi tersebut Kanreg II BKN Surabaya bisa memanfaatkan teknologi dan memperbaiki kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik dan memangkas proses yang terlalu rumit dan berbelit-belit. Pemanfaatan Aplikasi Arek dikoordinasikan oleh BKN dan pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian.

Proses peresmian aplikasi Arek dikutip dari Ega (2018), aplikasi Arek diresmikan pada tanggal 12 September 2018 oleh Ketua Kantor Regional BKN Surabaya Bapak Tauchid Djatmiko berbarengan dengan peresmian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang terletak di gedung majapahit kantor regional II BKN Surabaya. Di Kantor Regional II BKN sendiri, Aplikasi Arek digunakan dalam 2 model pelayanan yaitu pelayanan pensiun dan mutasi pegawai. Di Bidang Pensiun sendiri dengan adanya Aplikasi Arek tentu diharapkan akan merubah pelayanan pensiun kearah yang lebih baik lagi daripada sistem sebelumnya tanpa menggunakan aplikasi Arek.

Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya berharap aplikasi Arek tersebut bisa memangkas proses manual yang tidak efektif dan efisien. Sehingga proses pengusulan berkas pensiun dapat terlaksana secara tepat waktu dan mempermudah proses pengusulan berkas pensiun itu sendiri. Dengan adanya terobosan baru ini, peneliti tergugah untuk mengangkat aplikasi ini sebagai sebuah penelitian yang berjudul "Inovasi Aplikasi Arek (Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian) di Bidang Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori dari Teori Karakteristik Inovasi *e-Gov* menurut Rokhman Ali (2011) yang terdiri dari lima variabel yaitu a.) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), b.) *Image* (Gambaran), c.) *Compability* (Tingkat Kompabilitas), d.) *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), e) *Use intensions* (Intensitas Penggunaan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi Arek di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya, maka dapat dilakukan analisis pelaksanaan inovasi dengan menggunakan indikator menurut Rokhman Ali (2000), sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam penelitian ini indikator *relative advantage* menganalisis tentang apa saja keuntungan relatif dari diterapkannya inovasi yang diciptakan dibandingkan dengan sistem sebelumnya, keuntungan relatif yang didapat oleh baik pemberi layanan maupun penerima layanan.

Pada penelitian ini peneliti mengambil inovasi aplikasi Arek di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya. Dalam penerapannya aplikasi Arek sendiri sudah berjalan dengan baik, meskipun pada awal penerapannya terdapat sedikit kendala, dari segi pemberi layanan kendala yang ada yaitu sulitnya adaptasi tentang cara penggunaan aplikasi Arek dikarenakan tuntutan usia staf bidang Pensiun yang sudah sulit beradaptasi dengan teknologi, dari segi penerima sendiri.

Selanjutnya dalam indikator ini membahas tentang keuntungan yang didapat setelah diterapkannya aplikasi Arek dapat dilihat dari segi staf BKN sebagai pemberi layanan dan dari segi penghubung PNS sebagai penerima layanan. Dari segi pemberi layanan sendiri keuntungan dirasakan dengan diterapkannya aplikasi Arek karena dengan diterapkannya aplikasi Arek mereka merasa pekerjaan mereka dimudahkan, segala sesuatunya sudah ada di aplikasi tanpa harus menggunakan cara manual tata naskah jadi tinggal langsung di proses sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu keuntungan yang dirasakan oleh pemberi layanan sendiri merasa proses penyelesaian berkas usulan pensiun menjadi lebih efisien.

Sedangkan dari segi penerima layanan keuntungan yang dirasakan oleh penghubung PNS yaitu penghubung tidak perlu membawa dan mencetak berkas-berkas dari PNS yang sedang mengusulkan pensiun lagi, jadi penghubung PNS hanya perlu membawa CD/Flashdisk berisi file tentang data pengusul pensiun untuk diproses oleh staf BKN. Selain penghubung PNS sebagai penerima layanan utama dari BKN, keuntungan relatif juga dirasakan oleh PNS pengusul berkas secara tidak langsung, dengan diterapkannya aplikasi Arek maka pengusul tidak perlu datang sendiri ke kantor regional II BKN Surabaya untuk mengurus berkas pensiunnya melainkan lewat perantara penghubung dari instansinya masing-masing. Baik dari segi pemberi layanan maupun penerima layanan sama-sama merasakan keuntungan relatif diterapkannya aplikasi Arek dalam pelayanan pensiun, dengan adanya aplikasi Arek tentu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan pensiun ke arah yang lebih baik lagi.

2. *Image* (Gambaran)

Berdasarkan hasil penelitian, dengan adanya aplikasi Arek dapat meningkatkan kerjasama antar bidang Inka dengan bidang pensiun menjadi lebih baik, seperti kerjasama sesuai tupoksi masing-masing bidang hingga pemeliharaan jaringan rutin. Kemudian, indikator *image/gambaran* juga menganalisis pengaruh aplikasi Arek terhadap interaksi antar staf maupun antara staf BKN dengan penghubung PNS dalam proses pelayanan. Interaksi antar bidang di BKN semakin meningkat dengan adanya aplikasi Arek, karena di dalam aplikasi terdapat kerjasama antar bidang yang mengharuskan untuk selalu berinteraksi. Namun dari segi staf BKN dengan penghubung PNS, interaksi semakin berkurang dikarenakan penghubung PNS hanya cukup menyerahkan *file* dalam bentuk *flashdisk/CD* di ruang pelayanan dan tidak bertemu secara tatap muka dengan bidang inka maupun bidang pensiun, kecuali jika terjadi kesalahan data atau *file* tidak dapat *ter-scan*.

Aplikasi Arek telah digunakan secara keseluruhan dalam proses pelayanan pensiun sesuai dengan perka BKN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil yang menuntut untuk menggunakan konsep *paperless* sejak Mei 2018, sehingga sistem yang lama tidak dipergunakan lagi dalam proses pelayanan pensiun. Hal ini menunjukkan

bahwa Kantor Regional II BKN Surabaya menaati peraturan yang berlaku.

3. *Compability (Kompabilitas)*

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa staf BKN sebagai pemberi layanan menyatakan bahwa terjadi perbedaan cara/kebiasaan terkait pengumpulan informasi dengan adanya inovasi aplikasi Arek, dikarenakan pada sistem sebelumnya pengumpulan informasi dilakukan secara manual. Sedangkan pada inovasi aplikasi Arek, segala proses dilakukan melalui aplikasi sehingga staf BKN harus beradaptasi dengan cara/kebiasaan yang baru. Begitu pula dengan cara/kebiasaan pengumpulan informasi oleh penerima layanan yaitu pihak penghubung PNS, yakni Bapak Hendrik selaku penghubung dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dan Bapak Parman selaku penghubung dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Surabaya. Pihak penghubung PNS merasa dalam pengumpulan informasi terdapat ketidakcocokan mengenai kebiasaan beliau dengan sistem yang sebelumnya, dimana pada sistem sebelumnya pihak penghubung harus membawa berkas-berkas data PNS sedangkan dengan adanya aplikasi Arek, pihak penghubung PNS hanya membawa CD/*Flashdisk* berisi file tentang data calon pensiun PNS saja. Hal tersebut dianggap pihak penghubung PNS sebagai cara yang mempermudah, namun memang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan terbiasa dengan sistem pelayanan baru yang diterimanya menggunakan teknologi aplikasi Arek.

Selain itu, indikator *Compability/Kompabilitas* menganalisis tentang kesesuaian terkait diterapkannya aplikasi ini dengan kebiasaan yang bersangkutan akan interaksi antar orang yang saling berhubungan. Staf BKN sebagai pemberi layanan berpendapat bahwa dalam segi interaksi pada inovasi aplikasi Arek, terdapat kecocokan dengan cara/kebiasaan terkait interaksi antar pegawai. Namun, staf BKN merasa lebih dipermudah karena tahap-tahapnya tidak seperti pada sistem sebelumnya yaitu SK (Sistem Tata Naskah). Kemudian, pihak penghubung PNS sebagai penerima layanan juga berpendapat bahwa terdapat kecocokan dengan cara/kebiasaan terkait interaksi antar pemberi layanan dan penerima layanan, namun dengan adanya inovasi aplikasi Arek, interaksi dengan staf BKN menjadi berkurang dikarenakan segala proses dilakukan melalui aplikasi dan hanya perlu bertemu jika terdapat kekeliruan data maupun *file* yang tidak dapat muncul pada aplikasi/tidak bisa *ter-scan*. Dari segi interaksi baik antar pegawai sebagai pemberi layanan maupun interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan dengan adanya

aplikasi Arek dirasa sesuai dengan kebiasaan mereka, interaksi antar pegawai antar bidang maupun lintas bidang menjadi lebih baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang, dari sisi interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan juga dirasa sesuai meskipun interaksi secara langsung/fisik menjadi berkurang, akan tetapi interaksinya menjadi secara tidak langsung melalui perantara aplikasi Arek.

4. *Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)*

Pada indikator ini dibahas tingkat kemudahan/kerumitan inovasi aplikasi Arek yang diterapkan, ditinjau dari segi interaksi antar pegawai dalam satu bidang, lintas bidang, maupun antara pegawai sebagai pemberi layanan dengan penerima layanan. Dari segi interaksi antar pegawai dalam satu bidang di dalam aplikasi Arek dianggap sangat mudah oleh staf BKN sebagai pemberi layanan. Interaksi antara bidang Inka dan bidang pensiun saling berkesinambungan, diawali dari bidang Inka yang melakukan *upload file* dan *scan file* dari pihak penghubung PNS ke dalam aplikasi Arek. Kemudian, bidang pensiun memproses berkas tersebut di dalam aplikasi dan di input ke dalam Pertek sesuai dengan data masing-masing PNS, lalu di validasi dan di verifikasi untuk dilanjutkan dan diselesaikan. Berkas yang telah selesai di proses selanjutnya diberikan kepada pihak penghubung PNS kembali. Selain itu, dari sisi penerima layanan yaitu pihak penghubung PNS menyatakan bahwa dengan adanya inovasi aplikasi Arek pelayanan menjadi lebih efektif dan fleksibel karena tidak memerlukan bertatap muka secara langsung, kecuali jika terdapat kekeliruan data atau data tidak dapat ter-scan. Namun, pihak penghubung PNS dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, yakni Bapak Hendrik berpendapat jika dalam pengoperasian aplikasi Arek terdapat kendala seperti sering terjadi error dalam scan file sehingga file tidak muncul dan gagal scan. Hal tersebut pada akhirnya memerlukan pihak penghubung PNS untuk mengurus kendala tersebut secara tatap muka dengan pihak staf BKN.

Kemudian, indikator ini juga membahas tentang apakah dengan menggunakan aplikasi Arek dapat mempermudah proses pelayanan atau tidak. Staf BKN sebagai pemberi layanan menyatakan jika dengan adanya inovasi aplikasi Arek, dapat memangkas proses birokrasi dan mempermudah pekerjaan pegawai menjadi lebih singkat. Tidak seperti pada sistem manual sebelumnya yang harus menempel foto dan stempel secara manual yang dianggap cukup membuang waktu, aplikasi Arek mempermudah dengan mengotomatisasi tugas-tugas dan tinggal cetak

saja. Dari sisi pihak penghubung PNS sebagai penerima layanan, dengan adanya aplikasi Arek dianggap sangat mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan sistem yang sebelumnya, dimana sekarang tidak memerlukan berkas-berkas berupa *hardfile* sehingga meminimalisir terjadinya kehilangan berkas-berkas tersebut dan juga penghubung tidak perlu membawa berkas-berkas yang banyak itu. Meskipun pihak penghubung PNS masih merasakan beberapa kendala yang dianggap dapat menghambat pelayanan, seperti aplikasi Arek yang masih sering error dikarenakan buruknya jaringan.

Selanjutnya, indikator *easy of use*/kemudahan penggunaan juga membahas tentang apakah dengan diterapkannya inovasi Arek, interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan menjadi fleksibel atau tidak, yang dimaksud disini adalah interaksi secara langsung/tatap muka. Pihak staf BKN dan pihak penghubung PNS dalam hal ini menyatakan jika interaksi secara langsung/fisik menjadi lebih fleksibel dikarenakan kedua belah pihak hanya bertemu kapanpun jika terdapat kendala dan kesalahan berkas. Dari segi interaksi dengan diterapkannya aplikasi Arek interaksi secara langsung/fisik menjadi fleksibel, interaksi yang sering terjadi yaitu interaksi secara tidak langsung/melalui perantara aplikasi Arek.

Yang terakhir, pada indikator ini membahas tentang bagaimana tingkat kerumitan/kemudahan penggunaan inovasi aplikasi Arek, baik dari segi pengoperasian oleh pemberi layanan maupun pelayanannya dari segi penerima layanan. Dari segi pengoperasian, pihak staf BKN dan pihak penghubung PNS berpendapat bahwa aplikasi Arek sangat mudah dioperasikan atau *user-friendly*, meskipun pada awal pengoperasian aplikasi Arek beberapa pegawai bidang Pensiun merasa kesulitan dikarenakan faktor usia sehingga membutuhkan waktu untuk beradaptasi. Pada aplikasi Arek, pihak staf BKN hanya butuh memilih menu dan fitur menyesuaikan tugas masing-masing. Sedangkan untuk pihak penghubung PNS, aplikasi Arek dapat digunakan untuk mengecek proses berkas yang diajukan sudah sejauh mana. Penghubung PNS sendiri mengatakan baik proses pelayanan menggunakan aplikasi Arek maupun pengoperasian aplikasi Arek untuk mengecek berkas sejauh mana cukup mudah digunakan dan dipahami. Selain itu jika dilihat dari perbandingan SOP antara sebelum adanya aplikasi Arek dengan sesudah diterapkannya aplikasi Arek tentu jauh berbeda, SOP sesudah adanya aplikasi Arek jauh lebih simple dan praktis dengan minim proses manual seperti tempel dan gunting foto serta stempel dan pemberian nomor pada pertek secara manual.

5. *Use of Intensions (Intensitas Penggunaan)*

Pada indikator ini membahas tentang intensitas penggunaan sistem sebelum adanya inovasi, yaitu sistem tata naskah dan intensitas penggunaan sistem yang baru, yaitu menggunakan aplikasi Arek. Staf BKN sebagai pemberi layanan menyatakan bahwa sistem tata naskah sudah tidak digunakan sejak Mei 2018 untuk mematuhi peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil. Perka tersebut mengatur tentang konsep *paperless*, sehingga keseluruhan pelayanan hanya menggunakan aplikasi Arek. Begitu pula dengan pihak penghubung PNS sebagai penerima layanan yang juga menyatakan jika keseluruhan pelayanan pensiun sudah sepenuhnya menggunakan aplikasi Arek dan tidak lagi menggunakan sistem tata naskah. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Arek dimanfaatkan dengan baik dalam proses pelayanan pensiun, dan tidak lagi menggunakan cara lama atau sistem tata naskah yang kurang efektif dan efisien.

Selanjutnya, indikator ini membahas pendapat penerima layanan dan pemberi layanan mengenai penerapan aplikasi Arek untuk meningkatkan efisiensi/efektivitas ditinjau dari segi waktu dan biaya atau dalam proses pelayanan. Dari sisi pemberi layanan yaitu staf BKN, berpendapat bahwa aplikasi Arek cukup efektif dalam segi biaya dikarenakan konsep *paperless* yang memudahkan pihak penghubung tidak perlu mencetak data calon pensiun PNS yang sangat banyak. Dari segi waktu, staf BKN juga berpendapat jika aplikasi Arek cukup efektif karena memotong tahap-tahap yang ada pada sistem sebelumnya. Namun, terdapat hambatan yaitu kualitas jaringan internet yang buruk di BKN dan aplikasi Arek sering mengalami error yang bisa berlangsung selama setengah jam hingga berjam-jam, sehingga mengharuskan untuk meminjam komputer rekan lain yang hanya berjumlah 2-3 komputer saja di tiap ruangan. Hal tersebut dianggap dapat menghambat proses pelayanan. Sedangkan dari sisi penerima layanan yaitu pihak penghubung PNS, berpendapat bahwa aplikasi Arek cukup meningkatkan efektifitas dari segi biaya karena *paperless*, tidak perlu mencetak data calon pensiun PNS seperti pada sistem tata naskah, sehingga hal tersebut dapat menghemat biaya. Dari segi pelayanan, aplikasi Arek mempermudah penghubung PNS untuk dapat melihat sejauh mana proses berkas yang diajukan. Dari segi waktu pihak penghubung menganggap masih kurang efektif karena buruknya kualitas jaringan internet di BKN sehingga

penghubung tidak bisa mengakses aplikasi Arek untuk melihat progress berkas yang telah diajukan, selain itu dengan buruknya jaringan disana penghubung juga tidak bisa memperbaiki kesalahan/kekurangan file untuk pengajuan berkas karena untuk memperbaikinya penghubung perlu membuka aplikasi dari instansinya.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam inovasi aplikasi Arek masih ditemukan kendala atau kelemahan, yaitu terkait kualitas jaringan yang kurang memadai sehingga aplikasi sering error tidak dapat diakses. Kualitas jaringan yang buruk tersebut tentu dapat menghambat proses pelayanan pensiun.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi Arek merupakan salah satu produk SAPK yang dikeluarkan oleh Kantor Regional II BKN Surabaya. Aplikasi Arek adalah aplikasi rekonsiliasi data berbasis web yang berfungsi untuk merekonsiliasi data-data calon pensiun PNS dalam bentuk digital dan menggunakan konsep *paperless*, yang sebelumnya proses rekonsiliasi data dilakukan secara manual dan berbentuk fisik (kertas).

Penelitian inovasi aplikasi Arek ini mengacu pada teori karakteristik inovasi *e-gov* menurut Rokhman Ali (2012) yang terdiri dari lima (5) indikator yaitu *Relative Advantage*, *Image*, *Compatibility*, *Ease of Use*, dan *Use Intensions*.

Relative advantage/keuntungan relatif adalah sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi yang menerimanya, baik dari segi staf BKN maupun dari segi penghubung PNS. Dalam penerapan aplikasi Arek sudah berjalan dengan baik, meskipun pada awal penerapannya terdapat sedikit kendala yang dialami pemberi layanan dan penerima layanan karena faktor usia, namun hal tersebut hanya membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan teknologi. Dari segi pemberi layanan, aplikasi Arek mempermudah pekerjaan staf BKN karena data calon pensiun PNS sudah tersistemasi melalui aplikasi. Sedangkan dari segi penerima layanan, pihak penghubung diuntungkan dengan tidak perlu membawa dan mencetak berkas-berkas data calon pensiun PNS, cukup dengan menyerahkan *flashdisk*/CD saja sehingga menjadikan pelayanan pensiun lebih efektif dan efisien.

Image/gambaran pada penelitian ini adalah gambaran inovasi aplikasi Arek menurut pemberi layanan dan penerima layanan. Aplikasi Arek diperkenalkan melalui sosialisasi dan praktek saat peresmian kepada penghubung PNS tiap instansi di Jawa Timur. Dalam hal kerjasama antar bidang inka dengan bidang pensiun, aplikasi Arek dapat

meningkatkan kerjasama karena alur pelayanan yang tersistemasi mengharuskan untuk selalu berinteraksi. Dalam hal interaksi, antara bidang inka dan bidang pensiun semakin meningkat, sedangkan antara staf BKN dengan penghubung semakin menurun karena aplikasi Arek memangkas birokrasi. Sejak Mei 2018, aplikasi Arek telah digunakan secara keseluruhan dalam proses pelayanan pensiun dan tidak lagi menggunakan sistem yang lama.

Compatibility/kompabilitas membahas mengenai kecocokan pegawai dalam pengumpulan informasi setelah adanya inovasi aplikasi Arek. Staf BKN sebagai pemberi layanan dan pihak penghubung sebagai penerima layanan mengalami perbedaan cara/kebiasaan terkait pengumpulan informasi dengan adanya inovasi aplikasi Arek. Pada aplikasi Arek, data calon pensiun PNS hanya dalam bentuk digital, dimana pada sistem yang sebelumnya masih menggunakan kertas. Dari segi interaksi, antar staf BKN dan penghubung dalam inovasi aplikasi Arek menjadi berkurang, dikarenakan segala proses dilakukan melalui aplikasi dan hanya perlu bertemu jika terdapat kekeliruan data maupun file yang tidak dapat muncul pada aplikasi/tidak bisa ter-scan.

Ease of use/kemudahan penggunaan adalah tingkat kerumitan maupun kemudahan yang dirasakan baik oleh pemberi layanan atau penerima layanan dalam penerapan aplikasi Arek. Dari segi interaksi, interaksi antara bidang Inka dan bidang pensiun saling berkesinambungan mulai dari proses upload data, input data, validasi dan verifikasi, hingga proses selesai. Dengan adanya inovasi aplikasi Arek, dapat memangkas proses birokrasi dan mempermudah pekerjaan pegawai menjadi lebih singkat. Dalam segi interaksi dan proses pelayanan menjadi lebih efektif dan fleksibel karena tidak memerlukan bertatap muka secara langsung, kecuali jika terdapat kekeliruan data atau data tidak dapat ter-scan. Aplikasi Arek cukup *user-friendly* untuk dioperasikan oleh pemberi layanan maupun penerima layanan, meskipun pada awalnya dibutuhkan adaptasi teknologi karena faktor usia.

Use of intensions/intensitas dalam penelitian ini membahas tingkat intensitas penggunaan aplikasi Arek. Keseluruhan pelayanan pensiun menggunakan Aplikasi Arek sejak Mei 2018 untuk mematuhi perka BKN Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil. Penerapan aplikasi Arek cukup efektif dan efisien dalam segi biaya dikarenakan konsep *paperless* yang memudahkan pihak penghubung tidak perlu

mencetak data calon pensiun PNS yang sangat banyak. Dari segi waktu, aplikasi Arek efektif dan efisien untuk memotong alur birokrasi. Namun, kualitas jaringan internet yang buruk di BKN dan aplikasi Arek yang sering mengalami error dapat menghambat proses pelayanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan serta menunjang keberhasilan dari jalannya aplikasi Arek (Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian) kedepannya, terdiri dari:

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih untuk masyarakat (penghubung PNS) yang ada di Jawa Timur supaya aplikasi Arek menjadi lebih dikenal. Karena selama ini proses pengenalannya hanya ketika peresmian saja. Maka perlu adanya sosialisasi secara detail tentang bagaimana tata cara proses pelayanan menggunakan aplikasi Arek dan bagaimana cara-caranya.
2. Kualitas jaringannya harus diperbaiki. Buruknya kualitas jaringan yang ada dan sempitnya cakupan jaringan tersebut menjadi kendala dalam proses penggunaan aplikasi Arek baik dari sisi pemberi layanan sebagai operator aplikasi Arek maupun dari sisi penerima layanan, karena jaringan adalah salah satu kunci yang paling penting dari berjalannya aplikasi Arek.
3. Seharusnya aplikasi Arek bisa terintegrasi langsung ke aplikasi instansi penghubung sehingga cara tersebut lebih efisien untuk mengatasi masalah gagal scan file, jika terjadi gagal scan file penghubung tidak perlu kembali ke kantor asalnya hanya untuk mengakses aplikasi instansinya untuk memperoleh data pengusul pensiun yang gagal di scan. Selain itu dengan terintegrasinya aplikasi Arek terhadap aplikasi penghubung juga membuat pelayanan lebih efektif karena penghubung tidak perlu datang jauh-jauh dari tempat asalnya ke Kantor BKN di Surabaya untuk menyelesaikan tugasnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Galih Wahyu Pradana S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos, MPA. selaku dosen penguji.

4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos, MPA. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Rokhman. 2011. *E-Government Adoption in Developing Countries: The Case of Indonesia. Journal of Emerging Trends in Computing and Informatics Sciences*. Vol. 2. No. 5.
- Badan Kepegawaian Negara www.bkn.go.id
- Ega. 2018. Melalui PTSP, Kanreg II BKN Implementasikan Digitalisasi Layanan Kepegawaian. <http://www.lestarijaya.org/2018/09/13/melalui-ptsp-kanreg-ii-bkn-implementasikan-digitalisasi-layanan-kepegawaian/>, diakses pada tanggal 7 Januari
- Eprilianto, Deby Febriyan, dkk. 2019. *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. *Journal of Public Sector Innovations*, Vol. 4, No. 1, November Tahun 2019, (30– 37)
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Saleh, Ridwan. 2013. Bukti Buruknya Pelayanan Publik di Indonesia. 2013. <https://www.kompasiana.com/ridwansaleh/55204e31a33311b54646cdce/pungli-bukti-buruknya-pelayanan-publik-di-indonesia>, diakses pada tanggal 7 Januari 2019
- Septianto, Bayu. 2016. Akar Masalah Pungli Layanan Publik Adalah Prosedur yang Berbelit-belit. <https://news.okezone.com/read/2016/10/22/337/1521645/akar-masalah-pungli-layanan-publik-adalah-prosedur-yang-berbelit-belit>, diakses pada tanggal 7 Januari 2019